

DELIBERA N. 96/2025

**XXXXX XXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/757860/2025)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 13/11/2025;

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 09/06/2025 acquisita con protocollo n. 0143010 del 09/06/2025;

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 fissa, mobile e internet, rappresenta: «Riduzione arbitraria della velocità di connessione internet per bollette pagate in ritardo. Cronologia dei disservizi: Confermo di non aver sempre rispettato le scadenze esatte delle bollette TIM, rimanendo talvolta indietro di una o due mensilità. Tuttavia, ho sempre provveduto al saldo integrale, anche in caso di distacco. Ogni bolletta, da contratto, prevede fino a 40 giorni prima della sospensione del servizio, e solo in due occasioni la linea è stata effettivamente sospesa e che ho sempre pagato il riallaccio, tutto regolare da parte mia. Grazie agli SMS recuperati, posso documentare che il disservizio è iniziato da agosto 2023 ed è durato fino ad aprile 2025. In questo arco di 21 mesi, ho contattato l'assistenza TIM almeno 14 volte, per segnalare disconnessioni frequenti e degrado della qualità della connessione internet, visibili negli SMS che ho recuperato e quindi documentabile, oltre al tempo perso a chiamare il 187 senza mai riuscire a risolvere, tempo buttato via, frustrazione e rabbia. In seguito a queste segnalazioni, sono intervenuti più tecnici, sia presso l'abitazione che sulla rete esterna, senza mai risolvere il problema. Solo successivamente ho compreso che la causa non era tecnica, bensì una limitazione commerciale imposta da TIM, a seguito di pagamenti in ritardo, pur sempre regolarmente eseguiti, come dimostra l'audio in allegato dell'operatrice 187 che mi rivelò di avere limitazioni sulla mia linea, il file audio dell'operatrice TIM 187 è già in allegato e invito ad ascoltare. Chiedo di scaricare il pdf in allegato contenenti le mie richieste aggiornate agli SMS recuperati + altra documentazione allegata al pdf. Chiedo di tener conto degli allegati presentati entro il 05/06/2025. Considerate nulla la richiesta passata di euro 800.00 in quanto inadeguata». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) Il riconoscimento dell'indennizzo previsto per disservizio, ai sensi della Delibera AGCOM 347/18/CONS. Totale richiesto: • Indennizzo per 639 giorni di disservizio: €5,00/giorno × 639 = €3.195.00; II) rimborso 50% bollette (€30 × 21 mesi): €315,00 Totale complessivo richiesto: €3.510.00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha depositato tempestive memorie.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, l'istanza formulata dall'utente può trovare parziale accoglimento, per le ragioni che seguono. Nel merito della domanda sub I), si osserva quanto segue. L'utente lamenta la degradazione della linea internet sin dall'agosto 2023, di aver esperito infruttuosamente numerosi solleciti telefonici e di aver appreso che non si trattava di disservizio tecnico, ma di azione amministrativa a fronte di ritardato pagamento, solo a seguito di contatto telefonico con il 187 (registrazione in atti). L'utente lamenta dunque il mancato preavviso della misura amministrativa della limitazione dell'utilizzo dei dati, circostanza che l'ha indotto a ipotizzare l'esistenza di un problema tecnico sulla linea con conseguenti segnalazioni, interventi tecnici e sostituzione di modem. Dalla documentazione depositata dall'operatore, esaminata pur se tardiva, non emerge, in effetti, evidenza di comunicazioni di preavviso della specifica misura menzionata. In tal senso va detto che anche l'art. 19 delle GCA, oltre all'art. 20 relativo a sospensione e cessazione, prevede un preavviso per la messa in essere della relativa azione amministrativa, dimodoché l'utente possa regolarizzare la propria posizione evitando disagi (art. 19 CGA Tim: «In caso di mancato pagamento, fatti salvi gli altri casi di sospensione dei Servizi, TIM, previa comunicazione mediante avviso via SMS, e-mail e/o telefonico, potrà limitare l'utilizzo del Servizio Dati al Cliente»). Il cliente lamenta inoltre di non aver ricevuto riscontro alle pec di reclamo riguardanti il disservizio, ed in effetti in atti non risultano riscontri. Deve considerarsi che, nel caso di specie, fornire adeguata e tempestiva informazione all'utente circa la natura amministrativa e non tecnica del problema avrebbe di sicuro messo lo stesso in condizione di agire per una più rapida risoluzione. L'art. 5 del "Regolamento indennizzi" invocato dall'utente non riguarda la fattispecie dell'azione amministrativa della diminuzione dell'utilizzo dei dati, bensì le più invasive ipotesi della sospensione e della cessazione del servizio. L'art. 13, co. 7, del medesimo Regolamento, tuttavia, stabilisce: «Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento. Se non è possibile ricorrere all'applicazione in via analogica degli indennizzi previsti, l'indennizzo è computato secondo equità». È da ritenersi che la disposizione richiamata si attagli perfettamente al caso di specie, vertendosi in un caso di azione amministrativa illegittimamente esercitata in ragione del mancato preavviso, che tuttavia non trova un'ipotesi tipizzata di indennizzo. Tenuto conto delle caratteristiche del disservizio lamentato, in forza dell'art. 13, co. 7, richiamato, si ritiene di potersi applicare per analogia, nel caso di specie, l'art. 6, co. 2, del Regolamento, che regola l'ipotesi della «irregolare o discontinua erogazione del servizio» che non comporti interruzione dello stesso. L'indennizzo pro die previsto dalla disposizione in parola è pari a 3,00 euro. Applicando tale parametro all'arco temporale di 639 giorni indicato dall'utente si otterrebbe un indennizzo complessivo di 1917,00 euro. Non appare tuttavia plausibile, in base a una ponderata ricostruzione dei fatti, che la degradazione sia stata posta in essere continuativamente per tutto l'arco temporale indicato, risultando viceversa probabile che il servizio tornasse regolare in corrispondenza degli ordinari periodi di ingiunzione dei pagamenti e di quelli successivi agli stessi. L'utente, nella ricostruzione in fatto, non offre una descrizione chiara riguardo alla delimitazione temporale del disservizio, in

