

DELIBERA N. 43/2026/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX -TIM S.P.A. (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/799378/2025)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 6 maggio 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 funzioni del Settore "Assistenza al difensore civico e ai garanti. Assistenza generale al Corecom. Biblioteca e documentazione";

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 19/12/2025 acquisita con protocollo n. 0327709 del 19/12/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto privato sull'utenza n. 0583 26xxxx, contesta all'operatore Tim S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile), di seguito, per comodità, Tim, la difformità delle condizioni applicate in fattura, la lentezza del collegamento ad Internet, il ritardo della consegna del modem e la richiesta di poterlo riconsegnare con storno delle fatture residue.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato che:

- *“in data lunedì 10 novembre 2025 alle ore 15.09 (...) contattat[va] il 187 per sapere le condizioni contrattuali nel caso voless[e] cambiare linea telefonica”.*
- *Riceveva quale riscontro dall’operatore del call center “che la (...) linea è stata attivata il 30/04/2024 (Tim Wifi Power Smart Mega + Modem Tim Hub - Numero ordine 57Z95Xxxxx, del 26/04/2024 alle ore 13.40)”;*
- *veniva informato che, in caso intendesse “passare ad un altro operatore, il costo del modem [sarebbe stato] a [suo] carico”;*
- *il modem era stato consegnato “a luglio 2024”; tale ritardo era imputabile al gestore: infatti, al momento dell’attivazione, “aveva dovuto sollecitare più volte per ricevere il modem a casa (in data 08/06/2024 ancora non (...) era arrivato e la (...) offerta era attiva dal 30/04/2024), ma pagav[a] le fatture anche per questo servizio, nonostante non potess[e] utilizzare la linea internet a casa se non con un altro modem che [si era] procurato da solo”;*
- *in merito alla “restituzione del modem” constatava la seguente “dicitura specificata sull’app di Tim: in ottemperanza al Codice delle Comunicazioni Elettroniche D. Lgs 207/2021, è fattibile solo l’acquisto, contestuale all’offerta sottoscritta, è avvenuto nel periodo tra il 31/05/2022 e l’08/06/2024. Se l’acquisto è avvenuto al di fuori di questo periodo, la restituzione non è prevista perché il modem è di tua proprietà”.*
- *Testualmente l’istante lamenta: “il modem lo sto sempre pagando, ma volendo appunto cambiare linea fissa a casa, voglio avere la possibilità di restituirlo, senza doverlo pagare per intero, come previsto nelle condizioni contrattuali, poiché sono stati loro a non fornirmelo nei tempi indicati, ma con un certo ritardo e solo dopo molteplici richieste da parte mia. La mia esigenza di cambiare operatore è legata al fatto che la linea va male e piano ed il mio lavoro lo svolgo principalmente in smart working”.*

In base a tali premesse l’istante, quantificando rimborsi/indennizzi in euro 1,000.00, ha chiesto:

- i) *“di poter cambiare in qualsiasi momento il gestore della linea telefonica a casa, senza dover pagare per intero le rate del modem, dal momento che il contratto è stato stipulato nei tempi che prevedono questa opzione, e poiché restituirò anche quello”;*
- ii) *“un rimborso considerando il disagio causatomi da Tim sia per la navigazione lenta, per le fatture che avevamo concordato dopo la conciliazione a 20,38€ e che da maggio 2025 (compreso) sono sempre state pari a euro 26.80 (pagate comunque regolarmente) e per il tempo perso dietro a tutta questa questione”.*

2. La posizione dell’operatore.

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 2 febbraio 2026, ha dedotto che l'“utenza interessata” è l'“Utenza fissa, n. 058326xxxx”.

Sui “fatti all'origine della controversia” l'operatore ha dedotto che “[l]a controversia verte, nella ricostruzione fornita dall'istante su presunta navigazione lenta e sulla contestazione di costi legati al modem”.

“Nel merito” l'operatore ha sostenuto l'“infondatezza delle richieste avanzate nei confronti di TIM” evidenziando quanto segue:

- “mancata presentazione del reclamo (v. artt. 6,8,9,11 e 13 del Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS). La mancata presentazione del reclamo – rectius allegazione degli estremi del reclamo stesso – preclude ogni indennizzo fra quelli indicati in epigrafe.
- “Nella fattispecie in esame, l'istante non ha mai reclamato i disservizi che contesta in istanza, né è in grado di dimostrare il contrario in tale sede”.

La società TIM ha proseguito trattando la doglianza sulla “presunta lentezza della navigazione”.

Sulla contestazione inerente alla “velocità di connessione” ha precisato quanto segue:

- “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”. 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”.

