

**DELIBERA N. 19/2026/Corecom Toscana**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**XXX -TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)**  
**(GU14/785924/2025)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 25 febbraio 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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il 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 modificato 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 1017 del 25 settembre 2025 con il quale è stato rinnovato l’incarico alla Dott.ssa Cinzia Guerrini di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2025;

VISTA l’istanza della società XXX, del 22/10/2025 acquisita con protocollo n. 0266766 del 22/10/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

La società istante, titolare di un contratto *business* sull’utenza n. 055493xxxx con la società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile), di seguito, per brevità, Tim, lamenta malfunzionamento totale dell’utenza *de qua*.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

*“dopo aver segnalato il disservizio dovuti a lavori eseguiti sulla linea telefonica, cambio paline, disservizio durato per quasi 20 gg ad oggi mi è pervenuta una risposta dove viene detto che non è stato riscontrato nessun disservizio, faccio presente che si tratta di una linea utilizzata per lavoro e che il disservizio ha causato notevoli problemi logistici, trasferte fra le sedi per poter effettuare webinar o telefonate. Aggiungo inoltre che in data 21 luglio 2025 ho inoltrato una pec al vostro servizio in quanto telefonando all’assistenza era presente sempre un disco che diceva della presenza di un guasto nella mia zona e che sarebbe stato risolto il 31 luglio”.*

In data 30 settembre 2025 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Tim tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

i) *“deve essere considerato il fatto che la linea era stata interrotta anche poche settimane prima per quasi 7 gg, in quell'occasione non abbiamo richiesto nessun risarcimento. a seguito della nuova interruzione di quasi 20 gg richiediamo un indennizzo quantificabile in euro 1000”.*

## **2. La posizione dell'operatore.**

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, ha eccepito l'assenza di reclami relativi al lamentato malfunzionamento. Al riguardo ha dedotto che

*“l'utente avrebbe dovuto allegare e dimostrare di aver inviato, preventivamente, rituale segnalazione di guasto. Ed infatti, se è vero che, alla luce dei consolidati principi desumibili dall'art. 1218 cod. civ. il creditore della prestazione (l'utente, nel contratto di somministrazione dell'utenza telefonica) è tenuto unicamente a dimostrare la fonte dell'obbligazione (contratto di utenza) e a lamentare l'inadempimento, spettando poi all'Operatore la dimostrazione di aver correttamente adempiuto o di non averlo potuto fare per fatto dello stesso creditore o per causa di forza maggiore, è altrettanto vero, che l'indennizzo dovuto ai sensi del Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS non compensa l'inadempimento dell'Operatore all'obbligazione principale e caratteristica del contratto di utenza (ossia, la somministrazione del servizio), bensì solo l'obbligo di intervenire tempestivamente nella riparazione del guasto. Tale obbligo può dirsi sussistente solo a seguito della segnalazione dell'utente e non potrebbe sussistere un ritardo se detta segnalazione non fosse avvenuta (infatti, l'art 13 del Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS richiama espressamente anche il precedente art. 6, riguardante il malfunzionamento del servizio). Rispetto al “ritardo”, la segnalazione di guasto costituisce, pertanto, presupposto indefettibile, non potendovi essere “ritardo” nella richiesta di intervento ove quest'ultima difetti. Pur applicandosi i principi generali in materia di riparto dell'onere probatorio desumibili dall'art. 1218 cod. civ., l'utente che richieda l'indennizzo dovrà in conclusione allegare e dimostrare non solo la fonte dell'obbligazione (contratto) ma anche il fatto costitutivo della esigibilità dell'indennizzo e cioè la segnalazione di guasto (v. per tutte la decisione Corecom Lazio n.184 del 23/11/2015). Mancando la segnalazione di guasto, la richiesta di indennizzo va respinta”.*