particolare, non sono indicati i periodi di pieno funzionamento del servizio e quelli di degradazione della linea. Nell'impossibilità di procedere a una precisa quantificazione dei giorni interessati dal disservizio, ma appurato che lo stesso si sia verificato, anche in ossequio al principio di proporzione ed equità invocato dall'art. 13, co. 7, si ritiene di dover fissare la misura dell'indennizzo per l'illegittima limitazione dell'utilizzo del servizio dati, come sopra in ipotesi determinata, al 50%, e dunque all'importo di 958,50 euro. In ragione dell'omesso riscontro alle ripetute pec del 2024 (in atti), l'utente avrà inoltre diritto all'indennizzo ex art. 12 del Regolamento per omesso riscontro ai reclami, nella misura massima ivi prevista di 300,00 euro. La domanda sub II), viceversa, non può trovare accoglimento. Mancano in atti puntuali contestazioni di addebiti e il fascicolo documentale è privo delle fatture di cui si richiede il rimborso parziale, nonostante la sollecitazione di questo Corecom, che il 12 giugno 2025 comunicava: «Si richiede all'istante di integrare la pratica, attraverso il deposito in piattaforma, delle fatture di cui chiede lo storno e/o il rimborso, entro il termine di 10 giorni dalla presente». Tanto premesso, deve applicarsi al caso di specie la massima secondo cui: «Allorquando l'utente non chiarisca quali siano i documenti contabili oggetto di contestazione, tantomeno precisi l'ammontare dei relativi importi, né all'istanza risulti allegata alcuna documentazione idonea a circoscrivere l'oggetto delle doglianze [...], deve rilevarsi la genericità dell'istanza medesima e, pertanto, le richieste dell'utente non possono trovare accoglimento» (cfr. Del. 118/12/CIR; Del. 150/18/CIR; Del. 73/19/CIR)». Ciò anche avuta considerazione di quanto riconosciuto in relazione alla domanda sub I).

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza, Tim Spa è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico bancario su conto corrente a quest'ultimo intestato, la somma di 1258,50 (milleduecentocinquantotto/50) euro, di cui: 958,50 euro ai sensi del combinato disposto degli artt. 13, co. 7, e 6, co. 2, del Regolamento Indennizzi per l'illegittima limitazione dell'utilizzo del servizio dati e 300,00 euro a titolo di indennizzo per omesso riscontro al reclamo, con maggiorazione degli interessi legali a far data dall'istanza di definizione e fino all'effettivo soddisfo.

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, 13 novembre 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