

DELIBERA N. 02/2026

**XXXXXXXXXX / POSTEPAY SPA (POSTEMOBILE), TIM SPA (TELECOM
ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/785470/2025)**

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 03/02/2026;

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 Assemblee 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 XXXXXXXXXXXX del 21/10/2025 acquisita con protocollo n. 0264513 del 21/10/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXXXXXXXXXXX, nato a Allumiere (RM) il XXXXXXXX, c.f. XXXXXXXXXXXX, e residente in Lauria (PZ) alla Via XXXXXXXX quale titolare di un contratto di telefonia di tipo privato con l'operatore PostePay s.p.a (Postemobile) e TIM s.p.a., sull'utenza fissa XXXXXX738, rappresentato dagli Avv.ti XXXXXXX e XXXXXXX, mediante formulario UG/762931/2025 del 04.07.2025, si rivolgeva al Co.Re.Com. della Basilicata rappresentando che dal 15.9.2024 aveva segnalato invano al suo operatore l'interruzione dei servizi -voce sulla propria linea. Nonostante le segnalazioni il problema non era ancora rientrato, motivo per cui l'istante richiedeva la migrazione in TIM il 26.6.2025, e in data 04.07.2025 depositava il GU5 con rinuncia il 09.07.2025 e successiva richiesta di cessazione a Poste il 12.7.2025.

L'utente, pertanto, lamenta l'interruzione della linea per motivi tecnici a far data dal 15.09.2024 e mai riattivata.

All'udienza di conciliazione svoltasi il 23.07.2025 dinanzi al funzionario Co.Re.Com. responsabile del procedimento veniva redatto un verbale di mancato accordo.

In data 21.10.2025 l'utente depositava un'istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata, nella quale, riportandosi al formulario UG/762931/2025, pertanto richiedeva:

1. Indennizzo per la totale interruzione della linea voce dal 15/09/2024 al 09/07/2025.
2. Storno e rimborso dei canoni addebitati durante il periodo di interruzione.
3. Applicazione della penale ai sensi dell'art. 1, comma 292, L. 160/2019, per addebiti ritenuti non dovuti.
4. Eventuali ulteriori importi per perdita del numero (richiesta nella prima parte conciliativa).

2. La posizione dell'operatore

La società PostePay spa rappresenta nelle proprie memorie che nel periodo contestato la prima segnalazione utile e riscontrata risalirebbe al 23/11/2024 (problema terminale), cui sarebbe seguita una richiesta al cliente di contattare l'assistenza telefonica in presenza dell'apparato.

Sostiene, inoltre, che non vi sarebbero poi state ulteriori segnalazioni utili sino al 22/06/2025, data in cui l'utente lamenta problemi di audio; PostePay provvede secondo quanto documentato ad attivare la sostituzione del terminale, che il cliente poi avrebbe rifiutato perché già determinato a disdire e migrare (da loro annotazione call center del 03/07/2025).

La PostePay spa afferma che, in base a questi elementi:

- Il disservizio contestato sarebbe stato correttamente gestito, ritenuto imputabile a problemi di apparato non di rete, e che la mancata collaborazione del cliente nella ricezione del terminale sostitutivo avrebbe interrotto la possibilità di risoluzione;
- Non risultano contestazioni alle fatturazioni nei termini utili ("art. 9 condizioni generali di contratto");
- Non sussisterebbe il diritto agli indennizzi regolamentari ex Agcom, in assenza di causa a sé imputabile, e comunque dovrebbe essere applicato il principio del concorso colposo (ex art. 1227 c.c., citando delibere Agcom);
- La richiesta di penale ex art. 1, comma 292, L. 160/2019 sarebbe inammissibile, trattandosi di materia risarcitoria, non rientrante nella competenza Corecom/Agcom, e inopportuna in assenza di accertati addebiti non dovuti o violazioni di fatturazione;
- Chiede dunque il rigetto integrale delle domande.

La società TIM spa rappresenta nella propria memoria che il numero XXXXXX738 non risulta attivo su rete TIM nel periodo contestato e non risultano reclami o responsabilità attuali sulla numerazione. Chiede pertanto l'estromissione dal procedimento e il rigetto di ogni domanda.

