

DELIBERA N. 8/2026/DEF

**XXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX/TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/784559/2025)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 17/03/2026;

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 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 XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX del 16/10/2025 acquisita con protocollo n. 0260456 del 16/10/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza del 16 ottobre 2025, la Società XXXXXX XXXXXX (di seguito anche solo Istante od Utente) ha lamentato un peggioramento della lentezza della navigazione in Internet - già più volte segnalata - sulla linea telefonica n. XXXXXXXXX, a sé intestata, ed ha richiesto, a titolo di indennizzo/rimborso, l'importo di € 1.000,00. Con annotazioni acquisite al fascicolo il 27 ottobre 2025 ed il 4 novembre 2025, l'Istante ha segnalato, rispettivamente, l'impossibilità di effettuare chiamate, prospettando l'eventualità di poterle eseguire soltanto tramite il servizio emergenza, nonché di avere dovuto contattare, a tali fini, il predetto servizio.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria depositata il 4 dicembre 2025, quindi, nei termini 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'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS), di seguito anche solo Regolamento di procedura, Tim spa – Telecom Italia, Kena Mobile (d'ora in poi, anche solo Tim od Operatore), ha eccepito, in via preliminare, l'inammissibilità delle domande avanzate dall'utente, in quanto formulate in modo del tutto generico e prive di qualsivoglia corredo documentale atto a sostenerne la fondatezza. In particolare, la controparte non ha prodotto né il contratto sottoscritto con TIM, né i Test Ne.Me.Sys per dimostrare la presunta lentezza di navigazione, né eventuali reclami.

Nel merito, Tim ha contestato la fondatezza delle domande ex adverso, posto che, a fronte di un'unica segnalazione presente sui sistemi Tim, è emersa l'inesistenza di problemi di rete ed una velocità di connessione sempre sopra la media garantita, sì che il servizio clienti ha suggerito all'utente di dotarsi semplicemente di un adattatore ETH per migliorare la discussa, ma non provata, lentezza di navigazione.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità, previsti dal Regolamento di procedura. Nel merito, per le ragioni di seguito esplicitate, si ritiene di doverne disporre l'integrale rigetto.

L'Istante ha lamentato un peggioramento della lentezza della navigazione in Internet, sull'utenza n. XXXXXXXXX, già più volte segnalata all'Operatore. Quest'ultimo ha, per converso, asserito che, a fronte di un'unica segnalazione presente sui sistemi Tim, è emersa l'inesistenza di problemi di rete ed una velocità di connessione sempre sopra la media garantita, tanto da dovere suggerire all'Utente, semplicemente, di dotarsi di un adattatore ETH per migliorare la discussa, ma non provata, lentezza di connessione.

Ciò premesso in linea di fatto, fermo restando il principio elaborato dalla giurisprudenza civilistica e seguito da quella di AGCOM, in base al quale l'istante può limitarsi a dedurre il disservizio, mentre l'operatore deve fornire la prova del proprio adempimento o dell'esistenza di cause di esenzione da responsabilità, si rammenta che sull'istante ricadono, comunque, oneri relativi alla precisa identificazione del fatto, alla

chiara esposizione della doglianza, nonché alla dettagliata produzione documentale, sì che, a fronte di un'istanza generica ed approssimativa, cui, tra l'altro, sia stata allegata scarsa documentazione priva di elementi probanti e circostanziati di supporto, dovrebbe concludersi per il rigetto della stessa.

Nel caso di specie, l'Utente non solo ha lamentato, in modo assolutamente generico ed approssimativo, un peggioramento della lentezza della connessione dati, "già segnalata più volte" all'Operatore, ma non ha neppure allegato un benché minimo elemento cognitivo a riprova delle sue laconiche asserzioni. In particolare, egli non ha prodotto l'esito del test (Ne.Me.Sys) previsto dalla normativa AGCOM (art. 8 della Delibera n. 248/08/CSP) per dimostrare la qualità del collegamento ad internet, specificamente, che i valori registrati di velocità della navigazione siano effettivamente inferiori a quelli garantiti dall'Operatore, in modo da potersi adoperare, ai sensi e per gli effetti di cui alla richiamata disposizione, per fare le scelte più adeguate, a tutela dei propri interessi. Né ha prodotto le comunicazioni inoltrate a Tim per segnalare il disservizio.

In conclusione, l'Istante, non allegando alcun elemento probatorio a supporto della propria doglianza, non ha posto questo Corecom nelle condizioni di valutarne la fondatezza e di pronunciarsi nel merito della stessa. Alla stregua delle considerazioni che precedono, non può che disporsi il rigetto dell'istanza.

DELIBERA

1. Il rigetto integrale dell'istanza presentata in data 16/10/2025 da XXXXXXXX XXXXXX nei confronti di TIM SpA.

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, 17 marzo 2026

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Cesare Maria Gariboldi