

DELIBERA N. 100/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)

(GU14/760562/2025)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 15 dicembre 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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il 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 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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionale per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana" sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 1017 del 25 settembre 2025 con il quale è stato rinnovato l'incarico alla Dott.ssa Cinzia Guerrini di responsabile del Settore "Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione", con decorrenza 1° ottobre 2025;

VISTA l'istanza della società XXX, del 24/06/2025 acquisita con protocollo n. 0156850 del 24/06/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante, titolare di un contratto affari di cui alle utenze n. 057564xxxx, n. 057564xxxx e n. 057595xxxx con la società Tim SPA (Telecom Italia, Kena Mobile), di seguito Tim, lamenta l'interruzione del servizio voce per la linea n. 057564xxxx, la sospensione delle utenze n. 057564xxxx, n. 057564xxxx e n. 057595xxxx, l'applicazione di condizioni contrattuali difformi da quelle pattuite e l'intervenuta prescrizione, nonché la mancata iscrizione sugli elenchi e la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, ha dichiarato di voler *"chiedere la presa in carico da parte di Tim spa dei reclami allegati, dalla lettura dei quali si comprendono i disservizi che la XXX ha segnalato e per i quali attende la risoluzione sia in termini contabili, economici e finanziari e di regolare iscrizione delle utenze 0575/64xxxx-0575/64xxxx-0575/95xxxx sugli elenchi dei quali, con la presente, comunica la mancata ricezione nonostante gli addebiti su ciascuna utenza"*.

La società istante ha prodotto n. 7 pec di reclamo, nelle quali ha precisato quanto di seguito riportato:

- con la pec del 1° luglio 2024 contestava *"gli importi richiesti con la Vs. Raccomandata n.69712957xxxx per le Linee Telefoniche 0575-95xxxx 0575-64xxxx e 0575-64xxxx perché a noi risultano non dovuti"*, lamentava la mancata ricezione *"delle somme in accredito relative all'esigenza 1-*

1757200xxxx del 09/04/2024” e chiedeva “l’estratto conto aggiornato ad oggi 01.07.2024 delle fatture che a Voi risultano aperte sulla Partita IVA xxx”;

