

DELIBERA N. 42

**XXX/ TIM SPA
(GU14/818587/2026)**

Il Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 24.08.2026

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 modificato 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. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com. Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante “Approvazione dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni”;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta in data 31/03/2023 tra il Presidente dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l'istanza presentata per il tramite di XXX, da XXX in data 04/03/2026, acquisita al Protocollo n. 81418 del 04/03/2026;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, per il tramite di XXX, contesta quanto di seguito: *“interruzione della linea XXXdal 15/11/2025 al 12/12/2025 malgrado numerose segnalazioni e reclami da parte del cliente”*.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- i. la riparazione della linea in modo definitivo (trattasi infatti di guasto reiterato negli anni);
- ii. l'indennizzo per ritardata riparazione;
- iii l'indennizzo per la mancata risposta a reclami.

Alla richiesta di integrazione documentale inserita dal Corecom il 04/03/2026, nella quale veniva sollecitata la produzione della copia del contratto stipulato con Tim SpA e delle relative Condizioni Generali di Contratto, degli estremi dei codici delle segnalazioni fatte per iscritto e telefonicamente per lamentare i costi fatturati e dell'elenco delle fatture contestate e delle voci ritenute indebite, l'istante non ha fornito risposta.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nel contestare ed impugnare l'avversa istanza, contesta integralmente quanto dedotto dall'istante, eccepisce preliminarmente *“la radicale infondatezza dell'istanza avversaria per totale carenza probatoria, con particolare riferimento alla mancata dimostrazione dell'invio di un valido reclamo. “Dall'esame del formulario GU14, l'istante si limita a lamentare una generica interruzione del servizio, senza tuttavia produrre alcun documento idoneo a comprovare:*

- ☐ *l'avvenuta segnalazione del disservizio all'operatore;*

- ☐ *l'apertura di ticket tecnici;*
- ☐ *l'inoltro di reclami formali nei canali previsti.*

La documentazione allegata risulta, infatti, del tutto inidonea a sostenere le doglianze.

Le comunicazioni e-mail prodotte dimostrano unicamente che l'associazione Codacons ha richiesto all'istante l'invio di reclami scritti, evidenziando quindi l'assenza, a monte, di reclami già formalizzati.

Ne deriva un dato dirimente: non esiste prova di alcun reclamo tempestivo e valido rivolto a TIM. Tale circostanza assume rilievo decisivo.

Secondo la consolidata disciplina regolamentare (Delibera AGCOM 347/18/CONS e 203/18/CONS), nonché secondo l'orientamento costante dei Corecom:

- *il reclamo costituisce presupposto necessario per la configurabilità di*
- *qualsivoglia indennizzo;*
- *l'onere della prova grava integralmente sull'utente;*
- *in assenza di reclamo, non è configurabile né responsabilità dell'operatore né diritto ad indennizzo.*

Nel caso di specie:

- *manca la prova della segnalazione del guasto;*
- *manca la prova della presa in carico da parte dell'operatore;*
- *manca la prova del mancato rispetto dei tempi di riparazione.*

In difetto di tali elementi, non può nemmeno ritenersi provata l'esistenza giuridicamente rilevante del disservizio.

Parimenti infondata è la doglianza relativa alla mancata risposta ai reclami.

È evidente, infatti, che in assenza di reclamo non può configurarsi alcun obbligo di risposta, né tantomeno il diritto all'indennizzo previsto dalla normativa AGCOM.

Sotto ulteriore profilo, si evidenzia che le condizioni contrattuali prevedono espressamente che:

- *la segnalazione del guasto costituisce presupposto per l'attivazione degli obblighi di intervento;*
- *i tempi di riparazione decorrono dalla registrazione della segnalazione nei sistemi dell'operatore.*

Anche sotto tale profilo, la pretesa avversaria risulta priva di qualsiasi fondamento.

In definitiva, l'istanza si fonda su mere allegazioni, del tutto sfinite di prova, e deve essere rigettata in quanto:

- *non è dimostrato alcun reclamo;*
- *non è dimostrato alcun disservizio qualificato;*
- *non è dimostrata alcuna responsabilità imputabile a TIM.*

Tutto ciò premesso, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, si richiede all'adito organo di rigettare l'avversa istanza perché infondata in fatto ed in diritto”.

1. Le repliche dell'istante

L'istante non si è avvalso della facoltà concessagli ai sensi dell'art. 16, comma 2, dell'Allegato B alla delibera n. 194/23/CONS, Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale, il quale statuisce che *“Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica”.*

2. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Nel caso di specie, l'istante lamenta l'interruzione dei servizi associati alla linea telefonica n. XXX nel periodo compreso tra il 15 novembre 2025 e il 12 dicembre 2025 ed in ragione di ciò chiede la riparazione della linea *“in modo definitivo”* e la corresponsione della somma complessiva di euro 300,00 a titolo di indennizzo per la ritardata riparazione del servizio e per la mancata risposta ai reclami.

Relativamente alla richiesta di procedere alla riparazione definitiva della linea telefonica XXX, si precisa quanto segue.

Sul punto si rileva che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie, l'oggetto della pronuncia deve essere limitata al rimborso di somme risultate non dovute e al riconoscimento di eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Pertanto la domanda diretta ad ottenere un intervento tecnico per la risoluzione definitiva del problema è inammissibile, in quanto la fattispecie non è contemplata dal Regolamento indennizzi ed è diretta ad

ottenere una statuizione modificativa dello stato di fatto e di diritto che esula dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione ai sensi dell'art.20, comma 4 cit. Altresì, la detta richiesta si palesa estranea alla cognizione del presente procedimento, poiché l'organo adito non è comunque competente in questa sede a pronunciarsi con provvedimenti contenenti obblighi di fare o non fare quale sarebbe la condanna dell'operatore alla riparazione definitiva del guasto.

La richiesta di procedere alla riparazione definitiva della linea telefonica 0871/399233 non è, pertanto, ritenuta meritevole di accoglimento.

Relativamente alla richiesta di procedere all'indennizzo per l'interruzione dei servizi sulla linea telefonica XXX, si specifica quanto segue.

L'istante ha dichiarato che la linea è stata interrotta dal 15/11/2025 al 12/12/2025 e ha asserito di avere effettuato numerose segnalazioni e reclami.

L'operatore contesta integralmente la ricostruzione dell'istante, eccependo sia la carenza di elementi probatori idonei a comprovare sia l'effettiva verifica del disservizio nei termini dedotti, sia la tempestiva segnalazione del guasto e la presentazione di validi reclami. In particolare, Tim evidenzia che non risultano prodotti documenti comprovanti l'apertura di ticket tecnici, l'inoltro di segnalazioni attraverso i canali messi a disposizione dell'utenza o la trasmissione di reclami formali.

Relativamente a tale fattispecie, si rammenta che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP e secondo il consolidato orientamento della medesima Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale.

Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino del servizio della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di

contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Va, tuttavia, richiamato il costante orientamento dell'Agcom (cfr del. 95/18/CIR) secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi.

Dall'esame degli atti presenti nel fascicolo documentale della presente istanza non risulta la presenza della documentazione che attesti le segnalazioni che l'istante asserisce essere state effettuate per via telefonica, i relativi codici di lavorazione o di ticket, l'indicazione delle date e degli orari dei contatti con il servizio clienti, né copie di reclami scritti corredate dalle attestazioni di ricezione o consegna. Non risultano, inoltre, acquisiti rapporti tecnici, né comunicazioni dell'operatore o ulteriori elementi oggettivi dai quali possa desumersi la presa in carico del guasto nel periodo indicato.

Tale carenza non è stata colmata neppure a seguito della specifica richiesta istruttoria formulata dal Co.Re.Com. Abruzzo in data 4 marzo 2026, con la quale la parte istante era stata invitato a integrare il fascicolo mediante la produzione della documentazione contrattuale e degli elementi comprovanti le segnalazioni e i reclami rivolti all'operatore. La richiesta, infatti, è rimasta priva di riscontro.

La mancata produzione degli elementi richiesti, in assenza di ticket, segnalazioni, comunicazioni tecniche o ulteriori riscontri rispetto alla richiesta di indennizzo per l'asserita interruzione del servizio per il periodo "*dal 15/11/2025 al 12/12/202*" non consente di accertare con sufficiente precisione la natura del malfunzionamento, la sua effettiva durata, il momento in cui l'operatore ne avrebbe acquisito conoscenza né l'eventuale ritardo a esso imputabile nella riparazione del guasto.

Di conseguenza, la richiesta di indennizzo per ritardata riparazione non risulta essere meritevole di accoglimento in quanto, in applicazione degli articoli 1218 e 2697 c.c., la documentazione acquisita non consente di accertare i fatti costitutivi dai quali sarebbe derivata l'esigibilità dell'obbligo di intervento, né, conseguentemente, di verificare l'esistenza di un ritardo imputabile a Tim.

Parimenti infondata risulta la domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami.

Sul punto, la delibera AGCOM n. 15/15/CIR, in materia di prova dell'avvenuto reclamo, precisa che, ai fini del riconoscimento dell'indennizzo per mancata risposta, l'utente è tenuto ad allegare copia del reclamo trasmesso o, quantomeno, a indicarne gli estremi con sufficiente chiarezza, così da consentire all'operatore e all'Autorità di verificarne l'effettiva presentazione e il contenuto. Quando l'istanza sia priva sia della documentazione sia di qualsiasi riferimento identificativo a eventuali reclami, la relativa domanda indennitaria non può trovare accoglimento.

Le Condizioni Generali di abbonamento al servizio voce e dati di TIM, all'art. 22, c. 3 prevedono che: *“L'esito del reclamo è comunicato al Cliente entro 30 Giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto”*.

In termini coerenti, l'art. 12 dell'Allegato A alla Delibera 73/11/Cons e ss.mm.ii, dispone che: *“L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300.”*

Tuttavia, l'obbligo di risposta non può ritenersi assolto mediante un riscontro meramente formale. Secondo il consolidato orientamento dell'Autorità, infatti, qualora il reclamo non venga accolto, l'operatore è tenuto a fornire, entro il termine previsto, una risposta scritta, congrua ed esaurientemente motivata, idonea a dare puntuale conto delle ragioni del rigetto e a porre l'utente nella condizione di comprendere l'esito della propria istanza e di valutare consapevolmente le eventuali ulteriori iniziative da intraprendere. Tale obbligo presuppone, nondimeno, che risulti preliminarmente provata l'effettiva ricezione di un reclamo sufficientemente identificabile nel contenuto e nella data.

Nel caso in esame tali circostanze non si sono verificate in quanto nel fascicolo documentale l'istante non ha prodotto alcun reclamo scritto, né ha indicato date, codici o altri elementi identificativi di eventuali reclami telefonici, limitandosi ad affermare genericamente di avere effettuato “numerose segnalazioni e reclami”. A ben guardare, le comunicazioni e-mail asseritamente prodotte dall'istante dimostrano solamente che l'associazione dei consumatori contattata dall'istante ha invitato lo stesso a trasmettere reclami scritti e, pertanto, non assumono valore di prova positiva dell'inesistenza di precedenti contatti con TIM. Peraltro le stesse confermano che non risulta disponibile una documentazione idonea a comprovare l'esistenza di un reclamo già formalizzato. Sotto il profilo dei doveri di correttezza e buona fede di cui agli articoli 1175 e 1375 c.c., assume rilievo la mancata collaborazione dell'istante, il quale non ha fornito, neppure a seguito della richiesta istruttoria del

Corecom Abruzzo, gli elementi necessari a identificare i guasti cd. “reiterati”, necessari a stabilire quale intervento tecnico fosse concretamente richiesto.

Per tutto quanto precede, in assenza di elementi idonei a comprovare l’effettiva presentazione di un reclamo, non risulta possibile individuare il momento in cui lo stesso sarebbe pervenuto nella sfera di conoscibilità dell’operatore e, conseguentemente, il dies a quo dal quale avrebbe iniziato a decorrere il termine contrattualmente previsto per il relativo riscontro. Ne deriva che non può essere configurato alcun ritardo imputabile all’operatore nella gestione del reclamo e, pertanto, la relativa domanda di indennizzo non è ritenuta meritevole di accoglimento.

Per le ragioni sin qui enunciate, tutte le richieste formulate dalla parte istante devono essere rigettate.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente

DELIBERA

1. Il Co.re.com Abruzzo rigetta l’istanza presentata da XXX, per il tramite di XXX, nei confronti di Tim SpA per le motivazioni di cui in premessa.
2. È fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale ulteriore danno subito
3. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
4. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell’Autorità e del Corecom Abruzzo.

L’Aquila, 26 agosto 2026

F.to Il Presidente del Corecom Abruzzo
Avv. Giuseppe La Rana