

DELIBERA N. 60/2026/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX - TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile)
(GU14/812343/2026)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 30 giugno 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 Regionale 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 dell'utente XXX, del 11/02/2026 acquisita con protocollo n. 0052999 del 11/02/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto privato sull'utenza n. 055 879xxxx, contesta all'operatore Tim S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile), di seguito, per comodità, Tim, ripetuti malfunzionamenti della linea.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di essere *“abbonato dal 2013 con Tim e negli ultimi 6 o 7 anni si sono verificati guasti ricorrenti sulla linea che sono stati da me segnalati e sono durati mediamente 5 giorni. Nessun rimborso è stato effettuato dalla Tim”*.
- *“nonostante le (...) numerose telefonate per ottenere rimborso per disservizio, le operatrici del 187 (...) accreditavano una cifra a ristoro (20, 40 o 50 euro) e la stessa cifra, i mesi successivi, non veniva mai accreditata”* (indica come data del reclamo il 1° gennaio 2018).
- Di pagare *“25 euro al mese”*, evidenziando di avere *“una linea solo fonia analogica”*. Precisa di essere *“arrivato a pagarla anche 27,50 euro, se non fosse che [si] er[a] arrabbiato per la cifra altissima. La Tim emette bollette mensili, costringendo gli abbonati a pagare 12 bollettini anziché 6 con conseguenti costi maggiorati della posta o tabaccaio. Per pagamenti in ritardo vengono applicati*

interessi capestro del 36% annuo (per ritardi fino a 10 giorni) e il 72% annuo per ritardi maggiori di 10 giorni”.

In base a tali premesse l'istante, quantificando “rimborsi/indennizzi richiesti (in euro): 1.500,00” ha chiesto:

- i) *“per il comportamento profondamente scorretto della Tim come descritto sopra, chiedo 1500 euro per tutti i disservizi subiti, tutto il tempo perso [omissis] e danni morali.”.*

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 30 marzo 2026, ha preliminarmente evidenziato che:

- *“UTENZA INTERESSATA: Utenza fissa, n. 055879xxxx”.*
- *“FATTI ALL'ORIGINE DELLA CONTROVERSIA: La controversia verte, nella ricostruzione fornita dall'istante, su presunti malfunzionamenti della linea”.*
- *“RICHIESTE DELL'ISTANTE. Sulla scorta di tali premesse, l'istante chiede a TIM la somma di €1.500,00”.*
- *“DOCUMENTI PRODOTTI DALL'ISTANTE. L'istante non allega alcunché a sostegno della propria doglianza”.*

L'operatore ha, poi, dedotto che l'“istanza avversaria si caratterizza per una assoluta genericità delle allegazioni e per la totale assenza di supporto documentale”.

Sul punto ha specificato che “[p]arte istante, infatti, deduce in modo del tutto indeterminato la presenza di presunti “guasti ricorrenti” verificatisi negli ultimi 6/7 anni, senza tuttavia indicare:

- *specifici episodi di disservizio;*
- *date certe di insorgenza e risoluzione dei guasti;*
- *durata effettiva degli stessi;*
- *alcuna prova documentale a sostegno”.*

Inoltre, la società TIM ha sottolineato, in primo luogo, che l'“istanza è priva di allegati e non contiene alcuna evidenza oggettiva delle circostanze lamentate. Tale impostazione rende la domanda radicalmente infondata per violazione dell'onere della prova, che grava integralmente sull'utente in materia di disservizi nei servizi di comunicazioni elettroniche”.

L'operatore ha aggiunto, “in secondo luogo” che l'istanza “difetta del tutto la prova di reclami validamente inoltrati in costanza dei presunti disservizi. Sul punto, è principio consolidato nella disciplina AGCOM che il riconoscimento degli indennizzi presuppone:

- *la preventiva segnalazione del guasto;*
- *la prova della ricezione del reclamo da parte dell'operatore;*

- *la permanenza del disservizio nonostante la segnalazione.*

Nel caso di specie:

- *non è prodotto alcun reclamo scritto;*
- *non è documentata alcuna segnalazione tracciabile;*
- *non è dimostrata la gestione tecnica di specifici guasti.*

Ne consegue che, in assenza di reclamo, nessun indennizzo può essere riconosciuto”.

Al riguardo ha precisato che la “*stessa indicazione contenuta nel formulario (“data reclamo: 01/01/2018”) è meramente assertiva, del tutto priva di riscontro e riferita ad un arco temporale indeterminato e manifestamente incompatibile con la natura stessa del procedimento Corecom”.*

L’operatore ha proseguito con il precisare che “*la richiesta di euro 1.500,00 è manifestamente inammissibile. L’istante pretende infatti una somma a titolo di: presunti disservizi non provati; tempo perso; asseriti danni morali”.*

Sul punto ha dedotto che tali “*voci esulano completamente dal sistema degli indennizzi automatici previsti dalla normativa AGCOM e integrano una vera e propria domanda risarcitoria, non proponibile nella presente sede amministrativa. Il procedimento Corecom, infatti, consente esclusivamente il riconoscimento di indennizzi tipizzati e non anche il risarcimento del danno, tantomeno per poste generiche ed indeterminate quali quelle invocate”.*

L’operatore ha inoltre dedotto che “*risultano del tutto irrilevanti e inconferenti le ulteriori doglianze relative:*

- *al costo del servizio;*
- *alla frequenza di fatturazione;*
- *agli interessi di mora;*

trattandosi di aspetti disciplinati dalle condizioni contrattuali e dalla normativa di settore, non oggetto di specifica e documentata contestazione nel presente procedimento”.

L’operatore ha concluso con la richiesta “*di respingere l’istanza per i motivi sopra esposti”.*

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

In primis si osserva che:

- con riferimento alla domanda *sub i)*, sotto il profilo delle doglianze riferite ai costi eccessivi dei canoni, alla frequenza della fatturazione e agli interessi per i

“pagamenti in ritardo vengono applicati interessi capestro del 36% annuo (per ritardi fino a 10 giorni) e il 72% annuo per ritardi maggiori di 10 giorni”, si evidenzia che tali domande esulano dal contenuto vincolato, ai sensi dell’art. 20, comma 4, del vigente Regolamento. Infatti, l’applicazione di eventuali sconti afferisce all’ambito della disponibilità negoziale delle parti, da esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni generali di contratto. Parimenti esulano dalla cognizione del Corecom le doglianze espresse in istanza che alludono alla mancata trasparenza e alle pratiche commerciali scorrette, che fra l’altro né corrispondono né sono riconducibili ad alcuna fattispecie di indennizzo tra quelle previste dal Regolamento sugli Indennizzi;

- con riferimento alla domanda *sub i)* volta ad ottenere *“per tutti i disservizi subiti, tutto il tempo perso”* e per i *“danni morali”*, si rileva che, ai sensi dell’art. 20, comma 4, del vigente Regolamento, l’oggetto della pronuncia del Corecom esclude ogni richiesta risarcitoria ed è, viceversa, limitato all’erogazione di rimborsi di somme risultate non dovute nonché alla corresponsione di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Con l’effetto che la richiesta di risarcimento del danno contenuta nella sopra riportata doglianza risulterebbe inammissibile. Esclusa, pertanto, ogni pronuncia risarcitoria, la suddetta domanda, integrata con la precisazione sopracitata, deve essere, in questa sede, correttamente interpretata - in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell’azione amministrativa - quale richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte istante.

Pertanto, la presente disamina ha ad oggetto il malfunzionamento dell’utenza n. 055 879xxxx e il connesso mancato accredito dei rimborsi promessi dal Servizio Clienti.

Sul malfunzionamento

Parte istante ha lamentato persistenti malfunzionamenti del servizio di rete fissa non debitamente ristorati, mentre l’operatore ha eccepito, oltre alla genericità e indeterminatezza della richiesta, l’assenza di reclami agli atti.

La doglianza *sub i)* non può essere accolta per le ragioni che seguono.

Innanzitutto, nel merito del presente procedimento, deve evidenziarsi la genericità e l’incompletezza dell’istanza introduttiva, corredata da scarsa documentazione dalla quale, peraltro, non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze genericamente asserite, ma non adeguatamente provate dall’utente.

Nel caso di specie, infatti, l’utente ha dedotto di essere *“abbonato dal 2013 con Tim e negli ultimi 6 o 7 anni si sono verificati guasti ricorrenti sulla linea che sono stati (...) segnalati e sono durati mediamente 5 giorni. Nessun rimborso è stato effettuato dalla Tim”*.

Al riguardo deve evidenziarsi che, con riferimento al periodo di disservizio, non risultano specificati gli intervalli temporali interessati, ad eccezione del riferimento dichiarato ad una segnalazione presentata in data 1° gennaio 2018; inoltre, l'istante si è limitato ad affermare di aver effettuato plurime segnalazioni senza fornire alcun tracciamento delle stesse nell'ambito del contraddittorio.

Sul punto si rileva che, sebbene il reclamo possa essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, a ciascuna segnalazione viene comunque associato un codice identificativo, immediatamente comunicato all'utente, sia ai fini della tracciabilità sia per consentire l'aggiornamento sul relativo stato (cfr. Co.Re.Com Umbria, Delibera n. 13/2018).

In linea con l'orientamento consolidato dell'Autorità, infatti, in assenza di segnalazione o reclamo l'operatore non può venire a conoscenza del disservizio o di altri inconvenienti riscontrati dal cliente, con la conseguenza che l'intervento del gestore è esigibile solo a seguito di tale comunicazione; ne deriva che, se da un lato l'onere della prova della risoluzione grava sull'operatore, dall'altro incombe sull'utente l'onere di segnalare il problema, come previsto anche contrattualmente e nella Carta dei servizi (*ex multis*, Delibera n. 116/21/CIR).

D'altra parte, in tema di malfunzionamento, l'art. 6, comma 3, del vigente Regolamento sugli Indennizzi prescrive, quale presupposto necessario per il riconoscimento dell'indennizzo, la segnalazione del guasto all'operatore, precisando che il computo dell'indennizzo decorre dalla data di proposizione del reclamo.

Inoltre, l'istante, in relazione ai malfunzionamenti, ha lamentato che *“nonostante le (...) numerose telefonate per ottenere rimborso per disservizio, le operatrici del 187 (...) accreditavano una cifra a ristoro (20, 40 o 50 euro) e la stessa cifra, nei mesi successivi, non veniva mai accreditata”*.

Sul punto si evidenzia che non è stato allegato alcun tracciamento riconducibile né ai contatti avuti con il Call Center né ai rimborsi asseritamente promessi.

Al riguardo, viene in rilievo che l'istante non ha assolto l'onere probatorio su di sé incombente ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ., laddove si prevede che *“[c]hi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”*.

Pertanto, considerata la sostanziale indeterminatezza e genericità delle richieste formulate al punto *sub i*), tale da impedire l'accertamento dell'“*an*”, del “*quomodo*” e del “*quantum*” dei disservizi lamentati, la stessa non può essere accolta.

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 S.p.A. (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, 30 giugno 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.)