- il 3 settembre 2024, sempre tramite pec, oltre a lamentare la mancata risposta al precedente reclamo, contestava “l’avvenuta sospensione del servizio per le utenze n. 0575-64xxxx, n. 0575-64xxxx e, in particolare, la sospensione del servizio internet Fibra del 30.08.2024 legato alla Linea 0575-95xxxx” e chiedeva “ristoro per i disservizi patiti”;
- con la pec del 17 settembre 2024 eccepiva “la prescrizione come per Legge delle fatture da voi impropriamente sollecitate come da allegati” e chiedeva l’aggiornamento “dell’estratto conto a debito della XXX” nonché “la sospensione dei termini di pagamento onde evitare l’arbitraria sospensione del servizio delle linee 0575-95xxxx, 0575-64xxxx e 0575-64xxxx fino alla definizione della pratica”;
- il 10 ottobre 2024, con una prima pec, “contestava integralmente la richiesta da Voi inoltrata con Vs. mail del 25.09.2024 avente per oggetto: pratica TIM Spa Crediti Operativi n.205082xxxx, (..) gli importi e le fatture elencate nell’estratto conto da Voi inviato datato 22.09.2024 perché elenca importi e fatture prescritte per le quali non è più possibile richiederne il pagamento, (nonché) le fatture n. 01 575 0064xxxx 4 2 24 8L0019xxxx, n. 01 575 0064xxxx 4 2 24 8L0019xxxx, n. 01 575 0064xxxx 5 3 24 8L0027xxxx, n. 01 575 0064xxxx 5 3 24 8L0027xxxx, n. 01 575 0064xxxx 4 3 24 8L0032xxxx, n. 01 575 0064xxxx 4 3 24 8L0032xxxx, n. 01 575 0064xxxx 5 4 24 8L0037xxxx, n. 01 575 0064xxxx 5 4 24 8L0037xxxx, n. 01 575 0064xxxx 4 4 24 8L0047xxxx, n. 01 575 0064xxxx 4 4 24 8L0047xxxx, n. 01 575 0064xxxx 5 5 24 8L0054xxxx, n. 01 575 0064xxxx 5 5 24 8L0054xxxx, n. 01 575 0064xxxx 4 5 24 8L0061xxxx, n. 01 575 0095xxxx 4 5 24 8L0061xxxx e n. 01 575 0064xxxx 4 5 24 8L0061xxxx derivanti dall’applicazione di condizioni economiche non pattuite e applicate in modo arbitrario”;
- con altra pec del 10 ottobre 2024, riepilogate le utenze business attive (n. 0575-64xxxx linea diretta e registrata come principale, n. 0575-64xxxx linea dedicata fax che non risponde alle telefonate e n. 0575-95xxxx linea dedicata fibra non pubblicizzata), riferiva di aver constatato che dal 1° ottobre 2024 “la linea business 0575-64xxxx era muta e (di aver) provveduto a segnalare il disservizio ai tecnici del 191”. Tale disservizio era stato oggetto segnalazione n. 009600xxxx del 1° ottobre 2024, in riferimento alla quale l’operatore comunicava tramite SMS che era in corso la riparazione “di un guasto generalizzato che richiede un intervento di particolare complessità”;
- nella medesima circostanza, inoltre, riferiva di non aver ricevuto la visita del tecnico per la risoluzione del guasto e che “il numero business 0575-64xxxx (...) risulta inesistente ai Clienti che chiamano”, attesa la mancata fornitura del servizio dal 01.10.2024 a oggi 10.10.2024;
- con la pec del 26 novembre 2024, in risposta alla pec di sollecito di pagamento e preavviso di sospensione ricevuto il 15 novembre 2024, precisava che “la fattura n. 8L0023xxxx/2022 di € 56,77 è già irrimediabilmente prescritta e

pertanto non può essere richiesto il pagamento, mentre sulla fattura n. 8L006xxxx/2024 sono stati addebitati importi diversi da quelli a suo tempo concordati con l'abbonamento sottoscritto. Diffido la TIM Spa per l'eventuale arbitraria sospensione del servizio sulla Linea 0575-95xxxx”;

- in risposta alla missiva di diffida ad adempiere e di preavviso risoluzione contrattuale datata 8 gennaio 2025, il 24 gennaio 2025 contestava nuovamente le fatture riportate nella pec dell'operatore del 10 ottobre 2024 per intervenuta prescrizione (fatture n. 8L0016xxxx/2020, n. 8L0023xxxx/2022, n. 8L0029xxxx/2020, n. 8L0035xxxx/2022 e n. 8L0023xxxx/2022) e per l'applicazione di condizioni economiche difformi rispetto a quelle pattuite (fatture n. 8L0064xxxx/2024, n. 8L0075xxxx/2024, n. 8L0064xxxx/2024 e n. 8L0075xxxx/2024), nonché tutta la fatturazione emessa in costanza del disservizio segnalato con ticket n. 009600xxxx;
- in virtù di quanto precisato, chiedeva *“l'emissione e l'invio allo SDI M5Uxxxx della Nota di Credito/Variatione intestata a XXX P.IVA xxx di € 447,79 a storno totale delle fatture prescritte; la riattivazione delle utenze 0575-64xxxx e 0575-64xxxx al momento arbitrariamente sospese senza prima aver risposto ai Reclami pec del 10.10.2024; l'annullamento delle fatture emesse sull'Utenza 0575-64xxxx dal 01.10.2024 a oggi; l'indennizzo per mancata risposta ai numerosi reclami”;*
- in data 13 ottobre 2025, atteso che *“con sentenza in data 11/09/2025, depositata il 15/09/2025, il tribunale di xxx ha dichiarato aperta la procedura di liquidazione giudiziale della società XXX e nominato curatore la sottoscritta Dott.ssa xxx”*, chiedeva un differimento dell'udienza originariamente convocata per il 16 ottobre 2025.

