

DELIBERA N. 47/2026

**[REDACTED] / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/808661/2026)**

Il Corecom Campania

NELLA riunione del 04/08/2026;

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;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 29/01/2026 acquisita con protocollo n. 0029449 del 29/01/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il sig. [REDACTED] premettendo di essere titolare di un contratto Tim Spa, relativo all’utenza n. [REDACTED] per i servizi voce e dati. Lamentava che dal mese di aprile 2025, la linea telefonica fissa risulta completamente non funzionante, e il servizio internet è instabile e non fruibile in modo continuativo. Nonostante numerose segnalazioni (PEC del 28/04/2025, reclamo tramite sito TIM del 20/04/2025), TIM non ha risolto il guasto

né fornito tempistiche certe per il ripristino. La società continua a dichiarare che "bisogna attendere la chiusura del guasto", senza fornire alcun supporto concreto o soluzione temporanea. Conseguenze subite: - Impossibilità di lavorare in smart working - Impossibilità di usufruire degli abbonamenti TV collegati alla connessione - Impossibilità di lavorare per l'attività di trading on line causando ingenti perdite - Danno economico e disservizio prolungato. L'istante richiede che gli siano riconosciuti tutti gli indennizzi del caso, calcolati dal mese di Gennaio 2025 fino alla data della risoluzione della problematica da parte dell'operatore (che ad oggi ancora persiste) o comunque, fino alla data della decisione. Richiedeva pertanto: 1)Ripristino immediato del servizio – 2)Rimborso delle fatture TIM regolarmente pagate nel periodo di disservizio – 3)Indennizzo per malfunzionamento della linea dal gennaio 2025 – 4)Indennizzo per interruzione totale della linea voce e internet dal 15/12/25 al 30/12/25 – 5)Indennizzo per mancata risposta ai reclami nella misura massima prevista

2. La posizione dell'operatore

Tim Spa afferma che: L'istante sottoscriveva il contratto TIM PREMIUM MEGA, cui risultano associate anche un'offerta TV (TIM Vision Light) a canone zero e l'Opzione Voce a canone zero. Da consultazione risultano nel 2025 tre eventi principali: una prima segnalazione aperta in data 13 gennaio 2025 e chiusa nella medesima data, una seconda segnalazione del 15 settembre 2025 parimenti definita nella medesima data, e una successiva segnalazione aperta il 5 dicembre 2025. Alla data del 5 febbraio 2026 il gestore infrastrutturale competente (Fiberco) ha trasmesso relazione tecnica a TIM dalla quale emerge che l'utenza è stata interessata da un guasto di natura infrastrutturale non ordinaria, tuttora oggetto di lavorazioni strutturali. In sintesi, il tratto di cavo che insiste sull'area di riferimento risulta interrato in corrispondenza di manufatti non regolarizzati, circostanza che ha reso impraticabile l'intervento diretto di riparazione in loco e ha imposto la riprogettazione di un tracciato alternativo con interessamento di strada provinciale e di proprietà private. Alla luce dell'impasse determinata dalle opposizioni dei proprietari e al solo fine di assicurare la continuità di fruizione dei servizi nelle more delle attività amministrative e civili sopra descritte, in data 26 febbraio 2026 TIM ha proposto tramite Conciliaweb l'attivazione di un collegamento in tecnologia FWA OUTDOOR. Trattandosi di una soluzione tecnica alternativa idonea a garantire le ordinarie esigenze di connettività, essa è stata offerta quale misura pragmatica e immediatamente attivabile. Nel frattempo, in data 12 marzo 2026, a valle di verifiche da remoto effettuate con l'utenza, è stato riscontrato il ripristino della funzionalità della linea grazie a un intervento provvisorio in attesa dell'esecuzione del nuovo tracciato. L'esito tecnico è stato inserito in piattaforma Conciliaweb il 16 marzo 2026, con indicazione che, nelle 24 ore antecedenti l'ultima rilevazione, non si registravano errori trasmissivi e si rilevavano due sole disconnessioni, che l'ultimo rilascio IP risultava all'11 marzo 2026 ore 18:13, che la qualità del rame era buona, l'impianto privo di falsi contatti o derivazioni, e che le velocità risultavano coerenti con la lunghezza della linea. Tali riscontri confermano che TIM ha proseguito senza soluzione di continuità nell'attività tecnica finalizzata prima al contenimento e poi alla risoluzione del disservizio,

