

DETERMINA 3 Fascicolo n. GU14/822435/2026**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA di XXX contro
TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", 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", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente 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;

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 dell'utente xx xx, del 17/03/2026 acquisita con protocollo n. 0100672 del 17/03/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, in relazione alla linea di tipo privato xxx, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:
a) in data 9 febbraio 2026 veniva interrotto il servizio di telefonia, poi ripristinato in seguito a procedimento GU5; b) il contratto ad oggi non presenta connessione alla rete, ma il canone corrisposto per linea fissa è del tutto sproporzionato (dai 30 ai 34 euro/mese); c) più volte è stato contattato l'operatore per chiedere un adeguamento con connessione alla rete. In due casi si è presentato un tecnico: nei verbali di TIM risultano ripensamenti del cliente, cosa non vera; d) gli addetti al call center non ascoltano e inviano i tecnici

senza spiegare loro la situazione; e) oggi, come 14 anni fa, non ci sono soluzioni e non si riesce neanche a ristabilire la rete; f) l'operatore non ha mai proposto adeguamenti tecnologici (FWA) o tariffari, pur essendo a conoscenza delle limitazioni della zona, priva di fibra e con connettività internet non conforme agli standard minimi AGCOM. In base a tali premesse, l'istante chiede: I) indennizzo per la sospensione del servizio; II) indennizzo per attivazione/mantenimento di profilo tariffario non richiesto a partire da agosto 2025; III) attivazione immediata della tecnologia FWA outdoor con installazione gratuita, prezzo competitivo tra i 19,9 e i 21,9 mensili per almeno due anni dall'attivazione.

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue: 1) l'utenza risulta attiva con profilo Tutto Voce sin dal 29.04.2015; 2) si rileva un'unica segnalazione di guasto aperta in data 09.02.2026 e chiusa tempestivamente il 14.02.2026, con causale "linea isolata note allerta meteo come da bollettino protezione civile, occorre impresa per sostituire cavetto in palifica (...)"; 3) il tecnico, in una prima fase, evidenziava la necessità di intervento di impresa per la sostituzione di cavetto in palifica per circa 150 metri, circostanza che conferma la particolare complessità tecnica dell'attività di ripristino. Successivamente, l'intervento veniva risolto mediante cambio coppia secondaria da box 2d2/4 a box 2d2/9, con esito indicato come "risolutivo". Dalle note finali risulta altresì che sono state eseguite prove con il cliente e che la linea era correttamente ripristinata; 4) TIM si è prontamente attivata a seguito della segnalazione ricevuta, ponendo in essere tutte le attività tecniche necessarie alla gestione e alla risoluzione della problematica nel più breve tempo possibile, tenuto conto delle criticità tecniche legate non soltanto al tipo di intervento ma altresì alla localizzazione stessa dell'abitazione dell'istante; 5) la vicenda in esame riguarda difatti una linea ubicata in zona rurale: in tali contesti, le attività di attivazione, trasformazione o adeguamento dei servizi possono presentare profili di particolare complessità tecnica, anche in ragione della necessità di verificare la copertura effettiva, la disponibilità delle infrastrutture, la compatibilità dell'indirizzo indicato con quello di effettiva fruizione del servizio, nonché l'eventuale necessità di interventi sulla rete di accesso. Ne consegue che, in presenza di aree rurali o comunque caratterizzate da limitazioni infrastrutturali, non può essere imputato all'operatore un obbligo di risultato svincolato dalle concrete condizioni tecniche del luogo di installazione; 6) nel caso di specie, la stessa documentazione fornita dal settore tecnico evidenzia la presenza di criticità connesse all'indirizzo e alla copertura del servizio richiesto. In particolare, risultano due ordini di conversione in stato annullato per "ripensamento per motivi/tempi tecnici e/o prestazione legati al servizio"; 7) quanto all'ordine del 17.03.2025, risulta che, in data 24.03.2025, il cliente riferiva che l'indirizzo indicato nella richiesta, ossia x xx xx, xx (x), non era corretto e che l'indirizzo corretto era invece x xx, senza tuttavia fornire ulteriori dettagli; 8) risulta, altresì, che il tecnico intervenuto aveva rappresentato l'impossibilità di procedere all'attivazione, poiché presso l'indirizzo effettivo indicato dal cliente non era presente copertura, pertanto, la mancata conversione o attivazione del diverso servizio richiesto non può essere ricondotta ad un inadempimento di TIM, bensì alla oggettiva impossibilità tecnica di procedere nei termini auspicati dall'istante, tenuto conto della concreta situazione infrastrutturale dell'area, delle difformità emerse in ordine all'indirizzo di effettiva fruizione del servizio e della mancanza di copertura per la prestazione richiesta; 9) in ogni caso, deve escludersi che l'utente possa pretendere, nell'ambito della presente procedura, l'attivazione coattiva di una specifica tecnologia, quale la FWA outdoor, peraltro con condizioni economiche unilateralmente determinate, installazione gratuita e canone compreso tra euro 19,90 ed euro 21,90. La richiesta esula dai rimedi tipici riconoscibili in sede di definizione della controversia e, comunque, presuppone una previa verifica tecnica e commerciale circa la copertura, la vendibilità e la concreta attuabilità del servizio presso il luogo indicato dall'utente; 10) parimenti infondata è la richiesta di indennizzo per asserita "attivazione/mantenimento di profilo tariffario non richiesto" a partire da agosto 2025: l'utenza risulta attiva con profilo Tutto Voce sin dal 29.04.2015 e non risultano elementi idonei a dimostrare l'attivazione non richiesta di un diverso profilo tariffario; 11) la doglianza sembra piuttosto riferirsi alla ritenuta non adeguatezza economica dell'offerta in essere, nonché alla volontà dell'utente di accedere ad una differente tecnologia. Tali profili, tuttavia, non appaiono riconducibili alla fattispecie dell'attivazione di servizi non richiesti, in assenza di evidenze circa l'attivazione indebita di prestazioni ulteriori o diverse rispetto a quelle contrattualmente previste. In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda. In replica, l'istante afferma che Tim è il fornitore del servizio universale e deve garantire a tutti i cittadini, a prescindere dalla collocazione geografica, un accesso "adeguato" a internet a banda larga a un prezzo accessibile. Mantenere un utente su un profilo "Tutto Voce" del 2015 a tariffe elevate, dichiarando l'impossibilità di fornire dati, viola il principio di non discriminazione e il diritto sociale all'accesso alla rete riconosciuto anche dalla normativa regionale. Afferma di aver più volte contattato il call center per modificare il profilo tariffario. Contesta la mancata trasparenza e correttezza nel non

aver mai proposto, in dieci anni, un adeguamento a profili più economici nonostante l'obsolescenza della linea RTG. Tim attribuisce il fallimento degli ordini di conversione (2025) a "incongruenze nell'indirizzo". È onere dell'operatore, in quanto soggetto professionale, bonificare i propri database se riscontra discrepanze tra "Via xx" e "x xx". L'istante non può essere penalizzata per un errore di mappatura interno a Tim che impedisce l'attivazione della tecnologia FWA Outdoor. Per quel che riguarda gli indennizzi, precisa che, sebbene nell'istanza introduttiva si sia fatto riferimento alla mancata attivazione, la condotta di Tim configura propriamente un ritardo nella variazione del servizio e nel passaggio tecnologico richiesto sin da agosto 2025. A tale scopo chiede le registrazioni delle conversazioni intercorse con il servizio clienti a partire da agosto 2025. In alternativa, al fine di definire bonariamente la controversia ed evitare il prosieguo della lite, propone: 1. conversione tecnologica immediata e attivazione di un profilo FWA Outdoor (4G) con intervento tecnico per installazione antenna esterna. 2. Abbuono totale dei costi di attivazione, installazione e del tecnico, a titolo di compensazione per i disservizi subiti. 3. Applicazione di una tariffa agevolata di € 19,90/mese (o max € 21,90). 4. Canone bloccato e non soggetto a adeguamenti ISTAT o variazioni unilaterali per i primi 24 mesi, per garantire la certezza del prezzo richiesta dall'utente. 5. Fornitura degli apparati (Modem e Antenna) in comodato d'uso gratuito.

In via preliminare, va dichiarata inammissibile la richiesta sub) III, trattandosi di ambito che esula dalle competenze del Corecom, come individuate dall'articolo 20, comma 4 del Regolamento di procedura, il cui primo periodo stabilisce che "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Nel merito, la domanda può essere parzialmente accolta per i motivi di seguito precisati. In ordine al lamentato disservizio, l'istante non ha versato in atti alcun reclamo scritto, né ha fornito elementi di circostanza riguardanti eventuali reclami orali. Risulta pertanto un unico reclamo, depositato dal gestore, che riguarda una segnalazione del 9 febbraio 2026. Da quanto emerso nel corso del procedimento GU5 il disservizio si è risolto il 23 febbraio successivo, circostanza comunicata da Tim in quella sede e confermata per le vie brevi da parte dell'istante. Il gestore riferisce di un guasto di particolare complessità, sia per il tipo di intervento (intervento di impresa per la sostituzione di cavetto in palifica per circa 150 metri), sia per la peculiare geografia dei luoghi, trattandosi di zona rurale che presenta criticità infrastrutturali, tuttavia non dà la prova di quanto dichiarato: non vi sono eventuali richieste di autorizzazione al Comune per interventi da eseguire, documentazione relativa alle dichiarate difficoltà infrastrutturali ed al loro impatto sui tempi delle attività da realizzare, eventuali ordini di lavoro affidati ad un'impresa esterna incaricata dell'esecuzione (si veda il nel report tecnico riportato nella memoria difensiva di Tim). E' stato poi genericamente richiamato un bollettino della protezione civile circa eventi meteorologici avversi, che tuttavia non è stato prodotto, né è stato riferito quale sia stato l'evento occorso e come abbia impedito la riparazione del guasto. Inoltre, l'operatore non ha provato di aver tempestivamente informato l'utente circa i motivi del ritardo, l'impedimento tecnico ed i tempi previsti per la risoluzione. Pertanto, tenuto conto di quanto stabilito dall'articolo 6, comma 1 del Regolamento indennizzi, spetta all'istante la somma di euro 84,00 (6 euro/die X 14 gg, calcolati dal 9 al 23 febbraio 2026). Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per l'attivazione e/o il mantenimento di un profilo tariffario non richiesto, l'operatore, non contestato in punto, dichiara che la linea è attiva con profilo Tutto Voce sin dal 29.04.2015. Dall'istruttoria effettuata, non risulta che sia stato applicato all'utente un profilo tariffario difforme da quello sottoscritto, né richieste di modifica o di sottoscrizione di altra offerta inoltrate all'operatore. L'istante neppure produce il contratto, fatture o altra documentazione contabile idonea a dimostrare la difformità fra le condizioni economiche applicate e quelle sottoscritte. Quanto a richieste di attivazione di servizi, l'istante non ha fornito alcuna documentazione contrattuale, né indicazioni su date o offerte commerciali cui intendeva aderire. Si trova solamente un accenno, nella memoria di Tim, ad un ordine del marzo 2025, andato tuttavia in KO per impossibilità oggettiva di procedere all'attivazione a causa della mancanza di copertura del servizio richiesto. La richiesta su II), pertanto, non può essere accolta. Spese di procedura compensate.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 17/03/2026, è tenuta a - versare all'istante la somma di euro 84,00 (ottantaquattro), ai sensi dell'articolo 6, comma 1 del Regolamento indennizzi. Il rigetto delle altre domande. Spese di procedura compensate.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del 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, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
JURI ROSI