A completamento del quadro istruttorio, si evidenzia la documentazione prodotta dall'istante in pendenza del procedimento UG/729794/2025, in particolare:

- la schermata del sito del gestore inerente al riepilogo delle *“fatture da pagare di ambito fisso degli ultimi 5 anni”*, con ammontare totale di euro 1.841,85;
- due fatture a credito (n. 8L0016xxxx di euro -56,42 e n. 8L0016xxxx di euro -64,12) consegnate il 14 marzo 2025 e relative ad un importo complessivo di euro -120,54.

Il 27 gennaio 2025 l'istante presentava richiesta per l'adozione di un provvedimento temporaneo ed urgente (GU5/729847/2025), procedimento archiviato il 5 febbraio 2025 con la seguente motivazione *“il servizio è stato ripristinato così come confermato telefonicamente in data odierna”*.

In data 25 marzo 2025 l'istante esperiva nei confronti dell'operatore Tim tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante, per un ammontare stimato in euro 4.000,00, ha chiesto:

- i) *“la presa in carico da parte di tim spa dei reclami allegati dalla lettura dei quali si comprendono i disservizi che la XXX ha segnalato e per i quali attende la risoluzione sia in termini contabili, economici e finanziari e di regolare iscrizione delle utenze 0575/64xxxx-0575/64xxxx-0575/95xxxx sugli elenchi dei quali, con la presente, comunica la mancata ricezione nonostante gli addebiti su ciascuna utenza”.*

2. La posizione dell’operatore.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente Regolamento, una memoria difensiva con documentazione allegata, rilevando preliminarmente *“l’infondatezza delle richieste pecuniarie perché di importo superiore rispetto alla normativa”*. In particolare, l’operatore ha evidenziato che la quantificazione delle richieste dell’istante, pari ad euro 4.000,00 *“è totalmente arbitraria perché quanto domandato a titolo di indennizzo altro non è che una richiesta di risarcimento danni atteso l’importo esorbitante e svincolato dalle ipotesi previste dal Regolamento di cui all’allegato A della Delibera A”*.

Sempre in via preliminare, l’operatore ha altresì rilevato *“l’infondatezza delle richieste di parte istante perché generiche ed indeterminate nella descrizione dei fatti ed prive di allegazioni probatorie in punto di storno”*, non essendo stati *“chiariti né i criteri in base ai quali le fatture sarebbero prescritte, né l’esatta differenza tra gli addebiti contestati e quelli contrattualmente dovuti, né l’ammontare degli importi che si pretenderebbero indebitamente richiesti, elementi tutti indispensabili per consentire a TIM di approntare una compiuta difesa”* non essendo state depositate tutte le fatture contestate.

Nel merito, in relazione alla *“pretesa prescrizione”*, Tim ha precisato di aver inviato, nel corso del 2023 e del 2024, *“diversi solleciti (per il pagamento delle fatture), i quali hanno determinato la costante interruzione dei termini di prescrizione”*, con la conseguenza che *“le fatture richiamate dalla controparte restano pienamente esigibili e la richiesta di emissione della nota di credito deve essere rigettata”*.

Per quanto attiene alla richiesta di riattivazione delle utenze oggetto di doglianza, il gestore ha specificato che la sospensione *“non è stata arbitraria, bensì si colloca quale naturale conseguenza dell’inadempimento di parte istante, la quale risulta debitrice nei confronti di TIM per complessivi € 2.671,01, di cui € 2.294,55 per utenze cessate ed € 128,70 per utenza tuttora attiva”*. Pertanto *“in presenza di reiterato mancato pagamento e a fronte dei molteplici solleciti documentati, TIM ha legittimamente esercitato il diritto contrattuale di sospendere la fornitura, così come previsto dalle condizioni generali di abbonamento sottoscritte dalla cliente. Va altresì rilevato che, contrariamente a quanto sostenuto da parte istante, TIM ha previamente informato la cliente della sospensione mediante regolare comunicazione trasmessa a mezzo PEC, in piena conformità alle previsioni contrattuali e normative di settore (cfr. Allegato 1 – Pec dell’8 gennaio 2025)”*.

