

**DELIBERA N. 5/2026/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX -TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)**

**(GU14/771558/2025)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 27 gennaio 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 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. 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;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 21/08/2025 acquisita con protocollo n. 0206250 del 21/08/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 058354xxxx con la società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) di seguito, Tim, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- “*nel mese di luglio 2023, ci siamo rivolti a TIM in quanto, vivendo in una zona non coperta da fibra ottica, avevamo bisogno di una soluzione che garantisse una navigazione internet stabile. Su consiglio di un rappresentante TIM presso xxx di xxx (xxx), abbiamo scelto la rete FWA, ritenuta da lui idonea per la nostra zona, dopo aver eseguito i controlli di sua competenza. Dopo l’installazione del modem, la connessione si è rivelata lenta (circa max 8 Mbps) e, durante la stagione delle piogge, il servizio è risultato completamente inutilizzabile. Nonostante numerose segnalazioni al servizio clienti TIM, le risposte sono state inconsistenti o assenti, sostenendo spesso che "non ci risultano malfunzionamenti sulla vostra linea." Un tecnico TIM ha successivamente confermato che la rete FWA non era adeguata alla nostra zona e che l’unica alternativa sarebbe stata un modem fisso con fibra*

*a rame, con una velocità massima di 30 Mbps. A fronte di queste informazioni, abbiamo deciso di cambiare operatore, scegliendo Fastweb, che ha confermato e risolto le problematiche di connessione, fornendoci una velocità tra i 20 e i 30 Mbps costante. Parallelamente, abbiamo cercato di chiudere il contratto con TIM, affrontando ulteriori difficoltà: chiamate senza risposta, operatori maleducati e informazioni poco chiare. Dopo varie insistenze, verso dicembre, siamo riusciti a ottenere indicazioni sulla procedura e, a gennaio, abbiamo restituito il modem come richiesto. Nonostante ciò, continuiamo a ricevere bollette da TIM e, a ogni richiesta di chiarimenti, ci viene comunicato che il modem non è mai stato ricevuto. In realtà, così come da allegati, i modem sono stati spediti il giorno 23/01/2024 e consegnati il giorno 27/01/2025”.*

In data 27 maggio 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 1.500 ha chiesto:

- i) “vorrei che tutte le bollette pagate, comprese quelle dell'installazione del servizio mi venissero rimborsate”;*
- ii) “possibilmente vorrei anche che i giorni di ferie che ho dovuto prendere a causa dell'impossibilità di svolgere lo smart-working, nel momento di malattia di mio figlio, mi venissero rimborsati”.*

## **2. La posizione dell’operatore.**

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva nella quale, in via preliminare, ha dedotto che:

- *“l’utenza fissa, n. 058354xxxx (FWA OUTDOOR)” è “cessata il 17 gennaio 2025”.*
- *Nel merito, l’operatore ha eccepito l’infondatezza delle richieste dell’istante deducendo al riguardo che: “l’utente ha dedotto un malfunzionamento della linea telefonica e chiesto il riconoscimento dell’indennizzo previsto dalla normativa regolatoria e/o dalle Condizioni Generali di Contratto. A tal fine, l’utente avrebbe dovuto allegare e/o dimostrare di aver inviato, preventivamente, rituale segnalazione di guasto/reclamo. Ed infatti, se è vero che, alla luce dei consolidati principi desumibili dall’art. 1218 cod. civ. il creditore della prestazione (l’utente, nel contratto di somministrazione dell’utenza telefonica) è tenuto unicamente a dimostrare la fonte dell’obbligazione (contratto di utenza) e a lamentare l’inadempimento, spettando poi all’Operatore la dimostrazione di aver correttamente adempiuto o di non averlo potuto fare per fatto dello stesso creditore o per causa di forza maggiore, è altrettanto vero, che l’indennizzo dovuto ai sensi del Regolamento di cui*

*alla Delibera 347/18/CONS non compensa l'inadempimento dell'Operatore all'obbligazione principale e caratteristica del contratto di utenza (ossia, la somministrazione del servizio), bensì solo l'obbligo di intervenire tempestivamente nella riparazione del guasto. Tale obbligo può dirsi sussistente solo a seguito della segnalazione dell'utente e non potrebbe sussistere un ritardo se detta segnalazione non fosse avvenuta (infatti, l'art 13 del Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS richiama espressamente anche il precedente art. 6, riguardante il malfunzionamento del servizio). Rispetto al "ritardo", la segnalazione di guasto costituisce, pertanto, presupposto indefettibile, non potendovi essere "ritardo" nella richiesta di intervento ove quest'ultima difetti. Pur applicandosi i principi generali in materia di riparto dell'onere probatorio desumibili dall'art. 1218 cod. civ., l'utente che richieda l'indennizzo dovrà in conclusione allegare e dimostrare non solo la fonte dell'obbligazione (contratto) ma anche il fatto costitutivo della esigibilità dell'indennizzo e cioè la segnalazione di guasto (v. per tutte la decisione Corecom Lazio n.184 del 23/11/ 2015). Mancando la segnalazione di guasto, la richiesta di indennizzo va respinta.*

