

DELIBERA N.34

**XXXX/ TIM SPA
(GU14/808324/2026)**

Il Corecom Abruzzo

Il Co.re.com Abruzzo

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 23/07/2026

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 modificato 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. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com. Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante “Approvazione dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni”;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta in data 31/03/2023 tra il Presidente dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 28/01/2026 acquisita con protocollo n. 0028093 del 28/01/2026;

1. La posizione dell'istante

L'istante, contesta quanto di seguito *“Ho contattato più volte il 119 per richiedere assistenza sulla Sim XXXX e soprattutto di essere ricontattata da un tecnico per risolvere i problemi di connessione internet e funzionalità hotspot sim XXXX. Ho chiesto anche l'apertura di un reclamo (n. 9-786504843605) ma, ad oggi, non ho ricevuto alcun riscontro. Ho rinnovato la richiesta di intervento tecnico in data 27.01.26 aprendo un nuovo reclamo (n. 9-788261011286). Si precisa che ho aspettato di essere ricontattata da un tecnico Tim, avendo l'avvocato di Tim dichiarato nell'udienza del 21 gennaio scorso che avrebbe sollecitato un riscontro da parte di un tecnico Tim, cosa che non è mai avvenuta.*

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- l'immediato intervento da parte dei tecnici Tim per la risoluzione del problema di connessione che mi impedisce l'utilizzo dei servizi acquistati e che ogni mese pago senza avere benefici relativi ai servizi compresi nell'offerta attivata”, quantificando l'indennizzo in € 400.00

L'istante allega:

- Messaggio di posta elettronica certificata trasmessa dall'indirizzo XXXX.XXXX@pec.it all'indirizzo telecomitalia@pec.telecomitalia.it in data 27 gennaio 2026 avente ad oggetto *“Ennesimo sollecito richiesta intervento risoluzioni problemi connessione internet e funzionalita' hotspot SIM XXXX”*;

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nel contestare ed impugnare l'avversa istanza, premette che le doglianze formulate dalla sig.ra XXXX *“risultano generiche, non comprovate e prive di qualsiasi riscontro tecnico, oltre che smentite dalle verifiche effettuate dall'operatore e dalle risultanze della precedente procedura GU5/799875/2025.”*

A tal fine rappresenta quanto di seguito: *“Dalla documentazione presente nel fascicolo ConciliaWeb e dalla relazione istruttoria emerge infatti che TIM ha costantemente riscontrato le segnalazioni della cliente, effettuato verifiche tecniche e richiesto ulteriori informazioni necessarie per la diagnosi della problematica, senza tuttavia ricevere i dati tecnici indispensabili per procedere con ulteriori approfondimenti. Ne consegue che le pretese dell’istante risultano prive di fondamento sia in fatto sia in diritto. La vicenda trae origine dalla procedura GU5/799875/2025, attivata dalla cliente per presunti disservizi relativi alla SIM n. 333XXXX. Sin dall’avvio della procedura, TIM ha effettuato verifiche tecniche sulla linea e ha costantemente interagito con la cliente tramite la piattaforma ConciliaWeb. In particolare:*

a) 23 dicembre 2025 – TIM comunica l’avvio delle verifiche tecniche sulla linea;

b) 29 dicembre 2025 – dalle verifiche emerge che la linea risulta correttamente configurata e attiva, suggerendo alla cliente di procedere ad aggiornamento software del dispositivo e di fornire ulteriori dettagli tecnici qualora il problema fosse persistito;

c) 2 gennaio 2026 – TIM conferma nuovamente che la linea risulta configurata correttamente e con connessione attiva, ribadendo la necessità di ricevere esempi concreti di malfunzionamento (data, ora, numerazioni coinvolte, APN utilizzato e descrizione del disservizio);

d) 8 gennaio 2026 – TIM segnala che il report inviato dalla cliente non consente di comprendere la problematica e richiede ulteriori dettagli tecnici;

e) 12 gennaio 2026 – TIM precisa che, per poter procedere alla verifica tecnica, è necessario conoscere:

- eventuale aggiornamento software del dispositivo;*
- data e ora delle prove effettuate;*
- Apn utilizzato;*
- descrizione chiara del disservizio percepito;*

f) 16 gennaio 2026 – TIM ribadisce che dai report inviati dalla cliente non emerge alcuna conversazione in corso che giustifichi l’anomalia lamentata;

g) 20 gennaio 2026 – TIM conferma nuovamente che la linea VoLTE/5G risulta correttamente configurata, con connessione VoLTE attiva e contesto dati su rete 4G, precisando che le informazioni fornite dalla cliente non consentono ulteriori verifiche tecniche;

h) 6 febbraio 2026 – TIM rinnova l’invito alla cliente a fornire i dati tecnici richiesti dal settore competente, rimasti tuttavia senza riscontro utile;

i) 19 febbraio 2026 – TIM ribadisce che la cliente ha trasmesso soltanto screenshot che non comprovano alcun disservizio imputabile alla rete TIM e che, nonostante le ripetute richieste, non sono stati forniti i dettagli tecnici necessari per ulteriori analisi.

Dalle comunicazioni presenti nel fascicolo emerge quindi chiaramente che TIM ha fornito riscontri puntuali e reiterati, mentre la cliente non ha mai fornito gli elementi tecnici necessari alla verifica del presunto disservizio. L'istante fonda le proprie pretese su generici screenshot e dichiarazioni non circostanziate. Tuttavia, tali elementi non dimostrano l'esistenza di un malfunzionamento imputabile alla rete TIM. Al contrario, le verifiche tecniche effettuate dall'operatore hanno costantemente confermato che:

- la linea è regolarmente attiva;
- la configurazione VoLTE/5G risulta corretta;
- il contesto dati risulta attivo su rete 4G.

Pertanto, non è emerso alcun disservizio tecnico imputabile all'operatore. Si evidenzia inoltre che la cliente non ha mai fornito i dati tecnici richiesti, indispensabili per effettuare verifiche puntuali, quali:

- data e ora del presunto malfunzionamento;
- numerazioni coinvolte;
- configurazione APN utilizzata;
- condizioni specifiche in cui si sarebbe verificato il problema.

Tale comportamento ha reso impossibile procedere ad ulteriori accertamenti tecnici. Dall'analisi del fascicolo emerge con evidenza che la cliente ha adottato una condotta non collaborativa, omettendo di fornire i dati tecnici richiesti e limitandosi a ribadire genericamente l'esistenza del disservizio. In particolare, TIM ha più volte invitato la cliente a fornire informazioni indispensabili per l'apertura di una segnalazione tecnica dettagliata, ma tali richieste non sono mai state soddisfatte. Tale comportamento si pone in contrasto con i principi di buona fede e correttezza contrattuale, che impongono alle parti di cooperare per la soluzione delle eventuali problematiche tecniche. Anche a voler ipotizzare la presenza di difficoltà di connessione nella zona di utilizzo della SIM, deve evidenziarsi che nel servizio di telefonia mobile non esiste alcun obbligo di copertura territoriale totale o costante. Come previsto dalle condizioni generali di abbonamento ai servizi mobili TIM “ La copertura territoriale del Servizio può subire variazioni anche importanti e di carattere sia temporaneo che permanente in dipendenza di fattori geografici, climatici e tecnici. TIM si impegna a garantire la disponibilità del Servizio entro i limiti di copertura, ma non può garantire che il Servizio sia accessibile al Cliente in uno specifico momento

o luogo.” Tale principio è consolidato nella giurisprudenza Corecom. Alla luce di quanto sopra esposto conferma che: “1) non è stata fornita alcuna prova di un disservizio imputabile a TIM;

2) le verifiche tecniche hanno sempre confermato il corretto funzionamento della linea;

3) TIM ha fornito numerosi e puntuali riscontri alle segnalazioni dell’utente;

4) la cliente non ha collaborato fornendo i dati tecnici necessari alle verifiche.

