

DELIBERA N. 34/2026/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX-TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)

(GU14/793771/2025)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione dell'8 aprile 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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il 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 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”*, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 *“Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”*, in particolare l'art. 30, e il *“Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”* (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 1017 del 25 settembre 2025 con il quale è stato rinnovato l’incarico alla Dott.ssa Cinzia Guerrini di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2025;

VISTO l’ordine di servizio del Direttore di Direzione n. 2 del 18 marzo 2026 avente ad oggetto “Sostituzione temporanea della Dott.ssa Cinzia Guerrini “Settore Assistenza al difensore civico e ai garanti. Assistenza generale al Corecom. Biblioteca e documentazione”;

DATO ATTO che con detto ordine di servizio n. 2/2026 sono state assegnate, in via temporanea, al Dott. Andrea Di Bernardo le competenze e le attività proprie del Settore “Assistenza al difensore civico e ai garanti. Assistenza generale al Corecom. Biblioteca e documentazione”;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 25/11/2025 acquisita con protocollo n. 0303104 del 25/11/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 058587xxxx con la società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) di seguito per brevità, Tim, lamenta la lentezza del servizio Internet.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

“sebbene paghi regolarmente il canone telefonico alla Tim da anni per una linea Mista Fibra da 100 MB. con un minimo garantito di almeno 40 Mb. continuo a lamentare una connessione internet molto scarsa con continue interruzioni ed a niente sono servite le mie varie segnalazioni con aperture e chiusure dei disservizi senza mai risolvere in modo definitivo il guasto, adducendo varie scusanti come "linea non migliorabile" ed a tutto ciò come se non bastasse la ditta FiberCop (designata dalla Tim per i lavori in Fibra) ha interrotto i lavori a pochissimi metri dalla mia residenza senza completarli. Precisando che qualora avessero portato a termine i lavori in Fibra sicuramente sarebbero cessati tutti gli inconvenienti per decine di utenti ed a niente sono servite neanche le varie PEC (in allegato) inviate sia alla "FiberCop" che alla "xxx".

In data 5 luglio 2025 inviava all'operatore missiva nella quale lamentava di avere "una linea instabile e che non raggiunge neanche 30Mb. ben al di sotto dei 40 Mb. come minimo garantito da contratto. Preciso che è stato aperto l'ennesima segnalazione n°010143xxxx. Dichiaro inoltre che non ho avuto nessun contatto col tecnico intervenuto sul posto né telefonico né di persona sebbene a voi risult[i] il contrario. Per tutti questi disservizi mi era stato promesso anche un sostanziale rimborso mai ricevuto”.

In data 21 ottobre 2025 riceveva da Tim la seguente comunicazione: “Gentile Cliente, la tua segnalazione 9-78416618xxxx per la linea 058587xxxx è ancora in lavorazione. Sarà nostra cura fornirti il riscontro entro il 29-10-2025. Ci scusiamo per il disagio”.

In data 23 ottobre 2025 contestava a Tim che “la ditta (...) incaricata di portare la fibra nella mia zona hanno interrotto i lavori a pochissimi metri dalla mia residenza continuando così a crearmi un danno enorme essendo la attuale mista fibra 100 Mb. assolutamente insufficiente perché oltre alle continue disconnessioni non raggiunge neanche il minimo garantito. Preciso inoltre che a nulla sono servite le varie PEC (in allegato) inviate al responsabile (...) della FIBERCOP”.

In data 18 novembre 2025 riceveva da Tim la seguente comunicazione: “Gentile Cliente, la tua segnalazione 9-78543488xxxx per la linea 058587xxxx è ancora in lavorazione. Sarà nostra cura fornirti il riscontro entro il 25-11-2025. Ci scusiamo per il disagio”.

In data 18 novembre 2025 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Tim tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante, quantificando la sua richiesta in euro 680,00, ha chiesto:

- i) “desidero che almeno mi venga corrisposto un indennizzo come da contratto per ormai oltre 4 mesi di vari disservi[zi] che regolarmente vengono rimandati dalla Tim da mese in mese come le email della Tim in allegato senza nessuna reale riparazione ne intervento di un tecnico sul posto”.*

2. La posizione dell'operatore.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva nella quale ha eccepito l'infondatezza delle richieste dell'istante deducendo al riguardo che:

