

DELIBERA N. 31

******* */ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/752386/2025)**

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Il Corecom Sardegna del 04/11/2025;

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;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 24 marzo 2023 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, *“Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna”* e ss.mm.ii.;

VISTA l’istanza di ***** del 14/05/2025 acquisita con protocollo n. 0119001 del 14/05/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, esperita avanti al Corecom n. UG/730479/2025 e conclusasi con mancato accordo, l'istante, Sig.ra

***** , avviava in data 14/05/2025 il procedimento ai sensi degli articoli 14 e seguenti del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con l'operatore TIM SPA. L'istante lamenta problemi con la linea dati da anni, che risulta "sempre più inutilizzabile". La velocità media si aggirerebbe intorno a 1 mbit/s, e talvolta sarebbe anche inferiore. A fronte di un servizio non erogato o gravemente insufficiente, l'istante lamenta un costo del servizio sarebbe in continuo aumento, fino a € 38,60 regolarmente saldati. Gli svariati reclami al 187 sulla qualità non hanno prodotto nessuna modifica e parte istante specifica di essere stata costretta a spostarsi di casa più volte per motivi lavorativi a causa delle scarse performance della linea. Negli ultimi due mesi, la linea fissa e dati hanno completamente smesso di funzionare, e le diverse segnalazioni hanno avuto esiti sempre negativi. La Sig***** ha presentato istanza di provvedimento temporaneo in data 08/07/2025, in connessione con detto procedimento di definizione avviato in data 14/05/2025. L'istante richiede il rimborso degli ultimi 5 anni di servizio, in quanto effettivamente non erogato (ampiamente al di sotto della banda minima garantita), quantificando la richiesta in € 2.000,00.

2. La posizione dell'operatore

TIM S.p.A., nel contestare tutto quanto dedotto, eccepisce l'infondatezza dell'istanza, sostenendo che le contestazioni e le richieste dell'istante sono generiche e non supportate da prove. L'operatore premette che la linea 078*****38 è una linea RTG con offerta attiva TIM ADSL 20Mega. TIM ricorda che, ai sensi delle Condizioni Generali di Abbonamento e in ossequio alla delibera AGCOM n. 156/23/CONS, la qualità del servizio Dati e VoIP su tecnologia ADSL dipende da molteplici fattori tecnici (distanza dalla centrale, congestione della rete, ecc.). L'operatore sottolinea l'esistenza di un software di misurazione gratuito e certificato dall'AGCOM (MisuraInternet.it). L'operatore evidenzia che l'istante non ha mai fatto alcuna misurazione con il predetto software certificato dall'AGCOM, limitandosi a sostenere genericamente una velocità di connessione di 1 mbit/s senza indicare come e quando ciò sarebbe stato verificato. TIM precisa che il Cliente, in caso di valori qualitativi peggiorativi, ha facoltà di: 1. Inviare una segnalazione direttamente dal sito MisuraInternet.it, allegando il certificato rilasciato dal software a fine misurazione. 2. Effettuare una seconda misurazione (se il servizio non è ripristinato entro 30 giorni dal primo reclamo) e, in caso di esito negativo anche della seconda misura, richiedere un indennizzo o avviare la procedura su ConciliaWeb. 3. In alternativa, recedere dal Contratto senza penali né costi di disattivazione in caso di mancato rispetto della velocità minima di download/upload, ritardo massimo o tasso di perdita dei pacchetti. Poiché l'istante non ha adempiuto all'onere di misurazione, alcun indennizzo è dovuto. Lo stesso vale per l'altrettanto generica richiesta di "rimborso degli ultimi 5 anni di servizio," in quanto non sono state allegati né le fatture né la prova del

loro pagamento. TIM S.p.A. conclude chiedendo al Corecom Sardegna di respingere l'istanza per i motivi sopra esposti.