5) Ne consegue che non sussiste alcuna responsabilità dell’operatore.

La richiesta di indennizzo avanzata dall’istante pari ad € 400,00 risulta pertanto del tutto infondata e priva di base giuridica. Tutto ciò premesso, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, si richiede all’adito organo di rigettare l’avversa istanza perché infondata in fatto ed in diritto”.

Allega:

1. memoria difensiva e documentazione;
2. allegato 1 – Del. n. 40/2024 del Corecom Emilia-Romagna
3. allegato 2 – Del. 98/2020 del Corecom Abruzzo;
4. allegato 3 – Del. n. 25/2020 del Corecom Toscana;
5. Copia dello screenshot di risposta al reclamo estratto dal sistema di messaggistica TIM del 12/02/2026.

3. Le repliche dell’istante

L’istante non si è avvalsa della facoltà concessagli ai sensi dell’art. 16, comma 2, dell’Allegato B alla delibera n. 194/23/CONS, Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell’ecosistema digitale, il quale statuisce che “Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica”.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

Nel caso di specie, l’istante lamenta il malfunzionamento del servizio telefonico associato all’utenza mobile n. 333-XXXX, con particolare riferimento alla connessione internet e alla funzionalità hotspot e sulla base di ciò chiede l’emissione di un provvedimento finalizzato a

garantire una adeguata assistenza tecnica da parte dell'operatore convenuto per la risoluzione definitiva del problema e l'erogazione della somma di € 400,00 per i disservizi registrati.

Più in particolare, l'utente rappresenta di avere contattato telefonicamente il numero 119 per ottenere supporto tecnico in relazione alle problematiche di connessione riscontrate sulla predetta sim, lamentando di non avere mai ricevuto il contatto di un tecnico e di essere stata pertanto costretta ad effettuare reclami scritti trasmessi tramite messaggi di posta elettronica certificata all'indirizzo dell'operatore convenuto.

Quest'ultimo, di contro, contesta integralmente la ricostruzione dell'istante, eccependo la genericità delle doglianze formulate, la carenza di elementi probatori idonei a comprovare l'effettiva esistenza di un disservizio imputabile alla propria rete e l'assenza di qualsivoglia condotta omissiva nella gestione delle segnalazioni ricevute.

Dalla documentazione acquisita in atti emerge che la presenza del reclamo inviato in data 29 gennaio 2026 nel quale la parte istante lamentava che : *“ La presente per comunicarvi che ho contattato ancora una volta il 119 in data odierna per richiedere assistenza sulla Sim XXXX e soprattutto ho chiesto di essere ricontattata da un tecnico per risolvere i problemi di cui all'oggetto. Ho chiesto anche l'apertura di un nuovo reclamo (n. 9-788261011286) visti i mancati riscontri relativi alle precedenti comunicazioni pec. Pertanto, si sollecita un vs celere intervento ”.*

L'operatore convenuto nelle proprie memorie difensive ha dichiarato che la problematica è stata ampiamente affrontata nell'ambito del procedimento d'urgenza Gu5/799875/25 inserito in Conciliaweb in data 22 dicembre 2025 e che sono state effettuate numerose verifiche tecniche sulla linea che hanno costantemente confermato che *“la linea è regolarmente attiva; la configurazione VoLTE/5G risulta corretta; il contesto dati risulta attivo su rete 4G”*, senza evidenziare la presenza di anomalie tecniche imputabili alla rete Tim.