compatibilmente con i vincoli esterni e con le tempistiche procedurali di competenza degli enti e dei privati coinvolti.. Concludeva rappresentando che, per i motivi addotti, nessuna responsabilità era addebitabile a Tim Spa e pertanto, insistendo affinché in rito venisse dichiarata inammissibile l'istanza; nel merito, rigettate tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Considerato che l'intera vicenda debba essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta e vista la documentazione prodotta dalle parti, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. Esaminando le richieste dell'istante, a quanto emerge dalle memorie e dai documenti depositati, si può dedurre che: 1) in merito alla prima doglianza espressa dall'istante, occorre preliminarmente evidenziare che, ancorché contestata dall'istante, l'operatore, a seguito di riscontro da parte del gestore delle infrastrutture, ha documentato di aver risolto la problematica, in attesa della costituzione di nuova servitù (cfr. GU5 n. 810809-26). Inoltre, risulta palese che l'operatore abbia inteso di offrire all'istante una nuova e diversa soluzione (FWA) per far fronte alla tempistica derivante dall'ottenimento delle prescritte servitù di passaggio. Ragione per la quale, la richiesta avanzata dall'istante risulta, allo stato, non meritevole di accoglimento perché risulta cessata la materia del contendere ed anche a non voler considerare sufficienti i rimedi tecnici valutati dall'operatore di struttura, nessun profilo di responsabilità potrebbe essere mosso all'operatore di linea. 2) in merito alla richiesta di rimborso delle fatture emesse da Tim Spa, durante il periodo di lamentato disservizio e quantificate da parte istante nell'importo di Euro 538,50, l'operatore ha di fatto manifestato una indisponibilità a riconoscere la restituzione dell'anzidetto importo. La relativa domanda, a parere di questo Organismo, deve essere parzialmente accolta nei termini che seguono. Risulta documentato che l'istante abbia lamentato con una certa assiduità la problematica occorsa alla propria linea, tanto a decorrere dal mese di gennaio 2025 e, però, non risulta né dichiarato né documentato dall'istante una totale mancata fruibilità dei servizi offerti dal gestore di rete Tim Spa, pertanto, in merito a tale doglianza deve presumersi un parziale utilizzo dei servizi, ed in ragione di tanto, deve accogliersi la richiesta di rimborso nella misura del 50% dell'importo versato e pertanto, all'istante compete il rimborso di Euro 269,25 3) in ordine alla contestazione della non funzionalità del servizio (voce-internet) appare fondata la richiesta dell'istante nei termini che seguono. A tal proposito, risultano documentati dall'istante con i numerosi reclami depositati nel fascicolo telematico attinenti il malfunzionamento della linea (voce e dati) dal mese di gennaio 2025 all'attualità e la totale assenza del servizio nel periodo 15/12/25 – 30/12/25. L'operatore di linea preliminarmente sostiene la funzionalità del servizio, risultando nei report tre segnalazioni (13 gennaio, 15 settembre e 5 dicembre 2025) risolte nei termini previsti da contratto. Tale posizione, tuttavia, risulta non convincente e tanto perché l'istante ha

documentato con i reclami, la perdurante esistenza del malfunzionamento lungo l'intero periodo. In siffatto contesto, Tim Spa, nelle more del presente procedimento, avuta contezza della relazione fornita dall'operatore delle infrastrutture Fibercop (soltanto in data 05/02/26) che evidenziava la sopravvenienza di un problema di natura non ordinaria, sostanzialmente non nega ed anzi riconosce la problematica addotta dall'istante anche se in termini differenti da quelli descritti dallo stesso. Dichiara di aver ottemperato alle comunicazioni del caso con il cliente e, di aver informato lo stesso sulla lavorazione delle segnalazioni. Di fatto però, soltanto a seguito della relazione fornita dall'operatore delle infrastrutture, offre all'istante una diversa soluzione tecnica e contrattuale (cfr. proposta del 26/02/26), implicitamente riconoscendo la problematica lamentata dall'istante di irregolare e parziale funzionalità dei servizi. Configuratasi dunque la fattispecie di parziale funzionalità della linea come previsto ex art. 6.2 Delibera AGCOM 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". Tenuto conto del cospicuo numero di segnalazioni che, nel caso che ci occupa, a decorrere dal 13/01/25 diventa costante, manifestando un continuum della problematica e non casi sporadici di malfunzionamento, deve essere considerato l'intero periodo con decorrenza da tale data. Va pertanto riconosciuto all'istante un indennizzo pari ad Euro 3,00 per ciascun giorno di disservizio limitatamente al servizio voce ed un indennizzo pari ad Euro 3,00 per ciascun giorno di disservizio al servizio dati (connessione ad internet) e quindi la complessiva somma di Euro 2178,00 derivata dal calcolo per il periodo compreso tra il 13/01/25 ed il 26/02/26, data tale ultima in cui l'operatore, edotto delle tempistiche incerte per la risoluzione del problema lamentato, propone nuova tipologia contrattuale all'utente 4) Risulta parimenti fondata l'istanza di mancanza totale della linea per il periodo compreso tra il 1/12/25 ed il 30/12/25 Configuratasi dunque la fattispecie di completa interruzione della linea come previsto ex art. 6.1 Delibera AGCOM 347/18/CONS "In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione" Va pertanto riconosciuto all'istante un indennizzo pari ad Euro 6,00 per ciascun giorno di disservizio limitatamente al servizio voce ed un indennizzo pari ad Euro 6,00 per ciascun giorno di disservizio al servizio dati (connessione ad internet) e quindi la complessiva somma di Euro 180,00 derivata dal calcolo per il periodo compreso tra il 15/12/25 ed il 30/12/25, 5) Quanto alla contestazione del mancato o tardivo riscontro a reclamo, la doglianza risulta altresì fondata. A tal proposito, tra gli altri, non si ravvede riscontro al reclamo del 28/04/25. Configuratasi dunque la fattispecie di completa interruzione della linea come previsto ex art. 12.1 e 12.2 Delibera AGCOM 347/18/CONS "L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo

disservizio. Va pertanto riconosciuto all'istante un indennizzo pari ad Euro 300,00. Pertanto, reietta ogni altra richiesta, assorbita o comunque non provata, si accoglie la richiesta dell'istante, al quale, considerando l'articolo 6.1 – 6.2 – 12.1 – 12.2 della delibera Agcom n.347/18/CONS. Allegato A, spetta pertanto un indennizzo complessivo di euro 2927,25 (duemilanovecentoventisette/25 €) oltre agli interessi legali.

DELIBERA

Articolo 1

1. Tim SpA, in accoglimento dell'istanza del 29/01/2026, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo totale di euro 2927,25 (duemilanovecentoventisette/25 €) oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza e sino al saldo effettivo, per i motivi di cui premessa, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante Assegno circolare/Bonifico bancario all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

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.

Napoli, li 04/08/2026

F.to

La Relatrice del Comitato

Avv. Carolina Persico

F.to

La PRESIDENTE

Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

F.to

La Dirigente ad interim

Dott.ssa Vincenza Vassallo