Relativamente alla *“richiesta di annullamento delle fatture emesse dal 01.10.2024 per la linea 0575-64xxxx”*, l’operatore ha evidenziato che *“gli importi fatturati corrispondono ai canoni contrattuali previsti e accettati, sicché non vi è alcun profilo di arbitrarietà o di applicazione di condizioni non pattuite. Le medesime contestazioni sono già state oggetto di reclami, a cui è stata data debito riscontro. Né può rilevare, a tal*

fine, il guasto occorso sulla medesima linea, trattandosi di guasto cavo complesso, non imputabile a TIM, risolto con tempestività mediante interventi infrastrutturali chiusi in data 19.11.2024. L'asserito disservizio non determina ex se l'annullamento delle fatture".

Da ultimo, quanto alla dedotta mancata risposta ai reclami, Tim ha precisato di aver "fornito ripetutamente riscontro ai reclami inoltrati (cfr. Allegati 2, 3 e 4)" e che "in presenza di reclami reiterati aventi il medesimo oggetto, l'operatore può fornire un'unica risposta cumulativa in forma scritta" ai sensi dell'art. 11 dell'Allegato A alla delibera 347/18/CONS.

L'operatore ha allegato la seguente documentazione:

- La diffida ad adempiere e preavviso risoluzione contrattuale, inviato tramite pec datata 8 gennaio 2025 (All. 1);
- La risposta del 11 dicembre 2023 al reclamo del 22 novembre 2023 per "errata sospensione linee 0575-95xxxx 0575-64xxxx 0575-64xxxx" (All.2);
- La risposta del 25 ottobre 2024 alla segnalazione del 10 ottobre 2024 (All.3);
- La risposta del 10 dicembre 2024 al reclamo n.1+65MTBxxxx del 28/11/2024 (All.4).

A completamento del quadro istruttorio, si evidenzia che, nell'ambito del procedimento GU5/729847/2025, in risposta ad una specifica richiesta dell'istante, l'operatore ha prodotto il documento relativo all'estratto conto.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, si accoglie l'eccezione dell'operatore sulla genericità ed indeterminazione delle richieste dell'istante, limitatamente alla lamentata applicazione di condizioni contrattuali difformi da quelle pattuite e alla mancata iscrizione sugli elenchi. Difatti, l'istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e del tutto priva di documentazione allegata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante.

Nella specie, la parte istante non ha prodotto alcun documento attestante l'asserita difformità tra le condizioni economiche applicate e quelle pattuite, né la richiesta di iscrizione negli elenchi telefonici. In merito a quest'ultimo aspetto, inoltre, non è neppure possibile accertare se, come riferito dall'istante nell'atto introduttivo del presente procedimento, siano stati addebitati i relativi costi su ciascuna utenza, attesa la mancata produzione di fatture.

Diversamente, si respinge l'eccezione dell'operatore relativa alla quantificazione dell'indennizzo, in quanto, esclusa ogni pretesa risarcitoria, la richiesta sarà ricondotta nell'ambito di competenza di questa Autorità, in conformità alle disposizioni normative di settore.

Sempre in via preliminare, con riferimento alla domanda *sub i*), a prescindere dalla formulazione generica, in un'ottica di *favor utentis*, si rappresenta che detta richiesta sarà valutata nel rispetto del principio di ragionevolezza e sulla base della documentazione

complessivamente prodotta agli atti, con particolare riferimento a quanto prodotto dall'istante in sede di controrepliche e dall'operatore in risposta alla formulata richiesta istruttoria, nonché a quanto emerso nel corso dei procedimenti GU5/729847/2025 e UG/729794/2025, ai fini di una corretta ricostruzione della *res controversa*.

