

DELIBERA N. 70/2026

**XXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/838556/2026)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 20/10/2026;

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. 353/19/CONS;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante *“L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”*;

VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 348/2025, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore della Sezione *“Corecom Puglia”* alla Dott.ssa Angelica Brandi;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblée legislative delle Regioni e delle Province Autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2023*, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

RICHIAMATA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Puglia" del 03/11/2023;

VISTA l'istanza di XXXXX del 10/05/2026 acquisita con protocollo n. 0172164 del 10/05/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di un contratto di tipo privato per servizi di telefonia fissa e internet, rappresenta quanto segue:

«Sintesi del Reclamo del 21.12.2025. Da fine ottobre 2025 l'utenza fissa 08XXXXXXXX58, e subito dopo l'ADSL, non hanno funzionato fino ininterrottamente al 28.02.2026! Abbiamo fatto numerose segnalazioni telefoniche senza esito. Con il reclamo, e precedentemente con telefonate, abbiamo spiegato che l'utenza è strettamente necessaria in quanto a fruirne è una persona anziana non in grado di utilizzare il telefonino. È appena il caso di osservare che le bollette sono sempre state regolarmente pagate fino al 31.12.2025. Dal 1.01.2026 si è scelto di non pagarle più. L'utenza è stata ripristinata il 28.02.2026. Pochi giorni successivi abbiamo riattivato la domiciliazione bancaria delle fatture, come dalla stessa Telecom attestato, vedi allegato. Il consumo di marzo 2026 non è riuscito ad essere addebitato sul conto corrente, pertanto è stato pagato con CBILL il 9.05.2026, Il consumo di aprile 2026 è stato regolarmente pagato con addebito bancario il 9.05.2026. Dal 1.05.2026 la Telecom ha sospeso l'utenza per presunta morosità, non è più possibile fare telefonate e utilizzare l'Asd. La morosità sarebbe dovuta al consumo di gen e feb 2026, non dovuto per assenza di servizio».

Sulla base di tali premesse chiede:

I) restituzione di quanto pagato con fatture novembre (€ 41,66) e dicembre 2025 (€ 41,66),

II) storno fatture non pagate gennaio e febbraio 2026,

III) risarcimento danni secondo quanto previsto dalla carta dei servizi in € 180,76 (massimo raggiunto),

IV) indennizzo per il disservizio in essere dal 1.05.2026.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta:

«Nel merito, l'istante lamenta un asserito disservizio verificatosi tra novembre 2025 e febbraio 2026, chiedendo la restituzione delle fatture di novembre e dicembre 2025, lo storno delle fatture di gennaio e febbraio 2026, il riconoscimento di indennizzi calcolati secondo propri conteggi, nonché ulteriori somme decorrenti dal maggio 2026 in relazione alla successiva sospensione amministrativa della linea. Le pretese avanzate risultano tuttavia del tutto contestate. In primo luogo, l'utente non produce alcuna documentazione tecnica idonea a dimostrare l'effettiva continuità del lamentato disservizio, la sua esatta durata, la totale inutilizzabilità dei servizi ovvero la riconducibilità esclusiva degli inconvenienti lamentati alla responsabilità di TIM. Le deduzioni contenute nei reclami costituiscono mere dichiarazioni unilaterali di parte, prive di riscontri tecnici oggettivi e pertanto inidonee, da sole, a fondare il riconoscimento degli indennizzi richiesti. Parimenti infondata risulta la richiesta di restituzione delle fatture di novembre e dicembre 2025 e di annullamento delle fatture successive. L'istante non deposita infatti le fatture oggetto di contestazione, né documentazione contabile idonea a dimostrare l'effettiva debenza degli importi richiesti a rimborso ovvero l'illegittimità della fatturazione emessa. In assenza della documentazione fiscale e contabile indispensabile, la domanda non può trovare accoglimento. Con riferimento ai reclami prodotti, si osserva inoltre che la documentazione depositata non consente di verificare l'effettivo perfezionamento della trasmissione nei confronti di TIM. In particolare, il reclamo PEC del 21 dicembre 2025 risulta costituito dalla sola stampa del messaggio inviato, priva delle ricevute di accettazione e, soprattutto, della ricevuta di avvenuta consegna, sicché deve essere contestato sotto il profilo probatorio e non può ritenersi dimostrata la sua effettiva ricezione da parte dell'operatore. Analoga contestazione deve essere estesa agli ulteriori reclami prodotti ove anch'essi privi della prova della consegna. Quanto alla sospensione amministrativa dell'utenza intervenuta dal maggio 2026, l'istante stesso riconosce che risultavano insolute le fatture relative ai consumi dei mesi di gennaio e febbraio 2026, ritenendole unilateralmente non dovute. Tale circostanza conferma l'esistenza di una posizione debitoria contestata dall'utente e non consente di affermare automaticamente l'illegittimità delle attività amministrative eventualmente poste in essere dall'operatore, la cui correttezza dovrà essere valutata alla luce delle risultanze gestionali e contrattuali. Parimenti destituita di fondamento è la richiesta di liquidazione degli indennizzi giornalieri e del preteso risarcimento danni, essendo tali importi quantificati unilateralmente dall'istante senza dimostrazione della sussistenza dei relativi presupposti previsti dalla regolamentazione AGCOM. Gli indennizzi non possono essere riconosciuti automaticamente sulla base di mere allegazioni di parte, ma richiedono la rigorosa dimostrazione dell'an, del quantum e dell'effettiva imputabilità del disservizio all'operatore. Anche le successive integrazioni depositate dall'istante, contenenti mere contestazioni alle eccezioni formulate da TIM e richieste di aggravamento delle pretese