3. Motivazione della decisione

Entrambe le parti partecipavano all'udienza di cui all'art. 16 comma 4 Delibera 353/19/CONS tenutasi in data 4/04/2025 che si concludeva con un mancato accordo. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria la richiesta dalla parte istante può essere parzialmente accolta come di seguito precisato. Dall'analisi della documentazione risulta pacifica l'esistenza tra le parti di un contratto di telefonia tra le parti. Contratto, stando alle memorie Tim, definito TIM ADSL 20 MEGA, caratterizzato dalla possibilità di navigare su internet a 20 Mbps, con velocità minima garantita 7,2 Mbps. Parte istante lamenta varie problematiche relative alla linea dati/voce. Nell'istanza che introduce la procedura di definizione si legge che "la linea voce abbia smesso di funzionare". Questa affermazione di parte istante è riferita al giorno 14 maggio 2025 quando un tecnico avrebbe contattato parte istante per segnalare la risoluzione dei problemi sul traffico dati e il "down" su quella voce. Le problematiche sulla linea voce certamente proseguono fino a portare al GU5 instaurato da parte istante a luglio 2025. Tuttavia in questa sede bisogna brevemente osservare che l'articolo 14 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche al comma 2 stabilisce che l'istanza per la definizione può essere presentata "solo per le controversie per le quali sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione." Pertanto, in ossequio del principio di continenza o immutabilità dell'oggetto della controversia, in questa sede non è possibile prendere in considerazione un elemento nuovo quale l'interruzione della linea voce sulla numerazione 078*****38 in quanto l'oggetto della conciliazione del 29/01/2025 verteva sul malfunzionamento relativo al "traffico dati". Le memorie Tim evidenziano che le problematiche sulla linea dati non sono state oggetto di un accertamento formale e che le misurazioni effettuate da parte istante sono indeterminate. Nella procedura d'urgenza instaurata successivamente pochi giorni dopo al deposito delle memorie TIM (le memorie sono datate 30 giugno 2025, la procedura d'urgenza viene radicata il giorno 8/7/2025) si rinviene un dato non irrilevante. Infatti il 14 luglio 2025 Tim riferisce che FiberCop Spa il 4/3/2025 chiudeva il Ticket aperto da parte istante il 22/02/2025 con le seguenti considerazioni: "Velocità in regola con la lunghezza della linea (3.167 m.). Velocità non coerente con l'offerta commerciale" - "Linea non migliorabile". Le dichiarazioni del gestore che emergono dal GU5 lasciano intendere in modo sufficiente da fugare dubbi in merito che, quanto al traffico dati, la linea fosse operativa ma con una qualità di trasmissione non corrispondente a quella di cui al contratto. Di fatto nella procedura d'urgenza il gestore conferma l'esistenza di un "malfunzionamento" del servizio, sussumibile nei confini del comma 2 dell'art. 6 dell'Allegato A (Regolamento in materia di indennizzi) alla Delibera AGCOM n. 347/18/CONS: "Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio

pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento. Considerato che ai fini del calcolo degli indennizzi si considera esclusivamente il periodo successivo a quello degli interventi tecnici dovuti, dal 4 marzo 2025 alla data odierna trattasi di 238 giorni di linea dati qualitativamente sotto gli standard ovvero (tre euro di indennizzo giornaliero) 714,00 euro. Nulla è possibile stabilire per il periodo precedente al 4/3/2025 in quanto l'operatore non aveva contezza del malfunzionamento o, comunque, non sono in atti prove che il gestore fosse a conoscenza del malfunzionamento. Né è possibile stabilire se il malfunzionamento fosse "originario", ovvero risalente fin dalla data di stipula negoziale, o successivo per "aumento delle utenze sulla linea", ecc.

DELIBERA

Articolo 1

in parziale accoglimento dell'istanza proposta dalla Sig.ra

1. ***** nei confronti di TIM S.p.A. per il disservizio subito dall'istante sulla linea dati si riconosce l'indennizzo di € 714,00 come in motivazione.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

Cagliari, 04 novembre 2025

IL PRESIDENTE
Cabasino
Mario
05.11.2025
13:44:50
UTC