- *“Invero, la Delibera Agcom n. 244/08/CSP, integrata con la Delibera Agcom n. 151/12/CONS e regolante, appunto, la qualità del servizio internet, prevede la possibilità per gli utenti finali di effettuare tramite Nemesys, sito autorizzato dall'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. 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”.*
- *“Nel caso di specie, l'istante non si è munito di tale documentazione”.*

“Sulle altre contestazioni” l'operatore ha proseguito “eccep[endo] nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono infondate e, comunque, sono totalmente prive di allegazioni e riscontro documentale”.

Sul punto ha osservato che “parte istante sostiene di aver subito l'applicazione di condizioni contrattuali non approvate e, alla luce di quanto sopra, insiste nella richiesta di storni e indennizzi. Tuttavia, nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all'operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale; non viene infatti indicato il periodo temporale durante il quale TIM avrebbe attivato il piano contestato. Non viene, inoltre, individuata la differenza contestata tra piano attivato e piano promesso, né l'ammontare degli addebiti asseritamente non dovuti; informazioni tutte indispensabili anche per consentire alla società una adeguata difesa”.

Inoltre l'operatore ha precisato che “controparte non ha neppure indicato, né tantomeno depositato tutte le fatture contestate, per le quali oggi viene richiesto lo storno ed il rimborso. Non viene nemmeno allegata la prova del pagamento delle somme per le quali è stata formulata richiesta di rimborso. Invero, in termini generali, in caso di domanda di storno/rimborso, sulla parte istante grava sempre l'onere di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede il rimborso o lo storno, oltre a quello di documentarne il pagamento. In mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l'istanza risulta generica e indeterminata “... stante l'impossibilità di accertare l'“an”, il “quomodo” ed il “quantum” della fatturazione asseritamente indebita” (ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS). Del resto, tale impostazione è seguita in maniera condivisa da molteplici precedenti pronunce, in virtù delle quali è stato appunto stabilito che il mancato accoglimento della domanda “non avendo l'utente prodotto copia delle fatture di cui chiede lo storno” (v., ex multis Corecom Lazio, Delibera DL/193/15/CRL e Delibera DL 186/15/CRL, ai sensi della quale “la richiesta di storno delle fatture non può essere accolta per il mancato deposito delle stesse”; ed anche Agcom, del. n. 161/16/CIR per la quale “non possono essere

disposti rimborsi di fatture qualora l'istante non depositi in atti copia delle fatture contestate e prova dell'avvenuto pagamento, risultando in tal caso la domanda generica"). Controparte, dunque, non ha adempiuto l'onere di allegazione e men che meno quello di produzione documentale gravante sulla stessa".

In ultimo la società TIM ha insistito per il rigetto dell'istanza.

3. La replica dell'istante.

La parte istante, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria di replica del 23 febbraio 2026, ha puntualizzato *"che TIM è a conoscenza della problematica relativa alla lentezza della linea internet sin dall'anno 2021, momento dell'installazione del servizio, quando il tecnico intervenuto presso la [sua] abitazione ebbe modo di riscontrare direttamente le criticità della connessione"*.

Parte istante ha poi evidenziato che:

- *"fin dall'attivazione, la velocità effettiva della linea si è attestata su valori significativamente inferiori rispetto a quelli prospettati in fase contrattuale, come dimostrano i test di velocità già depositati agli atti, i quali evidenziano come la connessione sia rimasta costantemente al di sotto dei 20 Mbps"*.
- *"il prezzo applicato non è mai stato conforme a quello indicato nella documentazione contrattuale prodotta. Le fatture emesse da TIM hanno sempre riportato importi superiori rispetto a quanto pattuito. Si evidenzia che tutte le bollette sono state regolarmente pagate, come da documentazione già depositata, e che gli importi risultano costanti nel tempo, a dimostrazione della reiterazione dell'addebito contestato"*.
- *"il modem è stato consegnato con notevole ritardo rispetto all'attivazione del servizio; tale circostanza mi ha costretto a rimanere privo della linea telefonica per diversi mesi, come già indicato in precedenza"*.
- *"tutta la documentazione rilevante è stata prodotta: copie delle fatture; prova dei relativi pagamenti; test di velocità attestanti il mancato raggiungimento di livelli adeguati di servizio. Qualora vi fossero dubbi in merito alla qualità della linea, non vi è alcuna opposizione (...) a un eventuale accertamento tecnico diretto presso la mia abitazione, al fine di verificare concretamente le condizioni del servizio erogato"*.

