

del 30/07/2026
DETERMINA 32 Fascicolo n. GU14/818187/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]
- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", 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", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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;

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 Assemblee 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;

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;

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 l'istanza dell'utente [REDACTED], del 03/03/2026 acquisita con protocollo n. 0078380 del 03/03/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo privato, per servizio di telefonia fissa, rappresenta quanto segue: "Nell'agosto 2025 l'istante si avvede della mancanza di linea voce, sia in entrata che in uscita. Invia diverse segnalazioni a mezzo call center nonché a mezzo mail (vedasi presa in carico del 19.08.2025) ma ad oggi il malfunzionamento non è stato risolto". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. indennizzo per la tardiva risoluzione del malfunzionamento

dal 19.08.2025 e sino a ripristino della completa funzionalità, avvenuto in data 16.10.2025; II. rimborso delle fatture per servizi non goduti dal 19.08.2025 al 16.10.2025.

L'operatore convenuto, nella propria memoria difensiva, rappresenta quanto segue: "Le contestazioni formulate dall'istante sono inammissibili in quanto generiche e prive di allegazioni a supporto. Il sig. ***** non ha depositato copia del reclamo che assume di avere inoltrato a TIM in data 19 agosto 2025 con l'effetto che viene a mancare il presupposto essenziale (ed indispensabile) per accogliere le avverse richieste. In argomento, è infatti opportuno ricordare che è sempre onere dell'utente inviare un reclamo/segnalazione all'operatore dal momento che l'obbligo di intervenire e riparare il guasto può dirsi sussistente solo laddove l'Utente abbia formulato una tempestiva richiesta di intervento e/o reclamo, la cui prova deve essere fornita dall'istante. Del resto, trovando applicazione i principi generali in materia di riparto dell'onere probatorio in materia contrattuale, l'istante che richieda l'indennizzo dovrà allegare - e dimostrare - non solo la fonte dell'obbligazione (contratto) ma anche il fatto costitutivo della esigibilità dell'indennizzo, ossia, l'avvenuta segnalazione di guasto (v. per tutte la decisione Corecom Lazio n. 184 del 23/11/ 2015: "allo stato degli atti pertanto non è possibile accogliere la domanda di indennizzo per l'asserito disservizio, a causa della mancata messa in mora dell'operatore ad intervenire sul guasto"). In aggiunta: si precisa che il deposito di un anonimo screenshot di una (presunta) email di TIM non può certo bastare per colmare le lacune difensive dell'utente in quanto dallo screenshot depositato in atti non è possibile comprendere né chi lo abbia ricevuto né per quale oggetto/segnalazione, con l'ovvia conseguenza che tale documento è privo di qualsiasi effetto probatorio. Ciò detto, in merito alla richiesta di storno delle fatture, il cliente non ha neppure indicato quali fatture sarebbero oggetto della richiesta e gli importi che intende contestare. Sulla base di tali elementi, si ritiene che la seconda istanza sia stata formalizzata in netta violazione dell'onere probatorio che - in questa sede - grava sull'istante in applicazione dei noti principi desumibili dall'art. 2697 c.c. che impongono al cliente di formulare delle domande circostanziate da cui siano chiaramente desumibili gli inadempimenti/illeciti che si intendono contestare all'operatore. Invero, in termini generali, in caso di domanda di storno e/o rimborso, sulla parte istante grava sempre l'onere di: - allegare la natura e gli effetti del disservizio - depositare tutte le fatture contestate precisando le singole voci per le quali si richiede il rimborso o lo storno - documentare l'eventuale pagamento delle fatture. In mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l'istanza risulta generica e indeterminata "... stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" della fatturazione asseritamente indebita" (ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS). Si ritiene che l'estrema genericità delle allegazioni avversarie debba essere sanzionata con l'inammissibilità della seconda istanza dal momento che, seppur vero che il procedimento dinnanzi al Corecom deve essere ispirato alla maggior tutela del cliente parte debole, il favor nei confronti dell'utente non può tramutarsi in una totale inversione dell'onere della prova a carico dell'operatore: "Fermo restando il principio del favor utentis, sull'istante ricadono, comunque, oneri relativi alla precisa identificazione del fatto, della doglianza lamentata, delle somme di cui si richiede lo storno o il rimborso, nonché relativi alla dettagliata produzione documentale. Con riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante, l'Autorità ha più volte chiarito, in merito, la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata" (cfr. Corecom Puglia, n. 202/2024). E infatti: "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR e delibera Corecom E-R n. 19/22)" (cfr. Corecom Emilia Romagna, n. 47/2024). Per questi motivi, si ritiene che l'istanza debba essere respinta in quanto inammissibile e, comunque, infondata per omessa indicazione degli elementi costitutivi della pretesa. 2. Infondatezza delle domande di indennizzo Non possono trovare accoglimento neppure le avverse domande di indennizzo per (presunto) ritardo nella risoluzione del malfunzionamento. L'indennizzo richiesto dall'utente può essere riconosciuto solo, ed esclusivamente, laddove il cliente abbia provato l'invio di un reclamo all'operatore e il ritardo nelle attività di ripristino (v. per tutte la decisione Corecom Lazio n. 184 del 23/11/ 2015: "allo stato degli atti pertanto non è possibile accogliere la domanda di indennizzo per l'asserito disservizio, a causa della mancata messa in mora dell'operatore ad intervenire sul guasto"). Nel caso in esame tali elementi non sono provati ragione per cui l'indennizzo non può essere riconosciuto. La società convenuta, nel ricusare ogni responsabilità a proprio carico, conclude per il rigetto dell'istanza.