Dalle dichiarazioni inserite dal gestore nel fascicolo documentale del citato procedimento d'urgenza si desume che in data 23 dicembre 2025 Tim ha comunicato l'avvio delle verifiche tecniche sulla linea interessata, il 29 dicembre 2025, ha rappresentato che dagli accertamenti effettuati la linea risultava correttamente configurata e attiva, suggerendo, in via prudenziale l'aggiornamento software del dispositivo utilizzato e invitando l'utente a fornire ulteriori dettagli tecnici qualora la problematica fosse persistita.

L'operatore convenuto il 5 gennaio 2026, confermava nuovamente la corretta configurazione della linea e la presenza della connessione attiva, precisando, tuttavia, che eventuali ulteriori verifiche avrebbero richiesto l'indicazione di elementi concreti e circostanziati, quali la

data e l'ora del malfunzionamento, le eventuali numerazioni coinvolte, l'APN utilizzato e una descrizione tecnica del disservizio percepito.

In assenza di tali elementi, inoltre, il giorno 8 gennaio 2026, lo stesso segnalava che la documentazione trasmessa dall'utente non aveva consentito di comprendere con sufficiente chiarezza la natura della problematica denunciata, reiterando la richiesta di maggiori dettagli tecnici in data 12 gennaio 2026, quando chiariva che, ai fini del corretto svolgimento delle verifiche, risultava necessario acquisire informazioni ulteriori, tra cui l'eventuale aggiornamento software del terminale, la data e l'ora delle prove effettuate, la numerazione interessata, l'APN utilizzato e una descrizione *“chiara del disservizio percepito”*, per di più precisando *“(Attenzione, la cliente nel formulario affermava di non navigare mentre è in conversazione ma dal 'report' che la stessa ha inviato non si evince nessuna conversazione in corso - se fosse, apparirebbe una cornetta nella parte alta della schermata- Inoltre l'errore presente nel 'report' non è significativo di un disservizio di rete).”*

Il 16 gennaio 2026, Tim evidenziava che dai report prodotti dall'utente non emergevano elementi idonei a comprovare l'anomalia lamentata, il 20 gennaio 2026, confermava che la linea VoLTE/5G risultava regolarmente configurata, con connessione VoLTE attiva e contesto dati su rete 4G, precisando, ancora una volta, che le informazioni fornite non consentivano ulteriori approfondimenti tecnici ed infine il 6 febbraio 2026, rinnovava l'invito alla trasmissione dei dati tecnici richiesti dal settore competente, rimasto, tuttavia, privo di utile riscontro.

Nell'ultima comunicazione del 19 febbraio 2026, il gestore convenuto ribadiva che l'utente aveva prodotto esclusivamente screenshot che, per loro natura, non consentivano di comprovare l'esistenza di un disservizio imputabile alla rete TIM, né di effettuare ulteriori verifiche tecniche in assenza delle informazioni specificamente richieste.

Tanto premesso, risulta palese la presenza di una fitta interlocuzione intervenuta tra le parti dal 23 dicembre fino al 19 febbraio 2026 data da cui non si registra la presenza di un ulteriore intervento da parte dell'istante, di una replica della stessa rispetto a quanto riportato nel fascicolo documentale dell'istanza di provvedimento temporaneo e senza quindi essere in grado di essere a conoscenza dell'avvenuta risoluzione delle problematiche insistenti sulla linea dati e sull'asserita impossibilità di effettuare hotspot dal telefono mobile.

L'ultima segnalazione effettuata dalla parte istante e presente agli atti risale alla data del 26 gennaio 2026 e le comunicazioni del gestore sono state effettuate fino al 19 febbraio 2026 denotando come il gestore abbia preso in carico la segnalazione, chiedendo all'utente specifici dati tecnici necessari a consentire concreti approfondimenti e verifiche (tra cui una descrizione

circostanziata del disservizio, l'indicazione della data di insorgenza, la specificazione se la problematica fosse circoscritta ad una determinata area o generalizzata, la data e l'ora dell'ultima prova effettuata, l'APN utilizzato, nonché il modello e la versione software del terminale impiegato).

