

DELIBERA N. 47/2026

**[REDACTED] / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/813195/2026)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 28/07/2026;

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 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 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; 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; 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;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 13/02/2026 acquisita con protocollo n. 0057087 del 13/02/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della Dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Studio e supporto alla trattazione del contenzioso in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo privato, per servizio di telefonia fissa, rappresenta quanto segue: "Il sig. ***** chiedeva l'attivazione del servizio adsl il 02.02.2025. La richiesta aveva esito positivo ma ad oggi il cliente non ha ancora ottenuto la linea. La pratica risulta sempre in lavorazione ma il cliente è senza servizio". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) attivazione della linea voce ed adsl; II) indennizzo per mancata attivazione a far data dal 02.02.2025.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto nella propria memoria difensiva, rappresenta quanto segue: "Dalle verifiche effettuate negli applicativi in uso (TI) emerge quanto segue: In data 02 febbraio 2025 l'istante inoltrava da canale WEB un ordine (OL) di nuovo impianto per l'attivazione dell'offerta TIM WiFi Casa Mega (cfr. All. 1). L'istante riceveva comunicazione (SMS) relativa alla gestione dell'appuntamento tecnico. In sede di verifica di fattibilità, l'ordine risultava scartato nello stato "scartato" con causale: "601 – Valori Bit Rate non disponibili". Vedi allegato(cfr.all.2) La motivazione tecnica equivale a non disponibilità dei parametri minimi di rete per erogare il servizio richiesto nella specifica area/indirizzo, con indicazione di soluzione alternativa FWA (Fixed Wireless Access) quale tecnologia potenzialmente compatibile. Per cui non può ritenersi configurabile alcun inadempimento imputabile a TIM: non si è in presenza di ritardo colpevole o inerzia nella lavorazione dell'ordine, ma di esito negativo di fattibilità tecnica (area/non copertura idonea – bit rate non disponibile), che impedisce l'attivazione del servizio richiesto. L'istante invoca implicitamente l'indennizzo di cui all'art. 4 del Regolamento indennizzi (Allegato A Delibera 347/18/CONS), che riconosce € 7,50/giorno solo in caso di ritardo nell'attivazione di un servizio attivabile. Nel caso di specie non si è mai configurato un "ritardo", bensì: un esito negativo di fattibilità tecnica; la conseguente impossibilità originaria di attivazione. Principio dirimente: l'indennizzo presuppone un servizio attivabile ma attivato tardivamente. se il servizio è non attivabile ab origine, la fattispecie indennitaria non si configura. Regolamento AGCOM individua indennizzi solo per disservizi imputabili all'operatore (ritardo, sospensione, malfunzionamento). Nel caso concreto: l'impossibilità deriva da limiti infrastrutturali della rete (bit rate non disponibile); non vi è alcuna condotta omissiva o negligente di TIM; non vi è alcun mancato rispetto di termini contrattuali, poiché la fattibilità tecnica è condizione preliminare. L'istante richiede indennizzo per un periodo estremamente

ampio: dal 02 febbraio 2025, tale richiesta è totalmente priva di fondamento per tre ragioni decisive: a) mancanza del presupposto giuridico non essendovi mai stata possibilità di attivazione: non decorre alcun termine di attivazione, non può maturare alcun ritardo, quindi nessun dies a quo indennizzabile b) Assenza di rapporto attivo / prestazione eseguibile L'ordine: è stato scartato, non ha dato luogo a servizio attivo, non ha generato obbligazione di erogazione e quindi non esiste alcuna "durata del disservizio" "deriva da assenza di copertura, non da TIM e quindi non indennizzabile. L'attivazione dei servizi di telecomunicazioni è sempre subordinata alla verifica di fattibilità tecnica, come previsto: dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche, dalla Carta dei Servizi, dalle condizioni contrattuali. Ne consegue che: in caso di KO tecnico, l'operatore non assume obbligo di attivazione, la mancata attivazione è legittima e fisiologica". La società convenuta, nel ricusare ogni responsabilità a proprio carico, conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito indicate. La richiesta sub I), è inammissibile, non rientrando nelle competenze di questo Corecom, stabilite dall'art. 20, comma 4, dell'Allegato B alla delibera Agcom n. 194/23/CONS. La richiesta sub II) non può essere accolta. Dalla disamina della documentazione acquisita agli atti, emerge – in primo luogo – l'assenza di reclami formali o di elementi riconducibili a eventuali segnalazioni, a sostegno delle doglianze espresse dall'istante. In secondo luogo, dalla documentazione prodotta dall'operatore, l'ordine di attivazione risulta chiuso con esito negativo a seguito della verifica di fattibilità tecnica, per eccessiva lunghezza della rete di accesso e conseguente indisponibilità dei requisiti necessari all'erogazione del servizio richiesto. In atti v'è altresì evidenza della comunicazione, inviata dal gestore tramite sms, volta a informare l'istante in ordine alla possibilità di appuntamento con un tecnico per la predisposizione di un nuovo impianto. Tali circostanze non risultano contestate da parte dell'istante, attesa l'assenza di memorie di replica o di elementi idonei a confutarne il contenuto. Inoltre, con riferimento agli oneri informativi a carico dell'operatore, si rileva la mancata formulazione, da parte dell'istante, di specifiche doglianze in ordine all'omissione o tardività delle comunicazioni dovute, nonché la mancata allegazione di elementi di fatto idonei a fondare una valutazione in chiave di responsabilità. Alla luce di quanto sopra, giova richiamare il consolidato orientamento dell'Autorità secondo cui, «qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni formulate dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda» (delibera n. 3/11/CIR).

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza non può trovare accoglimento.
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.

Bari, 28 luglio 2026

Il Direttore
Dott.ssa Angelica Brandi

Il Presidente
Dott. Michele Bordo