

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 19/2026

Estratto del processo verbale della seduta n. 08 del 10 settembre 2026

Oggetto: Definizione della controversia [REDACTED] / Tim S.p.A. (Kena Mobile)
(GU14/824888/2026)

Presiede il Presidente

Mario Trampus

Sono presenti:

il vicepresidente

Renato Carlantoni

il componente

Maria Masau

Verbalizza

Roberta Sartor

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

IL COMITATO

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”*;

VISTO il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 recante: *“Codice in materia di protezione dei dati personali”*;

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 modificato 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. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018, recante *“Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la delibera n. 348/18/CONS del 18 luglio 2018 recante: *“Misure attuative per la corretta applicazione dell’articolo 3, commi 1, 2, 3, del Regolamento (UE) n. 2015/2120 che stabilisce misure riguardanti l’accesso a un’internet aperta, con specifico riferimento alla libertà di scelta delle apparecchiature terminali”*

VISTA la delibera n. 156/23/CONS del 27/06/2023 recante: *“Regolamento in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni da postazione fissa”*

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 *“Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)”* in particolare l’articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale *“il Co.Re. Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell’Autorità, ad esso delegate ai sensi dell’articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all’articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53”*;

VISTO l’Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità, 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, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni, e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e) sulla "definizione delle controversie", stipulata tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli-Venezia Giulia e il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA l'istanza di [REDACTED] del 23/03/2026 acquisita con protocollo n. 0112164 di pari data;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell'istante

L'istante rappresenta che la velocità di navigazione internet si è sempre attestata tra i 3 e i 5 Mbp e che l'operatore gli aveva offerto, in sede conciliativa, per tale disservizio, uno sconto in fattura di € 5,0-. L'utente evidenzia però che la medesima scontistica gli sarebbe spettata qualora avesse disdetto il contratto per riattivarlo come nuovo cliente.

Il ricorrente riferisce che, qualora decidesse di cambiare operatore, non riuscirebbe ad avere una nuova linea a causa di un limite tecnico (ultimo miglio) che non permette ad altri operatori di sfruttare la rete.

Sulla base di queste premesse l'istante formula le seguenti richieste:

- a) uno sconto in fattura di almeno il 50% della tariffa attuale (31 euro)
- b) un risarcimento di almeno 300 euro per i servizi non goduti

2. Posizione dell'operatore

L'operatore, nella memoria del 07/05/2026 (prot. n. 0170039) contesta quanto dedotto da parte istante, ritenendo le sue richieste infondate in fatto e in diritto.

In generale afferma che la presunta lentezza di navigazione, se non provata, non giustifica il rimborso totale o parziale dei canoni né la riduzione della prestazione e che l'indennizzo è previsto solo in caso di malfunzionamento reale del servizio.

L'operatore riporta quanto contenuto nella normativa sul sito MisuraInternet.it: *"il cliente deve effettuare le misurazioni con il software dell'Agcom e, se i risultati sono peggiori del minimo garantito, può presentare reclamo entro 30 giorni; se il problema non viene risolto entro altri 30 giorni può recedere senza penali con preavviso di un mese."* Nel caso concreto il reclamante non ha prodotto misurazioni (non risulta l'invio di misurazioni tramite Nemesys), quindi al massimo avrebbe potuto cambiare operatore senza costi di cessazione. Rileva che, a seguito di verifiche, il modem e la linea risultano regolari e la velocità rientra nei limiti del profilo.

Pertanto, la parte convenuta avendo operato correttamente chiede il rigetto totale delle domande di parte istante.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare

L'istanza soddisfa i requisiti minimi di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

Nel merito

La *res controversa* verte sostanzialmente sulla presunta lentezza della navigazione internet, motivo per il quale l'istante chiede una riduzione del 50% della tariffa attuale e un risarcimento del danno — termine impropriamente utilizzato dall'istante, dovendosi la domanda riqualificare come richiesta di indennizzo, unica fattispecie rientrante nella competenza di questo Corecom — per i servizi non goduti.