La presenta disamina s'incentra, dunque, sull'interruzione dei servizi, sulla sospensione delle linee n. 057564xxxx, n. 057564xxxx e n. 057595xxxx, sulla prescrizione e sulla mancata risposta ai reclami.

Sull'interruzione del servizio attivo sull'utenza n. n. 057564xxxx.

L'istante lamenta, tramite segnalazione n. 009600xxxx del 1° ottobre 2024 e con pec del 10 ottobre 2024, l'interruzione del servizio voce attivo sulla linea *business* n. 057564xxxx. L'istante, inoltre, riferisce di aver ricevuto dall'operatore degli sms di aggiornamento in risposta alla segnalazione citata, dai quali emerge che trattasi di *“un guasto generalizzato presente nella tua zona che richiede un intervento di particolare complessità”*.

Di contro, l'operatore nella propria memoria precisa che *“il guasto occorso sulla medesima linea, trattandosi di guasto cavo complesso, non imputabile a TIM, è stato risolto con tempestività mediante interventi infrastrutturali chiusi in data 19.11.2024”*. A tal proposito, ritiene che non debbano essere annullate le fatture emesse dal 1° ottobre 2024 per la linea 057564xxxx.

La doglianza dell'istante è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

È opportuno precisare, in conformità al consolidato orientamento giurisprudenziale (cfr., *ex multis*, Cass. Civ. Sez. II 20 gennaio 2010 n. 936), che l'onere della prova gravante sull'utente attiene alla fonte del suo diritto, mentre il gestore è gravato dall'onere della prova dell'avvenuto adempimento. In mancanza della prova circa l'esatto adempimento, si presume la responsabilità contrattuale dell'operatore, a meno che lo stesso non provi, *ex art. 1218 c.c.*, che *“l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile”*.

A tal proposito, giova rammentare gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP e ss.mm., tra i quali figura l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed ininterrotta dei servizi offerti, impegnandosi all'eventuale ripristino in termini congrui. Di conseguenza, se l'utente non può pienamente godere dei servizi acquistati a causa di un disservizio in tema di comunicazioni elettronica e l'operatore non interviene risolutivamente nei termini previsti dal contratto, l'utente ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Nel caso di specie, a fronte delle segnalazioni dell'istante per l'interruzione del servizio voce attivo sulla linea n. 057564xxxx (ticket n. 009600xxxx del 1° ottobre 2024 e pec del 10 ottobre 2024), l'operatore si è limitato a riferire, tanto negli sms prodotti quanto nella propria memoria, che si trattava di *“guasto cavo complesso non imputabile a Tim, risolto con tempestività in data 19.11.2024”*, senza tuttavia fornire evidenza in merito al guasto stesso (es. natura, grado di complessità) e alle asserite azioni intraprese per garantire il ripristino del servizio in termini congrui.

Pertanto, in assenza di documentazione probatoria idonea ad escludere la responsabilità di Tim, si ritiene, ai sensi dell'art. 1218 c.c., che sia da ascrivere a detto operatore la responsabilità in ordine all'interruzione del servizio voce attivo sull'utenza n. 057564xxxx e che all'istante debba essere riconosciuto un indennizzo proporzionato al disagio patito.

Trova quindi applicazione l'art. 6, co. 1, del Regolamento sugli Indennizzi, secondo il quale *“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 di interruzione”*, in combinato disposto dall'art. 13, co. 3 ad avviso del quale *“se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio”*.

Tutto ciò considerato, per quanto attiene al periodo rispetto al quale computare l'indennizzo, si individua il *dies a quo* nel 1° ottobre 2024, data di inizio del disservizio, e il *dies ad quem* nel 19 novembre 2024, quale data indicata in memoria dall'operatore (e non smentita dall'istante) per l'avvenuta riparazione.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo di euro 588,00 (cinquecentottotto/00), determinato secondo il parametro di euro 12,00 *pro die* per 49 giorni di interruzione del servizio voce attivo sull'utenza n. 057564xxxx.