Il corretto accertamento di anomalie tecniche incidenti sull'erogazione del servizio non costituisce un'attività unilateralmente esigibile dall'operatore in termini astratti, ma presuppone, per la natura stessa dell'accertamento tecnico richiesto, una concreta cooperazione dell'utente nell'individuazione delle circostanze fattuali rilevanti.

I principi di correttezza e buona fede oggettiva, di cui agli articoli 1175 e 1375 c.c., operano infatti in senso reciproco, imponendo all'operatore un dovere di diligente presa in carico della segnalazione e, specularmente, all'utente l'obbligo di fornire gli elementi tecnici necessari a consentire le verifiche richieste dalla natura della problematica denunciata. In difetto di tale cooperazione, il mancato accertamento tecnico del disservizio non può essere automaticamente traslato nella sfera di responsabilità del gestore.

Nel caso di specie, tale necessaria cooperazione non risulta essere stata adeguatamente prestata dall'istante. Dalla documentazione in atti emerge, infatti, che, a fronte delle reiterate richieste formulate dal gestore al fine di acquisire le informazioni tecniche indispensabili per un puntuale approfondimento delle problematiche segnalate, l'istante si è limitata a ribadire genericamente la persistenza del disservizio, senza tuttavia fornire gli elementi richiesti per consentire le necessarie verifiche tecniche, dichiarando unicamente che: *“Si ribadisce che la situazione è invariata e che la documentazione attestante i disservizi è già stata ampiamente allegata. Mai nessun contatto da parte di operatori tecnici Tim vi è stato nei confronti della scrivente, nonostante la rappresentante Tim, nell'ultimo incontro conciliativo, si fosse impegnata a sollecitare un contatto da parte di Tim”*.

Pertanto, in difetto di elementi idonei a comprovare una condotta omissiva nella gestione della segnalazione da parte dell'operatore convenuto, la richiesta di imporre alla società Tim SpA di procedere all'intervento per la risoluzione dei problemi di connessione sulla linea mobile XXXX non è ritenuta meritevole di accoglimento.

Relativamente alla richiesta prodotta dall'istante del riconoscimento della somma di € 400,00, si specifica quanto segue.

La richiesta così come formulata non risulta essere collegata alle fattispecie di indennizzo indicate nel Regolamento indennizzi e risulta essere stata espressa in termini assolutamente generici ed in quanto tali incompatibili a carattere di tipicità proprio delle richiamate ipotesi previste

dall'Autorità garante per le comunicazioni.

Unico elemento di raccordo a quanto rappresentato dalla parte istante è ravvisabile nel collegamento al denunciato malfunzionamento della linea dati ed alla richiesta di assistenza prodotta nella presente istanza.

Sul punto, occorre precisare che la consolidata giurisprudenza Agcom fa riferimento alla stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi, consente al titolare dell'utenza la possibilità 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, quindi, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi. Diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, invero, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del servizio corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Pertanto l'operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai, una certa e totale copertura.

In termini del tutto coerenti si è espresso anche questo stesso Comitato (delibera Corecom Abruzzo n. 98/2020), affermando che, con riferimento ai servizi mobili, la mera allegazione di difficoltà di connessione, in assenza di puntuali elementi tecnici dimostrativi, non consente di affermare la responsabilità dell'operatore.

Alla luce di quanto descritto, trattandosi nel caso di specie di una segnalazione generica da cui non si desume se si tratti di una cattiva ricezione del segnale o di un malfunzionamento del servizio, la richiesta di erogazione della somma di € 400,00 per il parziale funzionamento della linea mobile non risulta essere meritevole di accoglimento.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente

DELIBERA

1. Il Co.re.com Abruzzo rigetta l'istanza della sig.ra XXXX XXXX, nei confronti di Tim SpA per le motivazioni di cui in premessa.

2. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito
3. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
4. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità e del Core-com Abruzzo.

L'Aquila 23.07.2026

Il Presidente

f.to Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e