

DELIBERA N. 47/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX /TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)

(GU14/734827/2025)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 3 giugno 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, 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 Comitato 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. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “*Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione*”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 18/02/2025 acquisita con protocollo n. 0041763 del 18/02/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 058398xxxx con la società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) di seguito, per brevità, Tim, lamenta la risoluzione contrattuale.

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

“Vivo in montagna, in xxx, una area disagiata per le telecomunicazioni, e intorno a me non ho nessun operatore che offre servizi internet ad alta velocità per fare telelavoro. Ho attivato più di due anni fa un abbonamento internet satellitare da telecom Italia, che con un preavviso di dieci giorni ha risolto il contratto unilateralmente lasciandomi disconnesso. Mi hanno offerto delle sim per la mobilità, senza sapere che non ci sono ripetitori in zona a cui agganciarsi. Da ora, ho problemi con il lavoro. Altri operatori che usano lo stesso satellite, che quindi è in servizio, mi hanno chiesto una cifra importante per reinstallare il nuovo impianto identico a quello di Telecom. Sono stato contattato per telefono e

oltre a una mail che allego, non ho altre pezze di appoggio se non la connessione recisa unilateralmente dall'operatore”.

L'istante ha poi precisato che *“la decisione unilaterale di Telecom di dismettere il servizio Internet Satellitare in un'area di digital divide, nel 2025 non è accettabile”.*

“Coordinate geografiche alla mano 43.99232 10.3xxxx in quest'area esiste solo una traccia di segnale Telecom GSM-Edge che non supporta nessun altro tipo di comunicazione digitale. Inoltre, il roaming tra operatori, almeno in quest'area, non è abilitato. I servizi di base di connessione a Internet tipo ADSL non sono garantiti da nessun operatore perché nel 2025 nessuno stende più cavi fisici per chilometri nei boschi”.

“Chi non è in possesso di cellulare con Tim come operatore è tagliato fuori da ogni comunicazione e non può chiedere soccorso. Se uno ha Tim come operatore può parlare con un fisso come il 112-118 ma non è garantito che intercetti chi fisicamente deve rintracciarti sulle pendici del monte se ha un altro operatore. Faccio notare che in questi luoghi basta muoversi di poche centinaia di metri in qua e là per i boschi ed è normale perdere anche la flebile comunicazione solo-voce. Così, negli ultimi 15 anni, abbiamo reso l'area intorno a casa dove viviamo, un'oasi sicura, grazie al segnale wi-fi, per poterci almeno muovere in sicurezza ed essere monitorati, al sicuro da infarti, collassi e incidenti sempre dietro l'angolo”.

“In assenza della connessione satellitare, come da oggetto di questa controversia, interrotta unilateralmente da Telecom, il luogo è tornato a essere meno sicuro e meno vivibile, visto che due giorni la settimana fino ad ora ho svolto la mia attività di servizio in montagna in telelavoro.”

“Per tutte queste ragioni ho dovuto ripristinare il servizio con altro operatore perdendo giornate di lavoro per attivare un nuovo contratto, ricevere il materiale, installarlo e configurarlo a carico di un tecnico che ho pagato a parte, quando fino al 19 gennaio 2025, tutto era funzionante e in servizio h24. Segnalo che ho fatto la richiesta di rimborso in base a una stima di spesa prima di conoscere le spese effettive che ho sostenuto, che alla fine ammontano a circa 500€ per l'impianto che ho acquisito in proprietà e le spese di installazione di altri 150€, visto il posto poco accessibile”.

In data 18 febbraio 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 ha chiesto:

i) *“rimborso equivalente a reinstallare i servizi di un altro operatore su xxx oppure, attivazione di un ponte radio 4G o 5G in zona, ad uso mio e di decine di persone che a vario titolo come turisti o per fine settimana frequentano questa vallata non coperta*

da nessun altro operatore. Temo per la salute, per almeno poter fare chiamate di emergenza, accedere a Internet per servizi essenziali.”

2. La posizione dell’operatore.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, nella quale, ha dedotto l’infondatezza delle richieste *ex adverso* avanzate precisando di avere contattato l’istante circa la dismissione del servizio in data “02.01.2025”.