Inoltre, l'operatore è tenuto a regolarizzare la posizione contabile e amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto addebitato per il servizio voce sull'utenza n. 057564xxxx dal 1° ottobre 2024 al 19 novembre 2024 e al ritiro, a propria cura e spese, della connessa pratica di recupero del credito.

Sulla sospensione delle utenze n. 057564xxxx, n. 057564xxxx e n. 057595xxxx.

L'istante, tramite pec del 3 settembre 2024 e del 24 gennaio 2025 nonché tramite l'attivazione della procedura d'urgenza GU5/729847/2025 del 27 gennaio 2025, lamenta la sospensione delle utenze n. 057564xxxx, n. 057564xxxx e n. 057595xxxx.

Di contro, l'operatore precisa di aver sospeso le linee oggetto di doglianza a causa del *“reiterato mancato pagamento, previo preavviso mediante comunicazione trasmessa a mezzo PEC in piena conformità alle previsioni contrattuali e normative di settore”*.

La doglianza dell'istante è meritevole di accoglimento nei termini di seguito indicati.

Innanzitutto occorre richiamare la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP e ss. mm. che prevede, all'art. 3, comma 4, l'obbligo degli operatori di fornire i servizi richiesti *“in modo regolare, continuo e senza interruzioni”*.

Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione, nonché i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento, ovvero le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un

preciso onere di informativa. In ogni caso, il citato articolo precisa che la sospensione può essere disposta solo per lo specifico servizio interessato dal mancato pagamento.

Nel caso di specie, a fronte della lamentata sospensione delle utenze n. 057564xxxx, n. 057564xxxx e n. 057595xxxx, l'operatore ha sostenuto la legittimità della propria condotta, affermando di aver sospeso le linee predette per il ripetuto mancato pagamento delle fatture emesse e di aver preventivamente inviato, tramite pec, il relativo preavviso di sospensione.

Per quanto riguarda l'individuazione del periodo oggetto del disservizio lamentato dall'istante, dal corredo istruttorio emergono due distinte sospensioni delle predette linee.

Anzitutto, dalla pec del 3 settembre 2024 depositata dall'istante risulta una prima sospensione dei servizi attivi sulle utenze n. 057564xxxx, n. 057564xxxx e n. 057595xxxx dal 30 agosto 2024. Nella citata missiva, difatti, l'istante contestava *“l'avvenuta sospensione del servizio, in particolare, la sospensione del servizio internet del 30.08.2024”* e pertanto diffidava *“TIM dall'aver sospeso le linee 0575-64xxxx/0575-64xxxx/0575-95xxxx, il Servizio Internet Fibra legato alla Linea 0575-95xxxx e (chiedeva) la riattivazione delle Linee ancora sospese”*.

In relazione a tale sospensione, non risulta agli atti alcun preavviso di sospensione e risoluzione contrattuale, come richiesto dalla citata normativa di settore, né l'operatore ha rilevato alcunché nella propria memoria.

Per quanto riguarda il periodo oggetto di sospensione occorre rilevare che dal corredo istruttorio non emerge con chiarezza quando tali utenze siano state riattivate. Si presume che le stesse fossero attive alla data del 17 settembre 2024, quando, con ulteriore pec depositata agli atti, l'istante chiedeva *“formalmente la sospensione dei termini di pagamento onde evitare l'arbitraria sospensione del servizio delle linee 0575-95xxxx/0575-64xxxx/0575-64xxxx fino alla definizione della pratica”*.

Ciò posto, in un'ottica di *favor utentis*, si individua quale data di riattivazione delle utenze oggetto di doglianza il 16 settembre 2024.