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 e nei limiti che seguono. Secondo la giurisprudenza consolidata (cfr. Cass. SS.UU. n. 13533/2001, richiamata altresì dalla memoria dell'istante, e dalle Delibere Agcom n. 3/10/CIR, n. 4/10/CIR, n. 1184/12/CIR, n. 124/12/CIR, nonché dalla stessa Delibera 38/22/CIR), una volta che l'utente dimostri la fonte del diritto e allegghi l'inadempimento, spetta all'operatore provare di aver adempiuto o che l'inadempimento dipende da cause a sé non imputabili. Nel caso di specie:

- L'utente ha documentato pagamenti di fatture successive a settembre 2024 e la permanenza del rapporto contrattuale;
- La prima segnalazione documentata dagli atti dell'operatore PostePay spa risale al 23/11/2024 (seppure qualificata come "problema terminale", secondo l'istante trattasi di interruzione della linea).
- Non risultano in atti, prodotti da PostePay, rapporti tecnici dettagliati attestanti il pieno ripristino del servizio nei periodi contestati o il superamento del disservizio segnalato (Delibera Agcom n. 38/22/CIR: "...in caso di contestazione delle fatture l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso...").

Relativamente alla fattispecie del caso in esame, indipendentemente dalle segnalazioni e dai reclami inoltrati dall'istante, il gestore ha riconosciuto il malfunzionamento sulla linea fissa dell'utente.

In base alla direttiva generale in materia di qualità e carte di servizi di telecomunicazioni di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP e secondo l'orientamento consolidato della stessa Autorità, 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 di linea telefonica e/o la mancata risoluzione definitiva del disservizio 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.

Sul punto, inoltre, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella

consolidata giurisprudenza di legittimità (v. per tutte Cass. SS.UU. numero 13533 del 30/10/2001), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, la risoluzione o per il risarcimento del danno, deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da cause a lui non imputabili ex articolo 1218 cod. civ., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali del contratto o dalla carta servizi.

Nel caso di specie l'esposizione dei fatti oggetto del procedimento, sia sotto il profilo della natura del disservizio subito, che sotto il profilo della durata dello stesso, consentono di sostenere che vi sono stati malfunzionamenti che hanno impedito l'erogazione del servizio.

Inoltre, l'operatore non ha dimostrato di aver ripristinato completamente la funzionalità del servizio. In altri termini l'operatore per escludere completamente la propria responsabilità avrebbe dovuto dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da problematiche tecniche non causate da colpa dello stesso ma, agli atti, non risulta depositato alcun rapporto tecnico circa la motivazione degli interventi effettuati, anche in relazione ai soli interventi effettuati, ma non risolutivi, pertanto, l'operatore non ha fornito la prova liberatoria circostanziando in modo pieno e completo anche in relazione alla colpa, la sussistenza di cause di non imputabilità dell'inadempimento.

In questi casi, peraltro, il gestore doveva anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento delle obbligazioni e non è da ritenersi sufficiente il mero richiamo formale ai motivi tecnici, bensì l'utente doveva essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto o attivarsi per agevolare la risoluzione tecnica del disservizio.

Sussiste una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo all'operatore ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile, qualora, a fronte della segnalazione del malfunzionamento da parte dell'utente e nonostante gli interventi tecnici eseguiti, l'operatore non sia riuscito a risolvere il guasto e non abbia mai nemmeno provveduto a comunicare all'utente le motivazioni tecniche in ordine alla mancata risoluzione dei disservizi, con conseguente corresponsione di un indennizzo a favore dell'utente (Delibera Agcom n. 3/10/CIR). Infatti, in base al consolidato orientamento dell'Autorità, "in assenza di riscontri probatori da parte dell'operatore, a fronte del ritardo lamentato dall'utente nella risoluzione del servizio, il disservizio è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità dell'operatore con conseguente corresponsione di un indennizzo a favore dell'utente" (cfr. Agcom delibera n. 4/10/CIR; Agcom delibera n. 1184/12/CIR; Agcom delibera n. 124/12/CIR; Agcom delibera n. 129/12/CIR; Corecom Lombardia Delibera n. 103/2022/DEF, delibera Agcom n. 116/11/CIR).

In merito alla buona fede e alle tempistiche delle problematiche si può, pertanto, osservare che dopo la segnalazione del 23/11/2024 da parte dell'istante, il servizio non viene ripristinato; la documentazione attesta ulteriori tentativi dell'utente fino a giugno 2025.