economiche, non apportano alcun elemento probatorio ulteriore idoneo a superare le evidenziate carenze istruttorie, limitandosi a reiterare deduzioni già formulate nel corso del procedimento».

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, per le ragioni di seguito riportate.

Risulta inammissibile la domanda sub V), relativa alla presunta illegittima sospensione del servizio dal 1/5/2026, in quanto domanda nuova, non sottoposta al tentativo di conciliazione, e non riconducibile con certezza a conseguenza diretta della questione oggetto del presente procedimento. Come noto, affinché le questioni proposte in sede di definizione siano esaminabili, "si deve necessariamente verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, [...] poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni" (Cfr. Del. n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, recante le "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche").

Le domande sub I), di "restituzione di quanto pagato con fatture novembre (€ 41,66) e dicembre 2025 (€ 41,66)", e sub II), "storno fatture non pagate gennaio e febbraio 2026" possono essere trattate congiuntamente, e devono essere accolte.

Nelle proprie difese, l'operatore si limita a sostenere che l'utente non abbia dato prova del disservizio occorso, senza avanzare alcuna ragione d'esonero della propria responsabilità. La ripartizione dell'onere probatorio che caratterizza il procedimento di definizione, tuttavia, segue le regole ordinarie previste dal codice civile e applicabili al rito ordinario. Trattandosi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento è l'art. 1218 c.c., secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, cioè l'istante, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti e il suo contenuto, mentre il debitore, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. L'operatore non ha dimostrato né la corretta erogazione del servizio, né la sua estraneità rispetto alla causazione dei disservizi lamentati dall'istante (assenza del servizio), sul quale, secondo quanto richiamato, non incombe l'onere di fornire una prova, peraltro mediante specifica documentazione tecnica. A ciò si aggiunga che l'adozione, da parte di questo Corecom, in data 12/02/2026, di un provvedimento d'urgenza per il ripristino del servizio in parola (proc. GU5/809492/2026) e l'esame dello scambio di comunicazioni tra le parti, avvenuto

nel corso del predetto procedimento, rendono evidente il fatto che il disservizio si sia effettivamente verificato e, in assenza di puntuali e comprovate contestazioni, che sia avvenuto secondo la descrizione del cliente.

Seppure l'utente non allega le fatture di cui chiede lo storno e il rimborso può rilevarsi che la domanda non risulta per ciò solo indeterminata, essendo stato circoscritto il periodo di fatturazione. Dalle schermate della pagina personale dell'utente sulla piattaforma Tim, inoltre, si evince chiaramente che ciascuna di queste fatture fosse dell'importo di 41,66 euro.

