

DELIBERA N. 87/2025

**XXXXX XXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/751114/2025)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 30/09/2025;

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 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. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “Corecom Puglia” al Dott. Giuseppe Musicco; 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, sottoscritto in data 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX del 07/05/2025 acquisita con protocollo n. 0113508 del 07/05/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto per servizi di telefonia mobile, rappresenta: «Il Sig. [omissis], nato a [omissis], domiciliato per il presente affare presso lo studio professionale dello scrivente, sito in [omissis] che sottoscrive la presente per ratifica e conferma in qualità di titolare dell'utenza mobile in epigrafe indicata, mi ha conferito incarico di formulare la presente al fine di rappresentarVi e contestarVi quanto segue. Il mio assistito mi riferisce aver sottoscritto un contratto telefonico con questa Spett. Società di Telecomunicazioni per il servizio voce ed internet. Fatto sta, che successivamente all'attivazione della succitata linea telefonica il rapporto sinallagmatico seppur evolutosi senza alcuna problematica, a partire dalla prima decade del mese di gennaio 2025 la succitata utenza telefonica risultava iniziava a subire una serie di mal funzionamento circa la qualità della linea dati. A seguito di quanto sopra, il mio patrocinato allarmato, si faceva parte diligente e chiamava il servizio clienti di questa Spett. Società di Telecomunicazioni, la cui operatrice prendeva atto della problematica, ma non sapeva fornire alcuna risoluzione tranne l'apertura di un ticket tecnico. Quanto sopra sta arrecando un gravissimo disservizio che consta nell'impossibilità di poter utilizzare la linea dati». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: 1) a fornire riscontro; 2) a rendere totalmente fruibili i servizi telefonici sull'utenza mobile 27xxxxx11; 3) a corrispondere, a mezzo assegno circolare intestato all'utente Sig. Xxxx Xxxxxx, da inviare presso il domicilio eletto, la somma di € 450,00 a titolo di indennizzo per tutti i disagi patiti e patendi a causa del grave inadempimento contrattuale perpetrato nei suoi confronti dalla Vs. Società di Telecomunicazioni.

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie, il convenuto gestore rappresenta: «Dalle verifiche effettuate negli applicativi in uso a KENA MOBILE l'utenza mobile nr. 271460711 attivata in data 9 dicembre 2022 con piano tariffario Kena Profilo base è una linea attiva. In riferimento alle doglianze per il malfunzionamento della linea dati è stato aperto ticket verso Help Desk per le verifiche di rete in data 8 febbraio 2025 che hanno dato esito positivo, non riscontrando anomalie di rete (cfr.all.1). Nel periodo citato dall'istante, dai dati di traffico rilevati nel periodo segnalato (Gennaio 2025) non risultano interruzioni del servizio dati, contrariamente a quanto dichiarato dall'istante vedi mail allegata. (cfr.all.2) Il riscontro alla pec del 5 febbraio 2025 dell'istante, viene fornito tramite pec in data 8 febbraio 2025 vedi allegato (cfr.all.3) Le doglianze dell'istante non possono trovare accoglimento, visto la fruizione della linea telefonica confermata dal traffico telefonico e dati effettuato dalla numerazione mobile 27xxxxxx11. Pertanto, non sussistendo i presupposti per una bonaria composizione della controversia, è stato redatto. in data 29 aprile 2025 un verbale di

mancato accordo. In diritto. La copertura radiomobile non è fattispecie contemplata nel Regolamento Indennizzi e che il funzionamento del servizio radiomobile non è finalizzato al suo utilizzo in una particolare area, bensì, proprio in relazione alle caratteristiche di mobilità garantite, è invece correlata all'ampiezza della copertura del territorio nazionale, così come previsto dall'art. 5.2 delle C.G.A. di Kena Mobile: " Il Servizio Mobile può essere soggetto ad una copertura radiomobile del territorio nazionale non omogenea e comunque non estesa a tutte le specifiche aree del territorio; in particolare il livello di copertura è diverso per la rete GSM, UMTS e LTE; - la suddetta copertura del territorio nazionale può subire variazioni, anche significative, temporanee o permanenti, in dipendenza di fattori geografici, climatici e/o tecnici; - entro i suddetti limiti di copertura del territorio nazionale, TIM garantisce la continuità del Servizio Mobile, fermo restando che il Servizio può non essere accessibile al Cliente in uno specifico momento temporale; in particolare l'accessibilità può essere diversa per la rete GSM e UMTS e LTE". Di conseguenza e per quanto sopra, si rileva che la copertura del servizio può subire variazioni anche importanti e di carattere sia temporaneo che permanente in dipendenza di fattori geografici climatici e tecnici. In particolare, TIM si impegna a garantire la disponibilità de servizio entro i limiti di copertura, ma non può garantire che la copertura sia omogenea e disponibile in tutto il territorio nazionale».

3. Motivazione della decisione

Le richieste formulate dall'utente non possono trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. L'utente rappresenta in maniera non del tutto definita il disservizio come una serie di malfunzionamenti, verificatisi a partire dalla prima decade di gennaio 2025, riguardanti la qualità della linea dati. Non è specificato in cosa sia consistito di preciso il disservizio, né quanto a lungo sia durato. Come unica allegazione probatoria l'utente allega l'immagine di un telefono cellulare sul cui schermo compare la scritta "nessuna connessione ad internet". Nessun elemento, tuttavia, rende collegabile tale immagine all'utenza per cui si controverte, né a una data. Anche a voler considerare alla stregua di un indizio tale allegazione, si ritiene di dover condividere le argomentazioni dell'operatore nella parte in cui si fa riferimento alla natura stessa del servizio di somministrazione di telefonia mobile. 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 ex ante il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito, corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Pertanto l'operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai una certa e totale copertura. Alla luce di quanto precede, viste le verifiche comunque condotte dalla parte convenuta e allegate in atti, deve concludersi che, nella fattispecie in esame, non vi è stato malfunzionamento del servizio in senso proprio, ma, eventualmente, mera "cattiva ricezione", in quanto tale non indennizzabile, come già chiarito dall'Agcom (cfr. Del. 163/16/CIR, Del. 65/16/CIR). Non basta, infatti, che si sia verificata, in un luogo e in un tempo non specificati, la

mancata connessione a internet perché possa insorgere il diritto dell'utente a un indennizzo.

DELIBERA

Articolo 1

1. Le richieste formulate dall'utente non possono 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, 30 settembre 2025

Il Dirigente ad interim del Servizio
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”
Dott. Vito Lagona

Il Presidente
Dott. Michele Bordo

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco