

DELIBERA N. 31/25

██████████ / **TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)**
(GU14/736763/2025)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 04/09/2025;

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 l’istanza di ██████████ del 26/02/2025 acquisita con protocollo n. 0049645 del 26/02/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

l’istante, titolare dell’utenza fissa n. ██████████ ad uso privato, si duole del mancato rispetto dei requisiti minimi per la navigazione internet. A sostegno del lamentato disservizio esibisce certificato Nemesys dalla quale risulta una lavorazione dal giorno 07/12/2024 al 10/12/2024 e dalla quale emerge “Riscontrata violazione degli impegni contrattuali sul parametro: banda minima in download e banda minima in

upload". L'utente, richiede, dunque, indennizzo totale per gli ultimi 12 mesi, nonché la riduzione del costo della tariffa mensile ad € 20,00 e quantifica il disservizio asseritamente subito nell'importo di € 400,00.

2. La posizione dell'operatore

la TIM S.p.a., con memoria difensiva depositata in data 08/04/2025 eccepisce, la non debenza dell'indennizzo richiesto atteso il rispetto delle condizioni contrattuali e il mancato invio del reclamo all'operatore, aggiungendo, poi, che il test Ne-me.sys sarebbe stato allegato solo in fase di procedura di conciliazione e che, in ogni caso, in assenza di ripristino dei livelli qualitativi del servizio oggetto di malfunzionamento entro giorni 30 dall'invio del reclamo, l'utente ha la facoltà di recedere dal contratto e passare ad altro operatore senza costi di penale.

3. Motivazione della decisione

Considerato che l'intera vicenda debba essere ricostruita sulla scorta delle deduzioni delle parti e sulle allegazioni delle medesime a sostegno delle proprie ragioni, alla luce delle risultanze istruttorie, l'istanza presentata dall'utente viene rigettata per le motivazioni di seguito illustrate. Il sig. [REDACTED] lamenta un malfunzionamento del servizio internet sulla propria utenza ma non specifica il dies a quo a partire dal quale detto disservizio avrebbe avuto inizio e richiede il relativo indennizzo; tuttavia dall'esame della documentazione prodotta, non si ha prova dell'effettiva segnalazione al gestore e, come confermato da numerose pronunce dell'Autorità, gli indennizzi de quibus andranno riconosciuti nei casi di accertata responsabilità del gestore a far data dalla prima segnalazione provata agli atti da parte istante. Orbene nel caso di specie l'utente si limita alla mera allegazione dell'attestazione Ne.me.sys. solo con l'istanza di avvio della procedura di conciliazione. Al riguardo occorre evidenziare che l'utente, nell'ipotesi in cui rilevi valori peggiori rispetto a quelli garantiti dall'operatore, può utilizzare tale misurazione per proporre un reclamo circostanziato all'operatore e richiedere, al contempo, il ripristino degli standard minimi garantiti, nonché esigere il recesso dal contratto senza costi qualora non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo (art. 8, c. 6, delibera 244/08/CSP). Dall'indagine fattuale non emerge l'invio di alcun reclamo all'operatore, né tantomeno l'utente prova di aver segnalato in altro modo i disservizi di cui si duole. Fatte queste doverose precisazioni è opportuno rilevare che per consolidato orientamento della giurisprudenza dell'Agcom, non è possibile affermare la sussistenza di una responsabilità per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato reclamo all'operatore; e ciò affinché quest'ultimo possa avere contezza del disservizio e/o malfunzionamento lamentato e porre, così, in essere tutte le operazioni del caso per risolvere la problematica in tempi brevi. Invero solo tramite il reclamo l'operatore può attivare l'apposita procedura volta all'individuazione del guasto o del disservizio, e porvi rimedio (Cfr. Delibere Agcom n. 69/11/CIR, n. 9/12/CIR, n. 34/12/CIR, n. 127/12/CIR, n. 130/12/CIR Delibera Corecom Puglia n. 33/12; Delibera Corecom Piemonte n. 04/2024). Detto in altri termini l'onere di segnalazione al gestore

telefonico incombe sul cliente e, nel caso di specie, tale onere non è stato assolto dall'istante, che, tra l'altro, risulta essere ancora intestatario di un contratto con la TIM S.p.a. Dalle argomentazioni sin qui illustrate, ne deriva che la richiesta di indennizzo dell'utente non è meritevole di accoglimento.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Co.re.com Campania per quanto sopra esposto, rigetta l'istanza dell' istante sig. [REDACTED] del 26/02/2025.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

La Relatrice del Comitato
F.to Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
F.to Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente ad interim
F.to Dott.ssa Vincenza Vassallo