

DELIBERA N. 2/2026

**XXX/TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/766301/2025)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 8 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”*;

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 modificata 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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 16 dicembre 2022 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria;

VISTA l'istanza di XXX del 21/07/2025 acquisita con protocollo n. 0184253 del 21/07/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alle linee di tipo affari come identificate nell'istanza, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) si sono verificati gravi disservizi riguardanti sia la rete fissa che la rete mobile, con decorrenza a partire dal 10/01/2025;
- b) tali problematiche sono state tempestivamente comunicate al servizio clienti 191 che ha ammesso l'esistenza di gravi disservizi nella zona interessata, riferendo che erano pervenute numerose segnalazioni da parte di altri utenti;
- c) nonostante ciò, il disservizio non è stato risolto;
- d) in particolare, per la linea fissa vi sono stati continui malfunzionamenti della connessione internet, con interruzioni prolungate e frequenti cadute di linea; impossibilità di accedere in modo stabile a servizi fondamentali come email aziendali, piattaforme di videoconferenza e strumenti di lavoro online; ritardi nelle attività lavorative e impossibilità di rispettare scadenze professionali. Per quanto concerne la linea mobile, si è verificata assenza di segnale o estrema debolezza per giorni interi, anche in aree coperte in precedenza senza problemi; difficoltà a ricevere ed effettuare chiamate, con conseguente interruzione dei contatti professionali e personali; servizi dati mobili non disponibili o gravemente rallentati, con impossibilità di utilizzo di applicazioni essenziali per lo svolgimento dell'attività lavorativa;
- e) tali disservizi, che hanno causato gravi danni economici e organizzativi, hanno indotto il cliente a cambiare operatore.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) chiusura dei contratti e storno della posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione;
- II) indennizzo per disservizi rete fissa e connettività, quantificato in 700 euro;
- III) indennizzo per disservizi rete mobile, quantificato in 500 euro;
- IV) indennizzo per mancata risposta ai reclami, quantificato in 300 euro.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

1) l'utente ha attiva la linea n. XXX con contratto ALICE BUSINESS 20M ADAPTIVE 256F, attivata in data 03/04/2021 ed attualmente in cessazione per morosità;

2) in ambito mobile, l'istante aveva attivi tre contratti e le relative linee mobili sono migrate verso altro Operatore a partire dal 2022 e l'ultima a settembre 2024;

3) nei sistemi di TIM non sono presenti né reclami né segnalazioni di malfunzionamento per le linee mobili o per l'utenza fissa.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante conferma il disservizio e le segnalazioni effettuate, ritenendo che è onere di Tim tenere traccia dei reclami effettuati. I disservizi sul fisso sono stati confermati dal gestore, ed anche in relazione alle utenze mobili Tim non prova la corretta fornitura del servizio. L'insoluto non è dovuto in quanto riferito a periodi interessati da disservizio.

Conferma pertanto le proprie richieste.

3. Motivazione della decisione

La domanda non può essere accolta per i motivi di seguito precisati.

L'istante lamenta disservizi per un periodo prolungato, che hanno interessato sia fisso che mobile, tuttavia non produce agli atti alcuna segnalazione relativa alle problematiche dichiarate.

Come noto, secondo il costante orientamento dell'Autorità, in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione (delibera Agcom 86/18/CIR).

In ordine poi ai reclami telefonici, se pur vero che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo. Ciò in forza di quanto disposto dall'art. 8 della delibera Agcom n.179/03/CSP e dall'art. 4, comma 1, lett. i) della delibera Agcom n.79/09/CSP. Pertanto, in assenza di elementi che possano consentire la tracciabilità e verosimiglianza di quanto dichiarato, la domanda non può essere accolta.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

il rigetto della domanda presentata dalla società XXX, XXX - XX - X (X), nei confronti di Tim SpA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE), per le motivazioni sopra riportate.

Spese di procedura compensate.

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.

Perugia, 8.1.2026

LA PRESIDENTE

Michela Angeletti

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli