

DELIBERA N. 33/2025

**XXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/757122/2025)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 03/11/2025;

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”*;

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 XXXX del 05/06/2025 acquisita con protocollo n. 0139891 del 05/06/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al contratto di tipo affari n. 88XXXXXX39, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) dal mese di maggio 2025 ha iniziato a riscontrare gravissimi disservizi sulla rete mobile fornita da TIM (assenza totale o intermittente di segnale in diverse zone; cadute frequenti delle chiamate durante le conversazioni; impossibilità di ricevere e effettuare chiamate in diversi momenti della giornata; inaccessibilità alla rete dati mobile, con conseguente impossibilità di utilizzare applicazioni aziendali interne collegate al cloud, consultare cartelle cliniche, inviare referti o ricevere notifiche urgenti; ritardi nella ricezione degli SMS, anche relativi a codici di autenticazione);

b) ciò ha prodotto gravi ripercussioni sull'operatività aziendale e, nonostante le continue e puntuali segnalazioni effettuate al servizio clienti 191 e tramite l'agente commerciale di riferimento TIM, tutte conformi alle modalità previste dalla Carta dei Servizi TIM, nessun intervento risolutivo è stato posto in essere;

c) nonostante tali disservizi, l'istante si è visto addebitare importi mensili invariati e non proporzionati alla qualità del servizio ricevuto, di cui chiede l'annullamento;

d) per questi motivi, si è dovuto determinare a cambiare operatore.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) cessazione del contratto;

II) storno dell'insoluto fino alla fine del ciclo di fatturazione;

III) indennizzo per i disservizi, quantificato in 1000 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) le linee mobili intestate all'istante sono tutte cessate;

2) in merito ai problemi di copertura rete delle sim mobili, nei sistemi di TIM non sono stati rinvenuti reclami;

3) in secondo luogo, secondo l'orientamento espresso anche dall'Autorità (si vedano le deliberazioni Agcom n. 69/16/CIR e n. 20/19/CIR), oggetto del contratto di telefonia mobile, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi, è la possibilità per il titolare dell'utenza di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la

totale copertura territoriale dei propri servizi, con la conseguenza che alcun indennizzo può essere riconosciuto all'utente in merito ai presunti malfunzionamenti lamentati;

4) anche per la contestazione delle fatture emesse da TIM, si eccepisce l'assenza di qualsiasi reclamo e si conferma la correttezza di quanto attivato e fatturato da TIM sulla base della documentazione contrattuale sottoscritta dall'utente.

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

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante conferma i disservizi occorsi sulle linee mobili a partire dal mese di maggio 2025 e perdurati mesi, in assenza di interventi risolutivi, nonostante le reiterate segnalazioni. L'istante ha effettuato numerose segnalazioni al servizio clienti 191, oltre che tramite l'agente commerciale di riferimento, documentabili attraverso comunicazioni email, report interni e cronologia dei contatti, secondo le modalità previste dalla Carta dei Servizi TIM. Circa la copertura del servizio mobile, l'istante non contesta un'ipotetica assenza di copertura in zone isolate o rurali, ma segnala un grave degrado del servizio presso la propria sede operativa, ubicata in area precedentemente ben coperta, e dove le linee mobili sono state attive per anni senza problemi. Inoltre, la Carta dei Servizi dell'operatore, nonché il materiale informativo destinato all'utenza business, pubblicizza una copertura estesa e un servizio affidabile su scala nazionale, in linea con le esigenze professionali. nel caso concreto, la prestazione è venuta meno in aree già coperte e costantemente utilizzate. Non si tratta quindi di una zona geograficamente incerta o remota, ma della sede operativa dell'utente, già servita efficacemente in passato. La sopravvenuta inefficienza della rete nella sede di utilizzo costituisce inadempimento contrattuale, con violazione degli standard di qualità dichiarati dallo stesso operatore. Inoltre, Tim ha continuato ad emettere regolari fatture mensili per l'intero periodo in cui si sono verificati i disservizi, nonostante l'oggettiva impossibilità per l'istante di utilizzare in modo continuativo ed efficiente il servizio telefonico e dati. L'istante ha subito un malfunzionamento diffuso, duraturo e documentato, che ha comportato difficoltà operative, ritardi nella comunicazione interna, impossibilità di accesso a sistemi digitali sanitari e danni reputazionali. La cessazione del contratto da parte dell'istante non è stata una scelta commerciale, ma una necessità derivante dall'impossibilità di continuare ad usufruire del servizio mobile TIM in modo regolare. La migrazione verso un altro operatore è stata accompagnata da ulteriori oneri organizzativi e temporali, che aggravano il danno subito. Insiste pertanto per l'accoglimento delle richieste.

3. Motivazione della decisione

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

L'istante lamenta problemi di copertura della linea mobile, asseritamente verificatisi per mesi, a decorrere dal maggio 2025. A questo proposito, tuttavia, l'istante dichiara di aver inoltrato reclami al gestore per segnalare i disservizi subiti, ma non ne fornisce alcuna prova.

A questo proposito, si rammenta che, in tema di malfunzionamento, per unanime e costante orientamento dell'Autorità, non è possibile affermare la sussistenza della

responsabilità dell'operatore “qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione”. È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, 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 (Agcom, delibere nn. 100/12/CIR e 113/12/CIR, 104/18/DTC).

in ordine ai reclami telefonici poi, se pure è vero che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo. Ciò in forza delle disposizioni di cui all'art. 8 della delibera Agcom n.179/03/CSP e all'art.4 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.

Va infine evidenziato che costituisce fatto notorio e incontestato, ed in ogni caso documentato dalle condizioni generali di contratto, dalle carte servizi e dalle modulistiche contrattuali dei gestori telefonici, la circostanza che il servizio di telefonia mobile consente all'utente la possibilità di usufruire di tale servizio nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale. Le caratteristiche tecniche del servizio, dunque, per cui le comunicazioni avvengono attraverso la trasmissione di segnali radio da parte delle cd. Stazioni Radio Base su diverse frequenze (a seconda del sistema tecnologico utilizzato), coprendo intere aree geografiche e consentendo la mobilità dell'utente, comportano la possibilità che in alcune zone territoriali (nazionali e non) il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale, che può essere riconducibile a svariati motivi. Le compagnie telefoniche non possono realisticamente garantire con certezza la totale copertura territoriale dei propri servizi: tale circostanza, del resto, non è mai stata oggetto di un preciso obbligo contrattuale gravante sul gestore, come invece avviene per la fonia fissa. Infatti, nel caso della telefonia mobile non è possibile determinare il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto della sim, la residenza del cliente o anche l'effettiva zona di utilizzo del credito corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Alla luce di tanto, il gestore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai una copertura certa e totale, impresa che ancora oggi – nonostante i rilevanti progressi tecnologici – risulta non realistica.

Per i motivi sopra esposti, la domanda non può essere accolta.

Spese di procedura compensate.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA

il rigetto della domanda presentata dalla società XXXX, nei confronti dell'operatore Tim SpA, 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, 3 novembre 2025

LA PRESIDENTE

Michela Angeletti

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli