

DELIBERA N. 21/2025/DEF

**XXX XXX XXX/TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/756531/2025)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 21/10/2025;

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”*;

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 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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX XXXXX del 03/06/2025 acquisita con protocollo n. 0136867 del 03/06/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 3 giugno 2025, nei confronti di Tim spa (da qui in avanti per brevità anche solo Tim o l'Operatore), la società XXX XXX XXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Istante o l'Utente), lamenta quanto segue: - sin dal passaggio in TIM da altro gestore, tutte le sim in uso alla società hanno avuto continui problemi di copertura in tutti i luoghi in cui abitualmente la società svolge la propria attività lavorativa; - anche la connessione da postazione fissa non è stata sempre stabile; - nonostante le segnalazioni (effettuate tramite pec ad agosto e settembre 2024 e marzo 2025) tali problematiche non sono state risolte; pertanto, si è reso necessario recedere dal contratto.

Sulla base di quanto lamentato, l'Istante formula le seguenti richieste: 1) storno costi di recesso e di disattivazione; 2) indennizzo per i disagi patiti; 3) indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

Quantifica le proprie richieste economiche in € 2.500,00.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore precisa che l'istante aveva attive le seguenti linee fisse: XXXXXXXX (attivata il 19 giugno 2024 e cessata il 4 maggio 2025), XXXXXX (attivata il 19 giugno 2024 e cessata il 9 aprile 2025), XXXXXX (attivata il 23 luglio 2024 e cessata il 9 maggio 2025).

Per quanto riguarda la telefonia mobile, era attivo il contratto n. XXXXXXXX riguardante le utenze nn. XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXX (tutte attivate il 21 giugno 2024 e cessate il 27 marzo 2025 per passaggio ad altro Operatore) e n. XXXXXXXX (attivata il 22 luglio 2024 e cessata il 27 marzo 2025 per passaggio ad altro Operatore).

Ciò precisato, TIM rileva quanto segue: - "In merito ai problemi di copertura rete delle sim mobili, (...) nei sistemi di TIM non sono stati rinvenuti reclami in merito"; - inoltre, "secondo l'orientamento espresso anche dall'Autorità (...), oggetto del contratto di telefonia mobile, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi, è la possibilità per il titolare dell'utenza di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi"; - "l'operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai, una certa e totale copertura. Di conseguenza alcun indennizzo può essere riconosciuto all'utente in merito ai presunti malfunzionamenti lamentati"; - "anche lato fisso non si sono mai verificate segnalazioni di disservizio"; - "si contestano poi le presunte prove di invio del reclamo dell'ottobre 2024 ed in ogni caso si evidenzia sia che il reclamo è di molto successivo all'attivazione delle linee in TIM (giugno 2024) sia che è stato presentato dopo l'UG del 25.9.2024" con cui XXXX XXXX ha contestato l'applicazione di condizioni diverse da quelle pattuite e non ha invece fatto alcun riferimento al malfunzionamento delle linee; - "l'attuale insoluto è pari ad € 485,00 e ... la fatturazione proseguirà per le rate residue degli apparati

telefonici (1 Iphone 15 promax e 1 Samsung S24) ed i modem forniti all'utente in vendita rateale come da contratti regolarmente sottoscritti". L'Operatore, sulla base di quanto rilevato, chiede il rigetto integrale dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

L'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS).

Nel merito, le richieste dell'Istante non possono essere accolte per le motivazioni che saranno qui di seguito esposte.

L'istante riferisce di continui malfunzionamenti che avrebbero interessato le linee mobili (mancanza di copertura) e fisse (instabilità di connessione) in uso alla società sin dall'inizio del rapporto contrattuale (avviatosi tra giugno e luglio 2024); tali problematiche, mai risolte dall'Operatore, avrebbero indotto la società XXXX XXXX a chiedere il recesso dal contratto. Per questo motivo chiede un indennizzo a compensazione dei disagi patiti e lo storno dei costi di recesso.

Preliminarmente, in relazione ai problemi di copertura territoriale del servizio di rete mobile, si deve evidenziare che la stessa può subire variazioni in dipendenza di molteplici fattori (geografici, climatici e tecnici). Diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa, dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di conoscere il luogo di esecuzione del contratto, in quanto il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito potrebbe corrispondere a luoghi geograficamente diversi. Pertanto, l'Operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai una copertura certa e totale (delibera Agcom n. 20/19/CIR).

In particolare, le condizioni generali di abbonamento di Tim relative ai servizi di rete mobile specificano, al § 2.3 (Variazioni della copertura territoriale), che "La copertura territoriale del Servizio può subire variazioni anche importanti e di carattere sia temporaneo che permanente in dipendenza di fattori geografici, climatici e tecnici. [...] TIM si impegna a garantire la disponibilità del Servizio entro i limiti di copertura, ma non può garantire che la copertura territoriale del Servizio comprenda ogni specifica località. Nello stesso modo, TIM si impegna a garantire la continuità del Servizio, ma non può garantire che il Servizio sia accessibile al Cliente in uno specifico momento".

Tanto premesso, a fronte dell'assenza di copertura di rete, non sussistono i presupposti per la liquidazione di indennizzi e/o rimborsi, ferma restando la facoltà di recesso dell'istante in esenzione spese, secondo i termini e le condizioni previsti dai termini regolamentari (delibera Agcom n. 20/19/CIR).

Chiarito dunque che, anche qualora fossero accertati i problemi di copertura contestati, l'utente non avrebbe diritto ad alcun indennizzo, va evidenziato che, nel caso di specie, la ricostruzione dei fatti operata dall'utente non è supportata da documentazione idonea a provare quanto lamentato: è in atti la comunicazione del 26 marzo 2025 con cui

la società istante riferisce, è vero, di problemi di copertura e di instabilità della rete, ma solo per motivare la contestuale richiesta di recesso dal contratto, senza un sollecito all'Operatore affinché provveda a risolvere la situazione.

Non risultano in atti le segnalazioni e le pec che XXXX XXXX afferma di avere inoltrato a partire dall'attivazione del contratto, e che avrebbero dovuto dimostrare la continuità dei disservizi, non potendo assegnarsi valore probatorio – in presenza di una espressa contestazione di controparte circa la presenza di segnalazioni – né allo screenshot della ricevuta di consegna di una pec del 28 ottobre 2024, che non reca nell'oggetto alcuna indicazione idonea a riferirla con certezza alle contestazioni di cui all'istanza qui in decisione, né al testo datato 21 ottobre 2024, prodotto nell'ambito della procedura conciliativa, peraltro generico e privo di sottoscrizione, nonché dei riferimenti alle utenze oggetto di segnalazione.

Dunque, in assenza di prova certa dei problemi di copertura, non è possibile neppure riconoscere il diritto dell'utente a recedere dal contratto in esenzione da spese e/o costi.

Anche con riguardo all'instabilità della connessione da postazione fissa lamentata in istanza, si evidenzia la carenza di elementi probatori in grado di confermarne la sussistenza, cui si aggiunge l'estrema genericità della contestazione, che non consentirebbe in ogni caso a questo Corecom di operare una valutazione sulla natura, l'entità e la durata dell'asserito malfunzionamento.

Pertanto, anche in relazione a tale aspetto, non può essere affermata alcuna responsabilità da inadempimento dell'Operatore, sulla base della quale fondare il diritto dell'utente all'indennizzo e/o al recesso in esenzione da spese e costi.

Infine, va rigettata la richiesta di indennizzo da mancata risposta a reclamo, atteso che, come già più sopra evidenziato, non vi è in atti prova certa di segnalazioni di malfunzionamenti cui l'Operatore risulti non avere dato il dovuto riscontro.

DELIBERA

1. Si rigetta integralmente l'istanza presentata da XXXX XXXX XXXX nei confronti di TIM per le motivazioni di cui in premessa.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Milano, 21 ottobre 2025

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Cesare Maria Gariboldi