

 <p>CORECOM Comitato Regionale per le Comunicazioni VENETO</p>	<p>Presidente Vice Presidente Dirigente</p>	<p>Marco Mazzoni Nicoletti Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli Maurizio Santone</p>
---	---	---

Deliberazione n. 48 del 3 dicembre 2025

OGGETTO: Definizione della controversia xxxxxxxxxxxxx TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) (GU14/763806/2025)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della dott.ssa Kusuma Cappellazzo, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 *"Funzioni del Presidente"*;

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, responsabile dell'Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del 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 l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

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"* (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 *“Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni”*, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXX del 09/07/2025 acquisita con protocollo n. 0172660 del 09/07/2025;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquista agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante segnalava in diverse occasioni, al 187, il malfunzionamento della sua linea (XXXXXXX) in quanto la connessione internet risultava tropo troppo lenta.

Veniva quindi a sapere, aiutato in questo da un negozio Tim, che la linea era limitata per problemi amministrativi, quando in realtà non c'era e non c'è mai stata nessuna fattura scoperta.

Anche TIM riconosceva che ci fosse stata una sospensione errata della linea, che però va avanti dal 2021 ad oggi.

L'utente chiede un rimborso.

2. La posizione dell'operatore

Dalle verifiche effettuate da TIM è emerso che in data 29.6.2020, la linea è stata sospesa per morosità a causa del mancato pagamento di diverse fatture che sono state saldate in data 10.07.2020, a seguito del quale la linea è stata riattivata.

La linea XXXXXX, sino ad oggi, non ha più subito blocchi e/o sospensioni amministrative o tecniche. Da storico segnalazioni per il periodo oggetto di analisi risultano i seguenti ticket: CRV000092551259 aperto in data 19/05/2024 con le seguenti note: “CLT LAMENTA CONNESSIONE LENTA DA QUALCHE SETTINMANA”. Il ticket è stato chiuso nella stessa data con le seguenti note: “Velocità pienamente in regola rispetto alla lunghezza della linea. Velocità congrua con l'offerta commerciale” CRV000093892074 aperto in data 12.7.2024 per problemi alla fonia voip. Il ticket è stato chiuso nella stessa data con le seguenti note: “Fonia isolata, riconfigurato voip correttamente” CRV000093940322 aperto in data 13.7.2024 chiuso nella stessa data con le seguenti note: “info cessazione” L'istante ha un contratto FTTC 200 mega che si allinea a 142 mega. In data 04/08/2025 dal diagnostic tool la linea risulta “stabile e priva di errori con velocità pienamente in regola rispetto alla lunghezza della linea. Velocità congrua con l'offerta commerciale”.

Si precisa altresì che l'utente dovrebbe allegare delle misurazioni della connessione dati certificate attraverso uno specifico software gratuito chiamato Ne.Me.Sys e che, in caso di mancato rispetto dei parametri contrattuali indicati da Telecom Italia, l'istante avrà la possibilità di recedere gratuitamente dall'offerta acquistata, senza spese e senza penalità.

La normativa però non prevede alcun rimborso o indennizzo. Si rileva altresì che non sono stati inoltrati dei reclami a TIM.

Si eccepisce inoltre l'ammissibilità e l'efficacia probatoria delle schermate indicate da controparte.

Si tratta infatti di schermate estrapolate dai sistemi commerciali di TIM probabilmente forniti da un negozio, e le tracciature ivi riportate non sono riconducibili a reclami scritti ma bensì ad interazioni esterne e interne di TIM che possono essere anche comunicazioni tra i vari settori interni.

Alla luce di quanto esposto si conferma pertanto la correttezza dell'operato di TIM e che alcuna somma è dovuta all'utente.

Tutto ciò premesso, Tim chiede di rigettarsi le richieste avversarie in quanto inammissibili nonché infondate in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

Nel merito, all'esito dell'istruttoria, si ritiene che l'istanza di XXXXXX non possa trovare accoglimento, per i motivi che seguono.

Dall'esame della documentazione in atti non emergono elementi documentali che possano essere considerati sufficienti a comprovare la tesi dell'istante.

In relazione alla presunta lentezza della connessione internet lamentata da parte istante, si precisa quanto segue; Il degrado della velocità di trasmissione dei dati non può configurarsi come malfunzionamento in assenza di anomalie tecniche che compromettono la funzionalità del servizio medesimo; in ordine alla lamentata lentezza di navigazione, l'utente avrebbe dovuto, infatti, produrre il certificato Ne.me.sys. comprovante che la qualità del servizio dati è inferiore ai parametri indicati nel contratto, cosa che in realtà non ha fatto.

