

DELIBERA N. 29/2025

**XXXXXXXXXXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/772463/2025)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 03/12/2025;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante: “*Approvazione dell’accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritto il 20 dicembre

2022, ed in particolare l'articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo Quadro, di durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l'Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta rispettivamente in data 14/02/2023, 27/02/2023 e 8/3/2023 dall'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, dal Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata e dal Consiglio Regionale della Basilicata;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXXXXXX del 26/08/2025 acquisita con protocollo n. 0209152 del 26/08/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il Sig. XXXXXXXXXXX, codice fiscale XXXXXXXXXXXXXXX, quale titolare di un contratto di telefonia fissa con l'operatore TIM S.p.a., linea telefonica n. XXXXXXXXXXX, mediante formulario UG/742934/2025 del 25.03.2025, si rivolgeva al Co.re.com. della Basilicata, rappresentando che in data 16/02/2025, mediante chiamata al servizio 187, segnalava un guasto della propria linea telefonica fissa n. XXXXXXXXXXX che risultava interrotta; alla segnalazione veniva dato il n. 0XXXXXX77; la riparazione era prevista entro il 19/02/2025; nonostante il guasto continuasse a persistere, il 19/02/2025, al Sig. XXXXXXXX veniva comunicato tramite sms la risoluzione del disservizio.

A questo punto, il Sig. XXXXXXX, visto che la linea telefonica continuava ad essere assente, inoltrava un'ulteriore segnalazione al link fornito dall'operatore via sms(segnalazione n. 1XXXXXX46)ma la linea telefonica non veniva ripristinata.

Pertanto richiedeva:

- 1) Ripristino immediato della linea telefonica;
- 2) Rimborso/Indennizzo da quantificarsi alla data dell'effettivo ripristino della linea telefonica.

Il Sig. XXXXXXXX, in riferimento alla presente controversia, nelle more dell'espletamento del tentativo di conciliazione, in data 25.03.2025 presentava istanza di adozione di un provvedimento temporaneo ai sensi degli articoli 5 e seguenti del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 203/18/CONS.

In data 04.04.2025, veniva emesso provvedimento temporaneo con il quale il CORECOM di Basilicata, ritenendo che sulla base della documentazione e delle informazioni acquisite ricorressero i presupposti per l'adozione del provvedimento richiesto dal Sig. XXXXXXXXXX, ha disposto nei confronti dell'operatore il ripristino della linea telefonica entro le successive 48 ore dalla comunicazione del provvedimento.

Nonostante il suddetto provvedimento la linea telefonica veniva ripristinata solo in data 15/05/2025. Il tentativo di conciliazione, dopo tre rinvii, viene esperito in data 03.06.2025 dinanzi al funzionario CO.RE.COM.

Le parti, entrambe presenti, intervenivano esponendo le loro ragioni. La procedura si concludeva, come da verbale, con esito negativo.

In data 26.08.2025, l'utente depositava istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata, nella quale, chiedeva il Rimborso/Indennizzo di €. 546,00 nonché la restituzione dell'importo di € 128,71 indebitamente riscosso a titolo di canone di utilizzo per il servizio TUTTO VOCE.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM S.p.a. faceva pervenire la memoria difensiva, datata 10.10.2025, nella quale "In via preliminare, eccepisce l'inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione" nel merito rappresentava, l'infondatezza delle doglianze descritte dall'utente circa i continui disservizi sulla linea telefonica.

Difatti, secondo i dati in possesso della società il primo disservizio si era effettivamente verificato in data 16/02/2025 ma, a differenza di quanto sostenuto dall'istante, i guasti non hanno avuto carattere continuativo, ma si sono verificati in momenti distinti e con tempestivo intervento di ripristino da parte di TIM; i suddetti disservizi, secondo quanto riferito dall'operatore, "erano dipesi dal danneggiamento del cavo telefonico per un tratto di circa 30 metri dovuto alla caduta improvvisa di un albero per la cui risoluzione era stato necessario un intervento complesso".

Il disservizio veniva comunque risolto in data 15/05/2025.

A parere dell'operatore la risoluzione del disservizio era avvenuta nei tempi contrattualmente previsti in virtù di quanto stabilito dall'art.15 delle C.G.A. che recita:

“Telecom si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che vengono tempestivamente riparati.....fermo restando che TIM non è in nessun caso responsabile se il ritardo è attribuibile a forza maggiore o a eventi non direttamente attribuibili alla stessa TIM.”.

Di conseguenza la società TIM S.p.a. in tale memoria insisteva per il rigetto dell'odierne richieste, ritenendole tutte assolutamente infondate in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono.

In via preliminare, in merito all'eccezione formulata da TIM nelle memorie autorizzate circa l'inammissibilità di qualsiasi richiesta dell'istante che non sia stata oggetto del preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione, si osserva che in applicazione del criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, quest'ultima dovrà essere interpretata tenendo conto di quanto previsto dalle “Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche” approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS Allegato A, che al Par.III.1.2 che prevedono: “Il contenuto delle singole richieste di parte può essere interpretato in maniera più sfumata, in considerazione del fatto che la pronuncia di definizione è in ogni caso a contenuto vincolato, poiché prevede esclusivamente la possibilità di condannare l'operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione degli indennizzi.

Pertanto, in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare”.

Ciò premesso dall'istruttoria emerge che la controversia in esame deve essere ricondotta unicamente alla verifica della responsabilità dell'operatore TIM con riferimento alla richiesta di indennizzo per il periodo di malfunzionamento della linea telefonica fissa dell'istante.

Pertanto in merito alla domanda di “restituzione dell'importo di € 128,71 indebitamente riscosso a titolo di canone di utilizzo per il servizio TUTTO VOCE” deve ritenersi inammissibile atteso che, al momento della presentazione dell'istanza di conciliazione tale domanda non era presente; difatti eventuali richieste eccedenti la domanda di conciliazione trattata dinanzi al Corecom devono essere considerate

improcedibili in quanto per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione.

Nel merito la presente controversia ha ad oggetto la ritardata risoluzione del guasto al servizio voce della linea telefonica fissa dell'istante segnalata all'operatore in data 16.02.2025 tramite il servizio 187 nella quale l'istante evidenziava la mancanza di linea telefonica alla propria utenza chiedendone il ripristino.

L'operatore ha dichiarato nella propria memoria che effettivamente il guasto veniva segnalato il 16/02/2025 ma che da verifiche interne risultava che lo stesso era stato prontamente risolto; inoltre, da dette verifiche risultava anche, che i malfunzionamenti della linea non avevano avuto carattere continuativo ma vi erano stati più interruzioni della linea telefonica che però erano sempre stati risolti prontamente dall'operatore. Ma quanto dichiarato da Tim stride con l'apertura della procedura temporanea GU5/742937/2025 del 25.03.2025 nella quale nonostante il provvedimento del Co.Re.Com. che disponeva il ripristino della linea telefonica entro le successive 48 ore; Tim provvedeva al ripristino della linea soltanto in data 15/05/2025.

Orbene, relativamente al malfunzionamento lamentato, preliminarmente si rammenta che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP e secondo il consolidato orientamento della medesima Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale.

Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino del servizio della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa.

In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione.

Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Va tuttavia richiamato il costante orientamento dell'Agcom (cfr delibera Agcom 95/18/CIR) secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio.

In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi.

A ciò si aggiunga che l'art. 13, comma 1 del Regolamento Indennizzi stabilisce che: "Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente", mentre il successivo art. 14, comma 4 prescrive che: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte".

Come già anticipato, dalla disamina degli atti depositati risulta che l'istante abbia provveduto a segnalare i disservizi lamentati in data 16/02/2025 tramite il servizio 187 che ha prodotto in atti.

Il documento in proposito depositato dall'utente non risulta in concreto smentito dal gestore che si limita solo a dichiarare in memoria che il disservizio non ha avuto carattere continuativo ed è sempre stato risolto nei tempi contrattualmente previsti.