“la contestazione parrebbe riguardare, nello specifico, la velocità di connessione” e sul punto ha ritenuto opportuno richiamare l’art. 7 delle Condizioni generali del contratto Adsl: "La velocità di navigazione in internet riportata nella descrizione delle singole Offerte associate al Servizio dipende da molteplici e variabili fattori tecnici, quali la distanza della rete d'accesso che separa la sede del Cliente dalla centrale cui è attestata la linea telefonica, il livello di congestione della rete internet, i server dei siti web cui il Cliente si collega e le caratteristiche del modem e del computer in dotazione. Nel documento Caratteristiche del Servizio citato all'interno della sezione Caratteristiche tecniche della specifica Offerta sono riportati i livelli di qualità minima su cui TIM si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("AGCOM") 244/08/CSP e successive modificazioni, nonché le informazioni sulle prestazioni fornite con il Servizio, tra cui quelle relative alla tecnologia utilizzata per l'accesso e alle caratteristiche minime che il sistema di accesso del Cliente deve possedere al fine dell'integrale e corretta fruizione dello stesso. Le suddette informazioni, insieme alle informazioni concernenti le misurazioni statistiche che vengono effettuate periodicamente da TIM nell'ambito degli indicatori di qualità previsti dalle delibere 131/06/CSP e 244/08/CSP sono anche pubblicate sul sito www.tim.it. Il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto qualora non siano rispettati i livelli di qualità del Servizio su cui TIM si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera 244/08/CSP e successive modificazioni". Ai sensi dell'art. 7 delle Condizioni generali di contratto Offerta Fibra: "La velocità di navigazione in internet riportata nella descrizione delle singole offerte dipende da molteplici e variabili fattori tecnici, quali la distanza della rete d'accesso che separa la casa cliente dalla centrale cui è attestata la linea telefonica, il livello di congestione della rete internet, i server dei siti web cui il Cliente si collega e le caratteristiche del modem e dei dispositivi utilizzati dal Cliente. Nel documento Caratteristiche del Servizio allegato alle presenti condizioni generali sono riportati i livelli di qualità minima su cui TIM si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("AGCOM") 244/08/CSP e successive modificazioni, nonché le informazioni sulle prestazioni fornite con il Servizio, tra cui quelle relative alla tecnologia utilizzata per l'accesso e alle caratteristiche minime che il sistema di accesso del Cliente deve possedere al fine dell'integrale e corretta fruizione dello stesso. Le suddette informazioni, insieme alle informazioni concernenti le misurazioni statistiche che vengono effettuate periodicamente da TIM nell'ambito degli indicatori di qualità previsti dalle delibere 131/06/CSP, 244/08/CSP e successive modificazioni sono anche pubblicate sul sito www.tim.it. Il Cliente ha facoltà di recedere senza penali o costi di disattivazione dal Contratto qualora non siano rispettati i livelli di qualità del Servizio su cui TIM si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera 244/08/CSP e successive modificazioni".

“Invero, la Delibera Agcom n. 244/08/CSP, integrata con la Delibera Agcom n. 151/12/CONS e regolante, appunto, la qualità del servizio Adsl, prevede la possibilità per gli utenti finali di effettuare tramite Nemesys, sito autorizzato da Agcom, la misurazione della velocità delle connessioni e, qualora i parametri non corrispondano ai valori minimi di upload e download stabiliti, richiedere soltanto la cessazione del servizio senza penali. L'art. 7 della Delibera. 244/08/CSP, infatti, precisa che "A tal fine il Cliente deve scaricare gratuitamente dal sito www.misurainternet.it un software di misurazione certificato dall'Agcom, con cui verificare la qualità della propria connessione ad Internet e che indica inoltre le condizioni operative e di hardware che devono essere verificate affinché le misure possano essere considerate significative... Qualora i valori qualitativi siano peggiorativi rispetto a quelli indicati nelle Caratteristiche del Servizio, il Cliente potrà inviare un reclamo scritto a TIM, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, allegando la stampa che riporta il risultato della verifica. Il Cliente, nel caso in cui non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del Servizio entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione del reclamo da parte di TIM potrà, entro i successivi 30 giorni, recedere dal Contratto, ai sensi del successivo art. 11, senza penali o costi di disattivazione. Il Cliente potrà effettuare una nuova misurazione e produrre un nuovo reclamo non prima di almeno 45 giorni dalla data dell'ultima misurazione effettuata".

“Pertanto, al fine di provare l'asserita debolezza del segnale e/o la scarsa qualità della connessione in sé, che rende il servizio instabile, è necessario innanzitutto munirsi del test Nemesys. Acquisita tale documentazione, l'utente finale può soltanto recedere dal servizio in esenzione spese e non ha diritto ad alcun indennizzo, come da disciplina vigente. A tal fine il Cliente deve scaricare gratuitamente dal sito www.misurainternet.it un software di misurazione certificato dall'Agcom, con cui verificare la qualità della propria connessione ad Internet. Nel caso di specie, l'istante non si è munito di tale documentazione, non potendo riconoscersi allo stesso alcun rimborso o indennizzo”.

L'operatore ha poi concluso per il rigetto dell'istanza.