Infine l'istante ha ribadito la *"piena disponibilità, anche in sede di udienza, a fornire ogni ulteriore chiarimento o documentazione che dovesse ritenersi utile ai fini dell'accertamento dei fatti"*.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

In primis si osserva che la richiesta *sub i)*, volta ad ottenere la possibilità di restituire il router e di *"poter cambiare in qualsiasi momento il gestore della linea telefonica di*

casa senza dover pagare per intero le rate del modem”, esula dal contenuto c.d. vincolato del provvedimento di decisione, come previsto dall’articolo 20, comma 4, del Regolamento, a mente del quale il Corecom può condannare l’operatore unicamente al rimborso (e/o allo storno) di somme risultate non dovute e al pagamento di indennizzi nei casi previsti. D’altro canto, questa Autorità non può imporre alle parti un’attività rimessa alla loro libera autonomia negoziale, da esercitare nei modi e nelle forme stabilite dalle Condizioni generali di contratto (cfr. Delibera Agcom n. 169/19/CIR).

Inoltre deve rilevarsi che la domanda *sub iii)* dell’utente, volta al riconoscimento di un *“rimborso (...) per il tempo perso dietro a tutta questa questione”*, alludendo a una richiesta di natura risarcitoria, esula anch’essa, ai sensi del citato art. 20, comma 4, del vigente Regolamento, dall’ambito di cognizione di questo Corecom.

Tuttavia, con riferimento alle predette domande, giova richiamare che le *“Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*, approvate dall’Autorità con Delibera Agcom n. 276/13/CONS, espressamente ammettono un’interpretazione più sfumata delle singole richieste di parte, atteso che la definizione della controversia ha, in ogni caso, contenuto vincolato nella misura in cui è prevista la sola possibilità di condannare gli operatori a liquidare indennizzi e/o restituire o stornare somme non dovute.

Ne consegue che la domanda *sub i)*, in un’ottica di *“favor utentis”*, può essere ricondotta alla richiesta di storno e/o rimborso delle rate residue del modem a decorrere dall’introduzione dell’istanza di conciliazione del 17 novembre 2025. In tale sede, l’istante ha prodotto la fattura TIM n. RL0489xxxx, riferita al periodo di ottobre 2025, relativa alla linea n. 0583 26xxxx, dell’importo complessivo di euro 26,80, con scadenza 8 novembre 2025; a partire da tale fattura viene pertanto delimitato l’ambito temporale di valutazione della richiesta.

La domanda *sub iii)* può essere, invece, ricondotta ai disservizi lamentati dall’utente in istanza e nelle note di replica.

A tal proposito giova richiamare brevemente l’oggetto della presente disamina.

Parte istante ha contestato a TIM l’applicazione di condizioni economiche difformi da quelle contrattualmente pattuite, la lentezza del collegamento a Internet e la fatturazione del modem. In particolare, ha lamentato il ritardo nella consegna dell’apparato, avvenuta diversi mesi dopo l’attivazione della linea nonostante il regolare addebito delle relative rate, nonché l’impossibilità di restituire il modem ed evitare il pagamento delle rate residue in caso di cambio operatore. Ha inoltre dedotto un persistente disservizio nella navigazione e una fatturazione superiore all’importo *“concordato dopo la conciliazione a 20,38 €”*, chiedendo il riconoscimento di rimborsi e indennizzi.

Orbene, sulla base di quanto riportato, si evidenzia che la presente istanza (GU14/799378/2025 del 19 dicembre 2025) ripropone alcune contestazioni già oggetto di una precedente procedura di definizione della controversia tra le parti (GU14/700857/2024), conclusasi con verbale di accordo del 19 novembre 2024.

Nell'ambito di tale procedimento, l'utente aveva contestato la fatturazione non conforme al contratto, addebiti non richiesti e il ritardo nella consegna del modem, producendo altresì l'offerta "*TIM WiFi Power Smart Mega*" (numero d'ordine 57Z95XXXX del 26/04/2024), che prevedeva la fornitura del "*MODEM TIM HUB+ 240 € in 48 rate da 5,00 €*".

Pertanto, le odierne doglianze relative alla fatturazione non conforme a quanto pattuito (con riferimento agli importi già oggetto di precedente procedimento) e al ritardo nella consegna del modem non possono essere nuovamente esaminate da questo Corecom, in applicazione del principio generale del "*ne bis in idem*".

Con riferimento alla domanda *sub ii)*, avente ad oggetto il presunto mancato rispetto dell'accordo conciliativo sul corrispettivo di euro 20,38, si ribadisce che l'eventuale inadempimento di un accordo *inter partes* esula dalle competenze di questo Corecom ed è riservato alla cognizione dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria.

Tutto ciò posto, la presente disamina si incentra esclusivamente sulla lentezza del collegamento a Internet e sulla richiesta di storno e/o rimborso delle rate residue del modem, nei limiti sopra precisati.

Sulla richiesta di storno e/o rimborso delle rate residue modem.

L'istante ha richiesto di non pagare "*per intero le rate del modem, dal momento che il contratto è stato stipulato nei tempi che prevedono questa opzione*".

Di contro il gestore ha, in generale, dedotto la correttezza del proprio operato.

La doglianza dell'istante non è fondata per le ragioni che seguono.

