

**DELIBERA N. 87/2025/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX/TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)**

**(GU14/758802/2025)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 29 ottobre 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, 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 Comitati 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 dell'utente XXX, del 13/06/2025 acquisita con protocollo n. 0147610 del 13/06/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell'istante.**

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull'utenza n. 05568xxxx con la società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile), di seguito Tim, lamenta il malfunzionamento dell'utenza *de qua*.

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

*-“linea a servizio utenza domestica di persona molto anziana ed audiolesa, collegata al mondo attraverso telefono per audiolesi, interruzione del servizio dal 21/01/2025 ogni richiesta di intervento fatta attraverso il 187 [Data reclamo: 21/01/2025] Modalità del reclamo: Call center dell'operatore Codice dell'operatore: 009841xxxx] non ha prodotto alcun risultato se non la comunicazione di date sempre disattese della risoluzione del disservizio, e spesso non è pervenuta nemmeno notifica SMS di avvenuto sollecito inoltrato attraverso il 187 (27/01/2025, 10/02/2025, 19/02/2025, 20/02/2025 4/03/2025, 6/03/2025, 10/03/2025, 15/03/2025, 29/03/2025) niente è cambiato nemmeno dopo l'invio di pec in data 13/03/2025 fatto oggi 31/03/2025 nuovo sollecito a mezzo pec”.*

Stante la mancata risoluzione del problema, il 1° aprile 2025, nell'ambito della procedura conciliativa, inoltrava al Corecom della Regione Toscana una richiesta di adozione di provvedimento temporaneo (GU5/744319/2025) volta ad ottenere il ripristino della funzionalità della linea. Pertanto, in data 8 aprile 2025, veniva emesso un provvedimento temporaneo in relazione alle richieste dell'istante. Nell'ambito di detto procedimento, l'operatore comunicava di avere coinvolto FiberCop Spa per la risoluzione della problematica segnalata dall'istante. La data prevista per la soluzione del guasto veniva posticipata più volte fino a quanto l'operatore comunicava che, in data 14 maggio 2025, il guasto era risolto.

In data 24 luglio 2025 l'istante presentava ulteriore GU5 nell'ambito del connesso procedimento GU14. L'istanza era archiviata per rinuncia dell'istante.

In data 10 giugno 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) *“100 euro per ogni giorno di mancato servizio da quantificarsi al ripristino della funzionalità della linea”.*

## 2. La posizione dell'operatore.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, nella quale, dopo avere precisato che l'utenza *de qua* è solo voce, in merito al malfunzionamento del servizio dal 21 gennaio 2025 al 14 maggio 2025, ha dedotto l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, precisando quanto segue:

- *“l'utente avrebbe dovuto allegare e/o dimostrare di aver inviato, preventivamente, rituale segnalazione di guasto/ reclamo. 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”.*

- Con riferimento alla quantificazione della richiesta economica (100,00 euro *pro die* per ogni giorno di guasto), l’operatore ha eccepito che questa “costituisce una richiesta di risarcimento del danno, inaccoglibile in questa sede, nella quale si applica unicamente, per la quantificazione degli indennizzi, l’allegato A della delibera 347/18/CONS che stabilisce all’articolo 6 una somma giornaliera di €6,00 per ciascun giorno e servizio”.

- Quindi, Tim ha concluso per il rigetto dell’istanza.

### **3. La replica dell’istante.**

La parte istante, ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione, contestando:

- “*chi deposita oggi l’istanza non allega i titoli che le permettono di farlo, essendo la memoria priva degli allegati in essa richiamati che attestino le procure*”;
- “*Lo scrivente ha depositato in allegato alla presente conciliazione tutte le fatture relative al periodo in esame, ovvero relative alle mensilità gennaio-maggio, con relative quietanze di pagamento, e non già solo quella relativa al mese di gennaio come scritto dalla TIM S.p.A. ;*
- “*Tim S.p.A. contesta infatti la infondatezza della richiesta di indennizzo perché dedotta e non suffragata da rituale segnalazione di guasto/reclamo; mi corre l’obbligo pertanto di richiamare alla memoria che:*
  - *Alla prima evidenza del disservizio (e per molto tempo ancora) sono stati utilizzati i canali istituzionali ed appositamente creati dal Gestore per la segnalazione di guasti e disservizi: quale evidenza di tutte le segnalazioni fatte attraverso il numero 187 all’uopo creato e tempestivamente da me contattato allego stampa della chat via SMS con il numero 187 (vd. Allegato 1) (...) In quella data 187 apre la segnalazione n. 009841xxxx per la risoluzione del disservizio, che intende ripristinare entro il 23 gennaio 2025 salvo problematiche di particolare complessità;*
  - *in data 13 marzo 2025, verificata l’inadempienza dell’Assistenza Tecnica ed il mancato rispetto delle date da loro di volta in volta fissate per la risoluzione del problema, dietro mio nuovo sollecito, ho provveduto ad inviare PEC a ‘telecomitalia@pec.telecomitalia.it’ telecomitalia@pec.telecomitalia.it e ad ‘agcom@cert.agcom.it’ agcom@cert.agcom.it e consiglioregionale@postacert.toscana.it*