Tali richieste, trattate congiuntamente, non possono trovare accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

In via preliminare, sotto il profilo giuridico, si osserva che, ai sensi dell'art. 2697 c.c., sebbene spetti all'operatore dimostrare il corretto adempimento delle prestazioni contrattuali e la legittimità della fatturazione, grava comunque sull'utente l'onere di descrivere e provare i fatti specifici costitutivi della propria pretesa, fornendo quantomeno un principio di prova o un preciso riscontro della tempestiva e formale contestazione dei disservizi in costanza di rapporto.

Parte istante si è limitata a contestare genericamente la qualità e la stabilità della connessione allegando esclusivamente un generico screenshot, privo di qualsivoglia valore probatorio. Agli atti del procedimento, infatti, l'utente non ha fornito alcuna evidenza idonea a dimostrare lo scostamento dagli standard qualitativi promessi o a circoscrivere l'arco temporale del disservizio, né ha depositato fatture o documentazione contabile a riprova degli importi corrisposti e del pregiudizio lamentato; a ciò si aggiunge la totale mancanza di un formale reclamo preventivamente inviato al gestore (cfr. screenshot di parte istante).

Sul punto, AGCOM ha da tempo individuato uno strumento normativo e tecnico volto a dirimere con certezza tali controversie. A tal fine, la materia - inizialmente regolamentata dalla Delibera n. 244/08/CSP e successivamente modificata dalla Delibera n. 656/14/CONS - è stata di recente oggetto di un organico riordino. Attualmente, la disciplina di riferimento è dettata dalla Delibera AGCOM n. 156/23/CONS, che approva il Regolamento unico consolidato in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, estendendo le relative tutele anche alle connessioni *Fixed Wireless Access* (FWA).

Ai sensi dell'art. 10, comma 5, del Regolamento allegato alla Delibera AGCOM n. 156/23/CONS, *«qualora l'utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui all'articolo 4, comma 3, può inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'Autorità, tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it, che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell'operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato.»*

In virtù di tale quadro regolamentare, al certificato prodotto e rilasciato tramite la piattaforma MisuraInternet.it mediante l'utilizzo del software ufficiale NeMeSys viene attribuito valore di prova legale esclusiva circa le prestazioni della linea. Tale documento costituisce piena prova del disservizio e consente all'utente - qualora l'operatore non ripristini i livelli di qualità contrattualmente garantiti - di recedere dal contratto senza penali né costi di disattivazione, ovvero di richiedere i previsti indennizzi.

Dunque, nell'ambito dell'istruttoria è emerso che la parte istante si è limitata a lamentare il disservizio senza tuttavia produrre idonea documentazione contabile (fatture), prova dell'invio di un formale reclamo e, soprattutto l'esito della misurazione effettuata tramite il software certificato NeMeSys volto ad accertare l'effettiva velocità della linea e il mancato rispetto dei livelli minimi di qualità contrattualmente garantiti dall'operatore.

Alla luce del quadro probatorio così delineato, per le argomentazioni in fatto e in diritto sopra esposte, le domande proposte da parte istante al punto a) e b) devono essere rigettate.

DELIBERA

sull'istanza presentata da [REDACTED] nei confronti di Tim S.p.A. (Kena Mobile), per le motivazioni suesposte:

1. rigetta le richieste formulate dall'istante sub a) e b) volte rispettivamente a ottenere uno sconto in fattura di almeno il 50% (*cinquanta*) della tariffa attuale e un risarcimento di almeno € 300,00 (*trecento*) per i servizi non goduti.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'art. 20, comma 5 del Regolamento.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti e pubblicata sui siti web del Co.Re.Com. FVG e dell'Autorità (www.agcom.it).

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Direttore del Servizio Organi di garanzia
Roberta Sartor

Il Presidente
Mario Trampus

Atto sottoscritto digitalmente ai sensi del D.P.R. 445/2000 e del D.LGS. 82/2005 e ss.mm.ii.