La normativa di settore (dell'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CONS) prevede espressamente che “qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto alla velocità minima reale di accesso alla rete con il collegamento internet, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, può presentare un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata”.

Tanto premesso la richiesta di un indennizzo correlato alla lentezza della connessione internet così come una richiesta di rimborso dei canoni per il periodo di disservizio non possono trovare accoglimento.

Per quanto concerne, invece, le presunte sospensioni di linea avvenute nel corso degli anni (già a dire dell'utente, a far data dal 2020) giova richiamare l'attenzione sul fatto che l'istante non ha prodotto in atti alcun reclamo avente ad oggetto i disservizi lamentati in palese contrasto con quel principio, quanto mai consolidato, in virtù del quale a fronte di un qualsivoglia disservizio, l'utente è onerato di provvedere ad una tempestiva segnalazione all'operatore al fine di metterlo nella condizione di intervenire e risolvere la problematica: non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore.

In assenza di segnalazione da parte del cliente il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfondibile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi, che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione dalla società medesima. Il principio suddetto è normalmente applicato e riaffermato sia da Agcom (delibere n.38/12/CIR; n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR, n. 127/12/CIR, n. 130/12/CIR, n. 143/17/CIR) che dai Corecom (Corecom Emilia-Romagna, delibera n. 385/2018; Corecom Calabria, delibera n. 256/18, delibera n. 257/18, Corecom Veneto, delibera n. 89/20).

E' altresì doveroso porre in adeguato rilievo la circostanza che è rimasta inesistente la richiesta effettuata dalla Struttura di supporto al Corecom Veneto con nota in fascicolo GU14 del 9 luglio 2025, con la quale l'istante era stato invitato a “depositare in fascicolo, entro il 17 luglio 2025, eventuali reclami scritti inviati all'operatore in merito al disservizio lamentato, unitamente alle eventuali relative ricevute PEC o racc. AR di consegna”, nella misura in cui in l'utente si è limitato, in realtà, a produrre schermate estrapolate dai sistemi commerciali di TIM probabilmente forniti da un negozio, in cui le tracciature ivi riportate non sono riconducibili o configurabili come reclami formali ad ogni effetto di legge.

A ben vedere, anche la stessa descrizione del fatto compiuta dall'utente non può dirsi sufficientemente articolata, dal momento che egli neppure precisa in modo chiaro la durata effettiva del disservizio, così da rendere all'operatore difficile anche eventuali verifiche per accettare le circostanze.

Va opportunamente richiamato, in proposito, l'orientamento costante di Agcom e di questo Corecom secondo cui “l'istante è tenuto ad adempire quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione”, da cui discende che “la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente” (ex multis, delibera Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR, delibera Corecom Veneto n. 37/2024).

Pertanto, deve conclusivamente essere rilevato che, per principio generale dell'ordinamento, stabilito dall'art. 2697 c.c. e pacificamente applicabile anche alle controversie tra utenti e fornitori di servizi di comunicazione, l'onere della prova dei fatti invocati grava in capo all'utente per il disservizio lamentato e in capo all'operatore

con riferimento ai fatti modificativi, estintivi o impeditivi delle circostanze prospettate dall'istante. In conformità a costante giurisprudenza sul punto, non possono quindi dirsi provate le circostanze invocate dal ricorrente, in considerazione del criterio di riparto dell'onere della prova, il quale "assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico, rappresentando il naturale discrimin che orienta il giudicante" (v., sul punto, ex multis, Corecom Liguria, deliberazione n. 54/2018; Corecom Basilicata, n. 38/2020; Corecom Veneto, n. 37/2025).

Le considerazioni sopra svolte concorrono a far ritenere che l'istanza di XXXXX debba essere ritenuta generica e non sufficientemente circostanziata, in quanto sprovvista di conforto documentale a quanto prospettato in formulario.

Conclusivamente, si ritiene che le richieste di XXXXXXXX non possano trovare accoglimento

Tutto ciò premesso, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

1. Di rigettare l'istanza di XXXXXXXX nei confronti di TIM s.p.a..
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.
4. 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.

Il Dirigente

Fto(*) Maurizio Santone

Il Presidente

Fto(*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

Fto(*) Kusuma Cappellazzo

*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.