*consiglioregionale@postacert.toscana.it p.c., pec della quale allego copia (vd. Allegato 2);*

*• I messaggi del Servizio Clienti 187 e riferiti al malfunzionamento si sono susseguiti, per miei solleciti e loro repliche, fino al giorno 13 maggio 2025 giorno del quale a mezzo SMS mi veniva comunicato che il disservizio era stato risolto e che avrei dovuto verificare il corretto funzionamento nelle 24 ore successive e fare eventuale segnalazione. Si deve intendere pertanto la data del 14 maggio 2025 come data conclusiva della chiusura della pratica n. 009841xxxx di risoluzione di disservizio;*

*• Come nota aggiuntiva ed a latere, segnalo che il primo messaggio della chat 187 via SMS, datato 18 dicembre 2023, è escluso dalla questione in esame ma evidenzia una ricorrenza del disservizio sull'utenza in oggetto.*

*Quindi, per quanto sopra, non intravedo come il Gestore, per mezzo dei suoi rappresentanti, possa sostenere che il disservizio non sia stato segnalato, anche alla luce delle numerose repliche e dell'iter seguito fino all'eliminazione del guasto. Pertanto ritengo evidente che non solo il Gestore non possa sostenere la mancanza della rituale segnalazione di guasto/reclamo, e che quindi l'istanza di rigetto debba essere respinta, ma che è altrettanto evidente che il disservizio è stato risolto dopo n. 114 giorni dalla sua prima segnalazione condotta secondo i canali appositamente predisposti. Tali date non sono mai state messe in discussione in alcuna fase della prima istanza di conciliazione”.*

*- “Tim S.p.A. riconosce oggi, nella sua memoria, che l'importo dovuto ai sensi di allegato A della delibera 347/18/CONS sia pari a € 6,00 per ciascun giorno di disservizio. A tale importo (vd. art. 6 Indennizzo per malfunzionamento del servizio) deve aggiungersi l'importo dovuto per mancata o ritardata risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, pari ad€ 2,50 per ogni giorno di ritardo (vd. art. 12 Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami)”.*

*- “Rilevo e segnalo che da sempre, per l'utenza in oggetto, TIM s.p.a. fattura in maniera indebita importi a compenso di canoni per noleggio di telefono (€ 3,90) ed accessori (€ 2,21), dispositivi dei quali non ha mai fatto alcuna consegna; richiedo pertanto, in aggiunta a quanto già avanzato, le seguenti richieste: che tali canoni siano immediatamente eliminati da tutte le prossime fatturazioni; che tutti gli ulteriori importi indebitamente fatturati vengano restituiti unitamente agli importi delle fatture regolarmente pagate per tutto il periodo del disservizio ed all'indennizzo causato per i 114 giorni come sopra dettagliati, dal 21 gennaio 2025 al 14 maggio 2025 e conteggiato ai sensi dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS salvo maggior danno subito”.*

#### **4. Motivazione della decisione.**

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

*In primis,*

con riferimento all’eccezione dell’operatore Tim circa la formulazione indiretta di una domanda di risarcimento danni da parte istante in relazione alla quantificazione economica della richiesta di 100,00 euro *pro die* per ogni giorno di disservizio, si osserva che, ai sensi dell’art. 20, comma 4, del vigente Regolamento, l’oggetto della pronuncia 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. Esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria, si rappresenta che la suddetta richiesta, in un’ottica di *favor utentis* e in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione, sarà ricondotta all’oggetto della presente disamina ed interpretata, come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell’operatore e del conseguente diritto all’indennizzo.

Sempre in via preliminare, con riferimento all’eccezione sollevata dall’istante in merito alla carenza della procura che attesti la legittimazione del titolo a rappresentare l’operatore in questa sede, si precisa che è la stessa piattaforma Conciliaweb che verifica detti presupposti e la eventuale mancanza di procura non consente l’accesso alla procedura. *Ad abundantiam* la memoria reca gli estremi dell’atto costitutivo della procura che sono sufficienti a dimostrare la legittimazione ad agire.