3. La replica dell'istante.

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione, contestando

“che quanto affermato dalla controparte TIM è assolutamente falso perché mette in dubbio la lentezza di navigazione in contrapposizione di quanto più volte affermato dal loro tecnico TIM che dichiara “linea non migliorabile” ed inoltre la TIM afferma che ho una linea Fibra quando in realtà trattasi di ADSL e che i lavori della fibra si sono arrestati a pochissimi metri dalla mia residenza senza completarli. Desidero inoltre precisare che qualora i lavori della Fibra interrotti si [fossero] conclusi sarebbe per me finito questo calvario ed a nulla sono valse le innumerevoli PEC inviate sia alla (...) ditta incaricata dei lavori fibra (...) che alla FIBERCOP “xxx@pec.fibercop.it” che sebbene prometteva (...) che avrebbero provveduto al completamento dei lavori, in realtà ciò a distanza di quasi un anno non è mai avvenuto”.

“Per quanto riguarda il software di misurazione NEMESYS sebbene abbia più volte provato ad utilizzarlo non ci sono mai riuscito ma ho utilizzato dal sito www.misurainternet.it lo speed-test specifico tutti i giorni ed a suo tempo inviati alla Corecom, concludo affermando che non ho alcuna possibilità del recedere dal contratto TIM non avendo alcuna alternativa”.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante non può essere accolta come di seguito precisato.

In via preliminare:

con riferimento alla domanda *sub i)* con cui l'istante chiede un indennizzo per “*vari disservi[zi]*” la cui soluzione è posticipata dall'operatore, si rappresenta che nonostante la sua genericità, detta richiesta in ottica di *favor utentis*, sarà presa in esame secondo il significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, sarà esaminata alla luce della documentazione in atti, ed in particolare, con riferimento a quanto indicato da parte istante nell'istanza di definizione della controversia ed a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall'operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa* e accertamento di un eventuale comportamento illegittimo da parte del gestore telefonico.

Nel merito.

L'istante lamenta “*una connessione internet molto scarsa con continue interruzioni*” deducendo al riguardo che “*la ditta Fibercop (designata dalla Tim per i lavori in Fibra) ha interrotto i lavori a pochissimi metri dalla mia residenza senza completarli*” e che invece, qualora questi fossero stati portati a compimento, “*sarebbe per me finito questo calvario*”.

Di contro l'operatore ha eccepito che l'istante non ha fornito prova della “*debolezza del segnale e/o scarsa qualità*” della connessione Internet.

La doglianza non è fondata per le ragioni che seguono.

Innanzitutto si rendono opportune alcune considerazioni.

Alla luce della disposizione di cui all'articolo 2, del vigente “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale*” (allegato A alla delibera n. 194/2023/CONS), secondo cui “*è rimessa alla competenza dell'Autorità la risoluzione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra utenti e operatori inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale e ai diritti degli utenti stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi*” tutte le problematiche relative alle reti e agli impianti di telefonia, concernenti esclusivamente la localizzazione, l'ubicazione e condivisione delle infrastrutture di comunicazione elettronica, ad esempio installazione, spostamento di pose, cavi, etc, propedeutiche alla fornitura del servizio, essendo regolamentate dalle disposizioni del decreto legislativo 1°

agosto 2003 n. 259 e s.mi., recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*” non trovando fondamento in un accordo contrattuale *sensu stricto* tra operatore ed utente o nelle norme di competenza di questa Autorità, per tal motivo esulano dal sindacato della stessa, in quanto investono organi/enti istituzionali che non rivestono la qualifica di operatore.

Ergo le considerazioni dell’istante circa la sospensione di lavori la cui realizzazione avrebbe concretizzato una diversa e più performante tecnologia di comunicazione elettronica in grado, presumibilmente, di risolvere le problematiche di scarsa qualità del suo servizio Internet esulano dalla competenza di questa Autorità.

Ciò premesso venendo al merito della *res controversa*, con riferimento alla “*molto scarsa*” connessione del servizio Internet lamentata da parte istante, secondo il costante orientamento dell’Autorità, 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 particolare, nel caso di specie trova applicazione l’articolo 8, comma 6, della delibera Agcom n. 224/08/CSP secondo cui “*qualora l’utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra 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. Ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, l’utente ha facoltà di recedere senza costi 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 o messaggio di posta elettronica certificata*”.

Quindi, laddove il servizio di connessione a Internet risulti inadeguato o non conforme a quello pattuito, l’utente ha la facoltà di recedere dal contratto senza costi, ma non di ottenere un indennizzo ovvero la ripetizione parziale dei canoni corrisposti durante il periodo di disservizio. (*cifra* Delibera Agcom n. 85/19/CIR).

Nel caso di specie, in ordine alla scarsa connessione di navigazione, l’utente non ha fornito alcun certificato comprovante detta problematica.

Per detti motivi, si ritiene che la richiesta di riconoscimento degli indennizzi per scarsa connessione del servizio Internet non possa essere accolta.

La domanda *sub i)* è dunque rigettata.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da XXX nei confronti di Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

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

Firenze, 8 aprile 2026

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)