L'operatore attribuisce la cessazione del rapporto all'utente per il rifiuto dell'apparato a giugno/luglio 2025, ma ciò è rilevante solo in tale fase e non esclude la responsabilità pregressa.

Dalla documentazione prodotta in atti emergono riferimenti dettagliati circa la durata dei malfunzionamenti che consentono una valutazione precisa in ordine alla liquidazione di un corretto indennizzo ai sensi dell'art. 6 All. A alla delibera n. 347/18/CONS - Regolamento indennizzi -come segue: € 1.260,00 (210 gg x 6 euro dal 23/11/2024 (prima segnalazione comprovata) al 21/06/2025 (ulteriore segnalazione e tentativo sostituzione terminale) a titolo di indennizzo per malfunzionamento e interruzione della linea.

Per quanto riguarda la richiesta dello storno dei canoni da parte dell'utente, a fronte del regolare pagamento dei canoni anche durante il primo periodo del disservizio, si applica la Delibera Agcom n. 38/22/CIR che afferma che: "in caso di contestazione delle fatture... l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso... ove non sia provata la regolare erogazione dei servizi". Su tal punto si richiama la ratio delle procedure ex Delibera Agcom n. 203/18/CONS (procedure di risoluzione delle controversie), che stabilisce l'onere di prova per l'operatore e la possibilità di storno/rimborso dei canoni non dovuti.

Pertanto, trova accoglimento la richiesta di storno delle fatture relativamente ai periodi di accertata mancata fruizione, da novembre 2024 a giugno 2025. Sull'applicazione della penale ex art. 1, comma 292, L. 160/2019, come chiarito dalla memoria di PostePay e dalla Delibera Agcom n. 80/20/CIR, invece, tali pretese risarcitorie esulano dalla competenza Corecom-Agcom, anche in assenza di provate irregolarità in fatturazione/amministrazione e non trovano accoglimento.

Sul ruolo e posizione di TIM S.p.A., le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento per i motivi che seguono: la società TIM spa risulta formalmente estranea alla materia del contendere, sia per le motivazioni esposte nella propria memoria difensiva, che per mancanza di prove, nonché per genericità e incompletezza dell'istanza introduttiva del procedimento de quo, corredata da documentazione carente ed inidonea e ricostruire in modo circostanziato la questione.

Si rileva che le domande di parte istante volte ad ottenere "rimborsi o indennizzi" quantificati contengono implicite pretese risarcitorie, le quali ai sensi del Regolamento, esulano dalle competenze dell'Autorità, rientrando le stesse invece tra le competenze del Giudice ordinario.

Pertanto, tali richieste non possono trovare accoglimento.

Da ultimo, per quanto concerne le spese di procedura, richieste, appare equo liquidare a favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, l'importo di euro 100,00 (cento/00

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. XXXXXX, si propone, in parziale accoglimento dell'istanza del 21.10.2025 avanzata XXXXXX, nato a Allumiere (RM) il XXXXXX, c.f. XXXXXXXXX, e residente in Lauria (PZ) alla Via XXXXXXXX, quale titolare di un contratto di telefonia di tipo privato con l'operatore PostePay s.p.a (Poste Mobile) e TIM s.p.a., sull'utenza fissa XXXXXXXX738, si propone che a) la Società PostePay spa provveda a indennizzare, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro € 1.260,00 come da art. 6 comma 1 dell'Allegato A della Delibera 347/18 CONS a titolo di indennizzo per malf funzionamento e interruzione della linea dal 23/11/2024 (prima segnalazione comprovata) al 21/06/2025 (ulteriore segnalazione e tentativo sostituzione terminale); b) la Società PostePay spa provveda a stornare e annullare tutte le fatture e posizioni contabili per il periodo di non idonea fruizione del servizio con l'emissione delle relative note di credito. Ogni ulteriore richiesta di indennizzo da parte dell'istante va rigettata per le motivazioni ampiamente esposte, alle quali ci si riporta integralmente. In merito alle spese di procedura appare equo liquidare a favore della parte istante l'importo di euro 100,00 (cento/00).

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, 03/02/2026

IL PRESIDENTE

Avv. Assunta Mitidieri