- *“Tuttavia, poiché la contestazione riguarda, nello specifico, la velocità di connessione, si ritiene opportuno precisare quanto segue. Ai sensi dell'art. 7 (“Qualità del servizio”) delle Condizioni generali del contratto Offerta FWA: "La velocità di navigazione in internet riportata nella descrizione delle singole offerte dipende da molteplici e variabili fattori tecnici, quali la congestione ed il traffico radiomobile nella specifica cella, 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. (...) per ciascuna tipologia di offerta FWA, sono riportate 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 dalla delibera 131/06/CSP sono pubblicate sul sito [www.tim.it](http://www.tim.it)". 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](http://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. Nel caso di specie, l'istante non si è munito/a di tale documentazione".*

— L'operatore ha quindi concluso per il rigetto dell'istanza.

### **3. Motivazione della decisione.**

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

In via preliminare:

- con riferimento alla domanda *sub ii)* nella quale l'istante chiede la possibilità che *"i giorni di ferie che ho dovuto prendere a causa dell'impossibilità di svolgere lo smart-working, nel momento di malattia di mio figlio, mi venissero rimborsati"* si precisa che tale richiesta non può formare oggetto della presente disamina ai sensi dall'articolo 20, comma 4, del vigente *"Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale"* (Allegato B alla Delibera n. 194/23/CONS), atteso il carattere vincolato della pronuncia ad eventuali rimborsi/indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Nello specifico, la menzionata richiesta riguarda aspetti tipici del risarcimento del danno che esula dalle competenze di questa Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, può solo condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto della parte di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

Nel merito.

L'istante lamenta di avere subito malfunzionamenti sull'utenza *de qua* e a causa di ciò di essere passato ad altro operatore, ma di continuare a ricevere fatture da Tim, chiede pertanto il rimborso delle fatture pagate “*comprese quelle dell'installazione del servizio*”.

La doglianza è parzialmente fondata per le ragioni di seguito esposte.

In primo luogo occorre rilevare che l'utente, a fronte dei lamentati malfunzionamenti, non ha però allegato agli atti alcuna formale contestazione a Tim.

Sul punto si evidenzia che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto malfunzionamento o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e affermato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la Delibera Agcom n. 640/13/CONS). In effetti, in presenza di qualsivoglia disservizio, 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 inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema.

Al riguardo, a nulla vale la dichiarazione dell'utente di aver effettuato “*numerose segnalazioni al servizio clienti*” se non viene prodotto né la data o il codice identificativo del reclamo, al fine di tracciare la telefonata nel caso di contestazione telefonica, né se non risultano inoltrati formali reclami all'operatore.

Pertanto, la domanda *sub i*) per la parte relativa al rimborso delle fatture relative all’*“installazione del servizio”* e alle fatture pagate in costanza del rapporto contrattuale non può essere accolta.

Diversamente, dovranno essere stornate o restituite in caso di avvenuto pagamento, quanto addebitato successivamente all'efficacia del recesso/passaggio ad altro operatore, compreso il costo del modem.

Infatti, la facoltà di recesso è stata regolamentata, da ultimo, con Delibera Agcom n. 487/18/CONS, il cui all. A, Capoverso III, n. 9 e n. 10, stabilisce testualmente che “*tale facoltà, essendo senza vincoli temporali, può essere esercitata in ogni momento, fatto salvo l'obbligo di preavviso di cui al punto successivo. 10. L'utenza deve poter recedere dal contratto o richiedere il trasferimento presso altro operatore di telecomunicazioni con un preavviso che non può essere superiore a 30 giorni. L'utenza deve poter conoscere anche il lasso temporale necessario per il compimento, da parte dell'operatore, di tutti gli adempimenti obbligatori per la compiuta lavorazione della richiesta di disattivazione o trasferimento così da poterne valutare l'opportunità. La durata massima di tale lasso temporale è di 30 giorni, coincidenti con il termine previsto per il preavviso*”.

Atteso che l'operatore ha dichiarato che l'utenza n. 058354xxxx è “*cessata il 17 gennaio 2025*”, ne consegue che le fatture successive a tale data, compresi i costi del modem, dovranno essere stornate o rimborsate in caso di avvenuto pagamento al netto di eventuali costi di disattivazione essendo tale fatturazione priva di causa.

TUTTO ciò premesso;

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

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX nei confronti di TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) delle fatture successive al 17 gennaio 2025 (compresi i costi del modem) al netto di eventuali costi di disattivazione.

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, 27 gennaio 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.)