Ancora, con riferimento alle richieste dell’istante relative alla fatturazione “*in maniera indebita importi a compenso di canoni per noleggio di telefono (€ 3,90) ed accessori (€ 2,21), dispositivi dei quali non ha mai fatto alcuna consegna*” e alla mancata risposta al reclamo si precisa che le stesse non possono essere accolte, atteso che tali richieste sono state introdotte dall’istante in sede di replica e, pertanto, non sono state oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione. (*ex plurimis*, delibere 43/23/CIR 156/20/CIR, 148/20/CIR, 146/18/CIR, 126/18/CIR).

Nel merito.

#### Sul malfunzionamento.

L’istante lamenta il malfunzionamento totale dell’utenza n. 05568xxxx, laddove l’operatore ha eccepito l’assenza di responsabilità attesa la mancata presentazione del reclamo.

La doglianza è fondata nei termini che seguono.

*In primis*, si richiama il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell’inadempimento di un’obbligazione secondo cui “*il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l’inadempimento deve solo provare la fonte (negoziata o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall’onere della prova del fatto estintivo dell’altrui pretesa, costituito dall’avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non*

*l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento". In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che "l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile".*

Inoltre, gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, sono richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorquando l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Nel caso di specie, l'istante lamenta l'interruzione totale dell'utenza fissa n. 05568xxxx nel periodo 21 gennaio-13 maggio 2025 e di avere tempestivamente segnalato il guasto tramite il 187 ("segnalazione n. 009841xxx").

Sul punto deve rilevarsi che, attesa la contestazione di parte istante di non aver fruito dei servizi di telefonia fissa, l'operatore, a seguito della sopraccitata segnalazione del 21 gennaio 2025 avrebbe dovuto provare, per lo meno da tale data, di aver fornito in modo regolare e continuo il servizio e/o di avere svolto tutte le azioni necessarie alla risoluzione delle problematiche descritte.

In particolare nella vicenda contrattuale che ci occupa, l'operatore Tim nel corso del procedimento GU5/744319/2025 ha dato atto che la risoluzione del disservizio patito dall'istante dipendeva da un intervento risolutivo della società Fibercop S.p.A.

Per avvalorare tale assunto spettava però all'operatore dimostrare di aver fatto tutto quanto di propria competenza, ponendo in essere le procedure, tecniche-amministrative-gestionali necessarie, al fine di assicurare il ripristino della linea *de qua*, fra l'altro, oggetto del provvedimento temporaneo emesso da questo Corecom.

Al riguardo si evidenzia che l'operatore, nell'ambito dell'esecuzione del GU5/744319/2025 non ha fornito alcuna prova dell'avvenuto esatto adempimento delle obbligazioni derivanti dal contratto, ossia di essersi attivato per la risoluzione della problematica, allegando la necessaria documentazione quali ad esempio le schermate di sistema con le quali sollecitava l'esecuzione dei lavori a Fibercop S.p.A.

Infatti, la società Tim non ha fornito elementi probatori al riguardo, laddove avrebbe dovuto provare di avere svolto tutte le attività necessarie a risolvere il guasto e di avere sollecitamente informato l'utente circa i tempi di risoluzione del disservizio al fine di escludere la propria responsabilità per inadempimento.

Ciò premesso, si ritiene, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, che l'operatore Tim, non avendo dimostrato di aver erogato regolarmente il servizio sia responsabile del disservizio dedotto in controversia; ne consegue che deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subìto.

Per tali ragioni si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell'articolo dell'art. 6, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi che dispone: *"in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione.*

Ai fini della determinazione del periodo d'interruzione totale della linea *de qua*, si individua il *dies a quo* nel giorno 21 gennaio 2025, data della prima segnalazione e il *dies ad quem* nel 14 maggio 2025 data di soluzione del guasto.

Ne discende che la parte istante, per i 113 giorni complessivi di mancata erogazione del servizio sull'utenza, ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari ad euro 678,00.

Inoltre, in relazione alla domanda *sub i)*, l'operatore è tenuto alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato con riferimento all'utenza n. 05568xxxx, nel periodo di malfunzionamento totale dal 21 gennaio 2025 al 13 maggio 2025 (giorno antecedente il ripristino della corretta funzionalità dell'utenza) al netto di eventuali costi per apparati.

TUTTO ciò premesso;

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

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza GU14/758802/2025 presentata da XXX nei confronti di Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, in favore dell'istante, l'importo pari ad euro 678,00 maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza a titolo di malfunzionamento totale sull'utenza n. 05568xxxx.

3. Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, è tenuta alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento con le modalità di pagamento indicate nel formulario, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) di quanto fatturato con riferimento all'utenza n. 05568xxxx, nel periodo di malfunzionamento totale dal 21 gennaio 2025 al 13 maggio 2025 (giorno antecedente il ripristino della corretta funzionalità dell'utenza) al netto di eventuali costi per apparati.

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, 29 ottobre 2025

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.)