Innanzitutto si richiama che la domanda *sub i)* è stata interpretata come richiesta di storno e/o rimborso delle rate del modem a decorrere dalla fattura prodotta in atti dall'istante.

Sul punto si rileva che la richiesta dell'istante, pur non richiamando espressamente la disciplina del c.d. "*modem libero*", appare implicitamente fondata sulla normativa in materia di libertà di scelta delle apparecchiature terminali. In tale prospettiva, la normativa europea e nazionale vigente, ed in particolare il Regolamento (UE) n. 2015/2120 e la Delibera Agcom n. 348/18/CONS, ha inteso stabilire misure dirette a garantire l'accesso a un'Internet aperta, coerentemente con il principio di neutralità tecnologica.

Tuttavia, tale disciplina non introduce un diritto generalizzato alla restituzione dell'apparato né all'automatica estinzione delle obbligazioni economiche derivanti da un contratto di acquisto o di fornitura a titolo oneroso validamente concluso. Le disposizioni transitorie previste dall'art. 5 della Delibera Agcom n. 348/18/CONS, aventi carattere eccezionale, erano limitate ai contratti in essere alla data di efficacia del provvedimento e dovevano essere attuate entro il termine massimo del 30 dicembre 2018; esse risultano pertanto inapplicabili ai contratti stipulati successivamente, che restano disciplinati dal regime ordinario e dalle condizioni contrattuali liberamente accettate dalle parti.

Nel caso di specie, il contratto risulta concluso in epoca successiva e, conseguentemente, l'acquisto del modem deve ritenersi validamente perfezionato secondo la disciplina ordinaria applicabile al momento della stipula, senza che possa riconoscersi, sulla base della normativa richiamata, la possibilità di storno o rimborso delle rate residue del modem.

Ne consegue che la doglianza *sub i)*, reinterpretata come richiesta di storno e/o rimborso delle rate residue del modem, non può essere accolta.

Sulla lentezza del collegamento ad Internet.

L'istante ha lamentato la persistente lentezza della navigazione ad Internet; di contro l'operatore ha eccepito che *"l'istante non ha mai reclamato i disservizi che contesta in istanza, né è in grado di dimostrare il contrario in tale sede"*.

Il gestore, nel sostenere la correttezza della propria posizione, ha citato *"la Delibera Agcom n. 244/08/CSP, integrata con la Delibera Agcom n. 151/12/CONS e regolante, appunto, la qualità del servizio internet, prevede la possibilità per gli utenti finali di effettuare tramite Nemesys, sito autorizzato dall'Agcom, la misurazione della velocità delle connessioni"*.

La doglianza dell'istante *sub iii)*, sotto il profilo della lentezza del collegamento, non è fondata per le ragioni che seguono.

In ordine alla problematica della velocità del collegamento alla rete, si deve evidenziare che, alla luce del quadro regolamentare tracciato dalla delibera Agcom n. 244/08/CSP, sussiste l'obbligo del fornitore di specificare la velocità minima del servizio dati, risultante dalle misurazioni effettuate. In altri termini, gli operatori devono rendere nota la velocità minima reale di accesso alla rete con il collegamento Adsl/Fibra.

Sul punto, si deve precisare che l'obbligo previsto dall'articolo 7, comma 3, della delibera citata posto a carico degli operatori di fornire la corretta indicazione della velocità di trasmissione dati e specificatamente la banda minima in downloading, soddisfa esigenze di maggiore trasparenza e di scelta d'acquisto consapevole da parte degli utenti. L'adempimento da parte degli operatori dell'obbligo di garantire la banda minima in downloading, di cui all'articolo 7, comma 3, della delibera n. 244/08/CONS, è verificabile solo con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale.

Al riguardo si richiama, altresì, l'articolo 8, comma 6, della delibera Agcom n. 244/08/CONS in virtù del quale *"qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, 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"*.

Nel caso di specie, oltre a rilevarsi l'assenza di segnalazioni di disservizio tracciate, non risulta siano stati effettuati i test di velocità Ne.Me.Sys. (Network Measurement System) reperibili sul sito www.misurainternet.it, i cui esiti possono essere oggettivamente utilizzati come strumento di tutela al fine di proporre un reclamo, oltre a dare la possibilità di richiedere ed ottenere il recesso dal contratto senza costi di disattivazione.

A tal proposito, corre l'obbligo di evidenziare come l'unica certificazione omologata, e perciò la sola idonea a verificare che i valori misurati sulla propria connessione Internet siano effettivamente rispondenti a quelli promessi dall'operatore nell'offerta contrattuale sottoscritta, sia il software Ne.Me.Sys., realizzato da Agcom.

Pertanto, alla luce di quanto sopra dedotto, la doglianza *sub iii*), non può essere accolta sotto il profilo della lentezza dell'accesso ad internet.

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 S.P.A. (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, 6 maggio 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.)