In accoglimento della domanda sub I), dunque, confermata l'assenza del servizio di telefonia e internet per i periodi individuati, gli importi pagati per i corrispettivi di novembre e dicembre 2025, corrispondenti alla somma di 83,32 euro, andranno rimborsati; in accoglimento della domanda sub II), gli importi non pagati per i corrispettivi di gennaio e febbraio 2026, corrispondenti alla somma di 83,32 euro, andranno stornati.

Con riferimento all'esame di merito della domanda sub III), di "risarcimento danni secondo quanto previsto dalla carta dei servizi in € 180,76 (massimo raggiunto)", occorre soffermarsi sulla corretta interpretazione della richiesta. Questioni attinenti al risarcimento del danno esulano dalla competenza di questo Corecom. Vige, tuttavia, un principio di favor utentis che impone, ogni qualvolta sia possibile e laddove il disservizio sia descritto in maniera puntuale, di interpretare l'istanza in un significato tale da consentire il dispiegarsi di un'utilità giuridica; la domanda di risarcimento deve dunque essere esaminata alla stregua di una domanda di indennizzo. Si deve infatti ricordare che l'interpretazione delle richieste che pervengono all'esame dei Corecom, in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, deve avvenire, ogni qualvolta sia possibile, secondo il loro senso più logico e pertinente con le doglianze esposte (cfr. Par III.1.2 delle "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", approvate con delibera n. 276/13/CONS). In applicazione di detto principio, si ritiene agevole ricondurre la fattispecie, così come descritta, a un'ipotesi di indennizzo per malfunzionamento del servizio con interruzione dello stesso, di cui all'art. 6, co. 1, dell'All'A alla delibera n. 347/18/CONS ("Regolamento indennizzi"). Sulla base della qualificazione riveniente dall'applicazione del richiamato principio, la richiesta può trovare accoglimento, per le medesime ragioni esposte nell'esame delle domande sub I) e sub II), essendo acclarato che disservizio vi sia stato e non emergendo, sulla base degli elementi istruttori della procedura, cause d'esonero da responsabilità dell'operatore.

Con riferimento alla quantificazione del suddetto indennizzo, in base all'art. 13 del citato Regolamento indennizzi, "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". Il primo reclamo versato in atti è quello del 21/12/2025. Sul punto, non si ritiene accoglibile l'eccezione dell'operatore secondo cui la mancata allegazione della ricevuta di consegna priverebbe di valore probatorio il documento considerato che mittente e destinatario corrispondono all'istante e all'operatore, considerate le successive interlocuzioni e le iniziative dell'utente presso questo Corecom, , in assenza di elementi aventi valenza probatoria in senso contrario, è ragionevole ritenere che il reclamo in tale

data sia stato effettivamente esperito. Dies a quo per il calcolo dell'indennizzo deve, dunque, essere fissato alla data del 21/12/2025. Dies ad quem è da fissare alla data del 28/02/2026, per ammissione del cliente data di cessazione del disservizio. Ne deriva un arco temporale indennizzabile di 69 giorni. Applicando (in quanto più favorevole) il parametro di cui all'art. 6, co.1, del Regolamento indennizzi, ovvero 6,00 euro pro die, l'utente avrà diritto a un indennizzo di 414,00 euro per l'interruzione del servizio di telefonia fissa e a un pari indennizzo di 414,00 euro per l'interruzione del servizio internet.

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza, Tim Spa (Telecom Italia - Kena mobile) è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico bancario su conto corrente a quest'ultimo intestato, la somma di 911,32 (novecentoundici/32) euro, di cui 414,00 euro a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio di telefonia fissa, 414,00 euro a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio internet e 83,32 euro a titolo di rimborso delle somme non dovute per le fatture relative alle mensilità di novembre e dicembre 2025. Tim spa sarà inoltre tenuta allo storno delle fatture relative alle mensilità di gennaio e febbraio 2026 per l'importo di 83,32 euro. Indennizzi e rimborsi dovranno essere maggiorati degli interessi legali a far data dall'istanza di definizione e fino all'effettivo soddisfo.

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.

Bari, 20 ottobre 2026

Il Direttore
Dott.ssa Angelica Brandi

Il Presidente
Dott. Michele Bordo