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono trovare parziale accoglimento, per le motivazioni e nei termini di seguito indicati Con riferimento alla richiesta sub I),

come emerge dalla documentazione acquisita agli atti, l'istante asserisce di aver segnalato il disservizio in data 19.08.2025, producendo copia di una comunicazione di presa in carico da parte del gestore. Sebbene tale documento, valutato singolarmente, non consenta di ricostruire tutti gli elementi identificativi della segnalazione, lo stesso costituisce un elemento valutabile ai fini della ricostruzione dei fatti, anche alla luce della successiva attivazione del procedimento GU5/780764/2025, nell'ambito del quale l'istante ha ribadito la persistenza del disservizio già segnalato nel mese di agosto. Il suddetto procedimento d'urgenza si è concluso con provvedimento di archiviazione adottato da questo Corecom in data 06.10.2025, a seguito della comunicazione dell'operatore relativa all'avvenuto ripristino della linea in pari data. Tanto premesso, deve trovare applicazione il principio generale secondo cui l'istante può limitarsi ad avanzare le proprie doglianze, mentre l'operatore deve fornire la prova del proprio adempimento o dell'esistenza di cause di esenzione da responsabilità o, ancora, della correttezza degli addebiti comminati. Nella presente procedura vige, infatti, il principio del favor utentis, rivestendo l'utente la qualità di contraente debole e una ripartizione dell'onere probatorio a quest'ultimo favorevole, anche in considerazione del cosiddetto criterio della "vicinanza della prova". Del resto, anche applicando le ordinarie regole codicistiche in punto di onere probatorio, trattandosi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento va individuata nell'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, 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 della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Nel caso di specie, a fronte delle allegazioni dell'istante e degli elementi acquisiti nel procedimento, l'operatore non ha prodotto documentazione idonea a dimostrare la regolare erogazione del servizio nel periodo contestato, né elementi volti a comprovare una tempestiva eliminazione del disservizio o l'esistenza di cause non imputabili alla propria gestione. Quanto all'ambito oggettivo del malfunzionamento, deve rilevarsi che nell'istanza introduttiva del presente procedimento, l'utente ha lamentato esclusivamente l'assenza del servizio di fonia, riferendo l'impossibilità di effettuare e ricevere chiamate. Solo con la memoria di replica l'istante ha esteso la contestazione anche alla componente dati, formulando la relativa richiesta di ulteriore indennizzo. Tale ulteriore allegazione, non contenuta nell'istanza introduttiva e non supportata da specifici elementi istruttori, idonei a dimostrare il mancato funzionamento del servizio dati, non può essere presa in considerazione ai fini del riconoscimento dell'indennizzo. Alla luce delle considerazioni che precedono, deve pertanto riconoscersi in favore dell'istante l'indennizzo per il malfunzionamento del solo servizio voce, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (Regolamento indennizzi). Il dies a quo deve essere individuato alla data del 19.08.2025, indicata dall'istante quale momento della segnalazione del disservizio, in assenza di elementi contrari adottati da parte del gestore. Il dies ad quem deve invece essere individuato nel 06.10.2025, data nella quale, nell'ambito del procedimento GU5/780764/2025, l'operatore ha comunicato l'avvenuto ripristino della linea. Considerato la misura di euro 6,00 pro die, ex art 6, comma 1, del Regolamento indennizzi dato l'arco temporale indennizzabile pari a n. 48 giorni, l'indennizzo da corrispondersi è pari all'importo di euro 288,00 (duecentottantotto/00). Con riferimento alla richiesta sub II), avente ad oggetto il rimborso dei canoni corrisposti nel periodo di mancata fruizione del servizio, deve rilevarsi che nel fascicolo documentale risulta prodotta la fattura del 16.08.2025, relativa al mese di luglio, dalla quale risulta il canone mensile pari a euro 53,41 IVA inclusa. L'accertata indisponibilità del servizio voce per il periodo sopra individuato determina il venir meno della causa giustificativa del corrispettivo contrattuale relativo al periodo in cui la prestazione non è stata fruita, con conseguente diritto al rimborso proporzionale del canone nei limiti del valore economico del servizio risultante dalla documentazione acquisita. Pertanto, avuto riguardo al canone mensile pari a euro 53,41, il relativo importo deve essere parametrato al periodo di mancata fruizione del servizio, pari a 48 giorni, mediante il seguente calcolo: euro 53,41 / 30 giorni = euro 1,78 giornalieri; euro 1,78 x 48 giorni = euro 85,44. Alla luce di quanto sopra, in parziale accoglimento della richiesta di che trattasi, deve riconoscersi il diritto dell'istante al rimborso della somma complessiva di euro 85,44 (ottantacinque/44).

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 03/03/2026, è tenuta a corrispondere, tramite bonifico bancario, in favore dell'istante, l'importo complessivo di euro 373,44 (trecentosettantatre/44), maggiorata degli interessi legali calcolati a decorrere dalla proposizione dell'istanza

di definizione e fino ad effettivo soddisfo, di cui: - euro 288,00 (duecentottantotto/00), a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio voce, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS; - euro 85,44 (ottantacinque/44), a titolo di rimborso dei canoni relativi al periodo di mancata fruizione del servizio voce.

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

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del 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, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
ANGELICA BRANDI