A testimonianza della propria tesi, infatti, ben avrebbe potuto/dovuto Tim depositare documentazione (schermate, traffico voce e dati registrati, ecc.) atta a dimostrare nei fatti l'asserito normale funzionamento del servizio e, dunque, l'utilizzo dello stesso da parte dell'istante nella presente sede, invece, da quest'ultimo contestati. In assenza, pertanto, di elementi prodotti dal gestore nel senso sopra precisato, la tesi dell'utente in ordine all'isolamento totale del servizio voce dal 16/02/2025 è da ritenersi fondata sino al 15/05/2025 data di ripristino del servizio da parte del gestore.

Nel caso di specie, Tim non ha prodotto documentazione istruttoria idonea ad attestare il carattere eccezionale dell'evento tale da poterlo qualificare come causa di forza maggiore; inoltre, in quest'ultimo caso, l'operatore deve anche fornire la prova di avere adeguatamente informato l'utente delle difficoltà riscontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo formale ai motivi tecnici.

Preme evidenziare che era comunque onere dell'Operatore rendere edotto l'utente delle eventuali circostanze impeditive e non attendere che lo stesso si attivasse tramite l'apertura della procedura temporanea GU5/742937/2025 del 25.03.2025 per avere notizie sul ritardo per il ripristino della linea telefonica.

Il ritardo nel ripristino della funzionalità della linea telefonica, dunque, parrebbe riferibile all'inerzia serbata da parte di Tim nella gestione della procedura di ripristino.

Sul punto, si rammenta che è onere dell'Operatore dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati.

Pertanto, in virtù di quanto sin qui esposto, si può quindi ritenere accertata la responsabilità del disservizio in capo al gestore.

Il periodo di isolamento oggetto di doglianza si ritiene utilmente riconducibile al periodo compreso tra le date del 16/02/2025 ed il 15/05/2025 (data di comunicazione dell'avvenuta riattivazione del servizio da parte del gestore).

A tal riguardo, l'art. 6, comma 1, del Regolamento Indennizzi di cui alla Del. 73/11/CONS e s.m.i. prevede: "In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 6 per ogni giorno di malfunzionamento".

L'art. 15 delle Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico Tim prevede, inoltre, che:

- 1) " TIM fornisce un servizio telefonico gratuito di segnalazione guasti attivo 7 giorni su 7.
- 2) TIM si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione. Nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto viene riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto viene riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che vengono tempestivamente riparati".

Pertanto, in applicazione alle norme regolamentari sopra richiamate, avendo l'istante dimostrato di aver effettuato la segnalazione entro tre mesi dall'avvenuta conoscenza del disservizio medesimo ed in mancanza di documentazione prodotta dall'operatore in ordine alla corretta regolarità dei servizi, si ritiene che l'istante abbia diritto a vedersi riconosciuta, per il disservizio patito dal 18/02/2025 (vale a dire 2 giorni dopo la data di avvenuto reclamo ex art. 15 delle Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico Tim) al 15/05/2025 (giorno di conclusione del disservizio comunicato dal gestore), per un periodo totale di 86 giorni, la somma pari ad euro 516,00 (cinquecentosedici/00), ai sensi e per gli effetti dell'art. 6, comma 1, di cui al regolamento Indennizzi alla delibera Agcom 73/11/CONS s. m. e i. (€ 6,00 x 86gg) .

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e dalla documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXXXXX XXXXX, si propone, in parziale accoglimento dell'istanza del 26.08.2025 avanzata dal Sig. XXXXXXXXXXXX, codice fiscale XXXXXXXXXXXX, titolare dell'utenza telefonica n. XXXXXXXXXXXX, nei confronti di TIM S.p.a., che l'Operatore provveda a corrispondere in favore della parte istante l'indennizzo di euro 516,00

(cinquecentosedici/00), ai sensi e per gli effetti dell'art. 6, comma 1, di cui al Regolamento Indennizzi ex Del. 73/11/CONS ss. mm. e ii. per l'interruzione del servizio voce dal 18/02/2025 al 15/05/2025.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Potenza, 03/12/2025

IL PRESIDENTE

Avv. Assunta
Mitidieri