*“Nel caso di specie, dalle puntuali verifiche effettuate sui sistemi tecnici e amministrativi di TIM non risulta alcuna segnalazione di guasto riferibile al periodo temporale indicato dalla parte istante come caratterizzato da presunto disservizio. In particolare, i sistemi informativi dell'Operatore non evidenziano l'apertura di ticket tecnici, né interventi di rete, né anomalie riconducibili alla linea telefonica n. 055493xxxx nel periodo oggetto di doglianza. L'unico evento di guasto regolarmente registrato nei sistemi TIM risulta, infatti, aperto in data 02/04/2025 e chiuso in data*

*05/04/2025, con ripristino del servizio entro i termini contrattuali e regolamentari previsti, circostanza che esclude qualsivoglia continuità del disservizio rispetto a quanto oggi dedotto dall'utente. Si evidenzia, altresì, che il personale incaricato ha tentato ripetutamente di contattare la parte istante ai recapiti forniti, senza tuttavia riuscirvi. L'irraggiungibilità del cliente ha impedito di accertare l'eventuale sussistenza di disfunzioni non imputabili alla rete TIM, quali problematiche legate ad apparati terminali, configurazioni interne o infrastrutture di competenza esclusiva dell'utente".*

*"Alla luce di ciò, non risulta dimostrata né l'esistenza del guasto lamentato, né tantomeno un ritardo nell'intervento di riparazione imputabile all'Operatore, difettando il presupposto fondamentale costituito dalla rituale segnalazione di guasto. In mancanza di tale presupposto, non può configurarsi alcuna responsabilità in capo a TIM ai fini del riconoscimento dell'indennizzo regolamentare. Ne consegue che le mere dichiarazioni dell'utente, non supportate da evidenze tecniche, da tracciature di sistema o da idonea documentazione probatoria, non sono sufficienti a fondare una pretesa indennitaria. Pertanto, in assenza di una segnalazione di guasto validamente registrata e di un accertato ritardo nell'intervento riparativo, la richiesta di indennizzo avanzata dalla parte istante deve ritenersi infondata e, come tale, integralmente respinta".*

### **3. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante non può essere accolta come di seguito precisato.

L'istante lamenta malfunzionamenti del servizio laddove l'operatore ha eccepito l'assenza di reclami.

La doglianza non è fondata per le ragioni di seguito esposte.

In tema di malfunzionamento, l'Autorità con orientamento ormai consolidato, ha disposto che l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema. Infatti, in assenza di segnalazione/reclamo l'operatore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente; pertanto, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio.

In mancanza di reclamo, infatti non è possibile addebitare alcuna responsabilità alla società Tim per la mancata risoluzione del problema e non è possibile richiedere la liquidazione di indennizzi se non è stata effettuata alcuna segnalazione che consenta di individuare una responsabilità del gestore.

Nonostante parte istante affermi di aver segnalato per le vie brevi il disservizio all'operatore, non c'è evidenza probatoria né risultano indici presuntivi delle effettuate segnalazioni (quali, a mero titolo esemplificativo, la data e l'orario di contatto del Servizio clienti, il codice del trouble ticket eventualmente aperto, il codice dell'operatore con il quale è intervenuto il contatto) le quali avrebbero posto a conoscenza l'operatore della problematica e, quindi, consentito di intervenire per la risoluzione della stessa.

D'altro canto, con riferimento ai lamentati malfunzionamenti si evidenzia che agli atti non risulta depositato alcun reclamo dell'istante.

Si rammenta a proposito che l'art. 6 comma 3, del vigente Regolamento sugli Indennizzi che prescrive, quale presupposto necessario a far nascere in capo all'utente il diritto all'indennizzo per il malfunzionamento, la segnalazione del guasto all'operatore e, a tal proposito, precisa che il computo dell'indennizzo stesso decorre dalla data di proposizione del reclamo.

Ciò posto la domanda *sub i)* è rigettata.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da XXX nei confronti di Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

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

Firenze, 25 febbraio 2026

Il Presidente  
*Marco Meacci*

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)