L’operatore ha poi dedotto di avere inviato due missive all’istante in data 15 e 17 gennaio 2025 nelle quali ha rappresentato quanto segue:

“ti informiamo che il funzionamento del tuo impianto di comunicazione, basato su tecnologia satellitare fornita da TIM tramite l’operatore xxx, a partire dal 19 gennaio 2025 potrebbe non essere più garantito, per effetto della decisione unilaterale di xxx di non rendere più disponibile la relativa connettività satellitare. xxx non ha infatti tenuto conto né delle diffide formali di TIM a non cessare nell’immediato il servizio di connettività satellitare per ridurre al minimo gli impatti sulla clientela TIM, né dell’invito di AGCom a posticipare la chiusura a tutela degli utilizzatori del servizio ed, allo stato, ha confermato che, procederà, comunque, alla cessazione del servizio di connettività satellitare a partire dal 19 gennaio 2025. Ci scusiamo per lo scarso preavviso che ribadiamo ancora non dipende dalla nostra volontà e siamo pronti a ricercare ogni soluzione che possa garantirti una continuità di servizio, fermo restando che dal momento della disattivazione non ti verrà più addebitato alcun corrispettivo per la tua offerta, né relativo al canone, né relativo a eventuali rate residue. Per continuare ad utilizzare un servizio di connettività, si rende necessario verificare la possibilità di adeguare l’impianto alle tecnologie dirette, in fibra mista rame (FTTCab), in fibra ottica (FTTH), o su rete mobile, senza alcun onere economico a tuo carico: siamo a disposizione per garantire questo passaggio, ove tecnicamente disponibile. Nei giorni scorsi gli operatori del nostro Customer Care hanno provato a contattare tutti i clienti coinvolti per consentire di provvedere nei tempi più brevi possibili a individuare una soluzione alternativa, laddove disponibile: se hai già accettato una proposta alternativa, ti chiediamo di non tener conto di questa comunicazione. Qualora invece non fossimo ancora riusciti a contattarti o desiderassi ulteriori chiarimenti, i nostri operatori del Servizio Clienti 187 sono a tua disposizione”.

L’operatore ha poi rilevato che “*sul sistema commerciale non sono presenti reclami inoltrati dal cliente*”, che “*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*”.

Infine, Tim ha concluso per il rigetto dell’*“istanza perché infondata in fatto ed in diritto”*.

3. 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 via preliminare, con riferimento alla vicenda che ci occupa, ovvero la risoluzione unilaterale del contratto ad opera di Tim, si osserva che ai sensi dell’art. 1463 c.c. nei contratti a prestazioni corrispettive l'impossibilità della prestazione di una parte porta alla risoluzione di diritto del contratto anche se l'altra prestazione è ancora possibile. Il motivo della risoluzione va ricercato nel fatto che nei contratti a prestazioni corrispettive le diverse prestazioni sono legate tra loro dal sinallagma; il venir meno di una prestazione, quindi, libera l'altra parte dalla sua prestazione e questo risultato si ottiene, appunto, attraverso la risoluzione del contratto. Quando sopravvenga l'impossibilità della prestazione per causa non imputabile al debitore (1218), questi rimane liberato in quanto la sua obbligazione si estingue ex art. 1256.

Passando alle richieste dell’istante, con riferimento alla domanda *sub i)* nella parte in cui si chiede l’*“attivazione di un ponte radio 4G o 5G in zona, ad uso mio e di decine di persone che a vario titolo come turisti o per fine settimana frequentano questa vallata non coperta da nessun altro operatore. Temo per la salute, per almeno poter fare chiamate di emergenza, accedere a Internet per servizi essenziali”* si osserva che, 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, ubicazione e condivisione delle infrastrutture di comunicazione elettronica, ad esempio installazione, spostamento di pose, cavi, etc, propedeutiche alla fornitura del servizio, essendo regolate 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*, detta richiesta dell’istante non può essere vagliata in questa sede.

Per quanto concerne poi, parte della domanda *sub i)* in cui l’istante chiede il *“rimborso equivalente a reinstallare i servizi di un altro operatore su xxx”*, detta richiesta esula dalla competenza di questo CoReCom. Difatti, ai sensi dall’articolo 20, comma 4, del vigente Regolamento, l’Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può soltanto ordinare all’operatore di effettuare rimborsi di somme non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle

disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Sul punto si evidenzia che gli aspetti relativi al risarcimento dei danni, quale è la richiesta di rimborso dei costi sostenuti dall’istante per poter “*reinstallare i servizi di un altro operatore su xxx*”, sono riservati alla cognizione dell’Autorità giudiziaria ordinaria ed in tale sfera devono correttamente essere accertati alla luce di un criterio di competenza per materia.

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, 3 giugno 2025

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.)