Per quanto riguarda la seconda sospensione, con pec del 24 gennaio 2025 l'istante chiedeva *“la riattivazione delle utenze 0575-64xxxx e 0575-64xxxx al momento arbitrariamente sospese”*. A tal proposito, il 27 gennaio 2025 depositava l'istanza per l'adozione di un provvedimento urgente e temporaneo (GU5/729847/2025), nella quale riferiva che dal 7 gennaio 2025 *“sono state sospese le utenze 0575-64xxxx, 0575-64xxxx e 0575-95xxxx nonostante la presenza di innumerevoli reclami pec che ho allegato alla procedura UG/729794/2025”*.

Relativamente a tale sospensione, risultano depositate agli atti due pec dell'operatore. La prima, datata 15 novembre 2024 e avente per oggetto *“sollecito di pagamento e preavviso di sospensione”*, non rispetta i requisiti previsti dalla normativa di settore. In particolare, le due fatture citate dall'operatore (n. 8L0023xxxx/2022 relativa al periodo 3/22 e di importo pari ad euro 56,77 e n. 8L0064xxxx/2024 relativa al periodo 6/24 e di importo pari ad euro 41,21) si riferiscono alla sola utenza n. 057595xxxx, rendendo quindi già di per sé illegittima la sospensione delle linee n. 057564xxxx e n. 057564xxxx ai sensi del primo comma dell'art. 5 del Regolamento. Inoltre, tra le citate fatture intercorre un intervallo temporale superiore ai sei mesi e, pertanto, il mancato

pagamento non può essere definito “ripetuto” per come inteso dall’art. 5, comma 2, lettera b), del Regolamento (“*il mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione non risultano ulteriori fatture insolute*”).

Parimenti, anche la seconda pec prodotta dall’operatore, datata 8 gennaio 2025 e avente per oggetto “*diffida ad adempiere e preavviso risoluzione contrattuale*”, non rispetta i requisiti stabiliti dalla normativa di settore. In particolare, gli importi insoluti elencati nella missiva si riferiscono alle sole utenze n. 057564xxxx e n. 057564xxxx, rendendo di per sé illegittima la sospensione della linea n. 057595xxxx. Inoltre, nella citata comunicazione l’operatore invitava l’istante “*a provvedere al pagamento di quanto dovuto entro e non oltre 40 giorni dalla presente comunicazione, fatto salvo il suo diritto di eccepire la prescrizione*”, ossia entro e non oltre il 17 febbraio 2025. A tal proposito, con la pec del 24 gennaio 2025, l’istante ha eccepito la prescrizione, pertanto la sospensione non poteva essere disposta.

Alla luce di quanto precisato, si rileva quindi che l’operatore non ha dato prova di aver effettuato, prima di entrambe le sospensioni disposte per le utenze oggetto di doglianza, alcuna valida comunicazione del preavviso previsto dal citato art. 5 del Regolamento.

Ne consegue che l’operatore deve ritenersi responsabile, ai sensi dell’art. 1218 del codice civile, in ordine alle sospensioni illegittimamente disposte sulle utenze n. 057564xxxx, n. 057564xxxx e n. 057595xxxx e deve essere riconosciuto all’istante un indennizzo proporzionato al disagio subito, oltre allo storno degli importi addebitati per i periodi di illegittima sospensione.

Per il calcolo dell’indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall’art. 5, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, il quale prevede che “*nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione*”, in combinato con l’art. 13, comma 3, del citato Regolamento, che stabilisce il raddoppio dell’importo dell’indennizzo in ragione della natura *business* delle utenze.

Per quanto concerne il periodo indennizzabile, si precisa quanto segue:

- per la prima sospensione, si determina il *dies a quo* nel 30 agosto 2024, data di inizio della sospensione indicata dall’istante con pec del 3 settembre 2024, e il *dies ad quem* nel 16 settembre 2024, per come sopra specificato, per un totale di 17 giorni;
- per la seconda sospensione, si determina il *dies a quo* nel 7 gennaio 2025, quale data di inizio della sospensione indicata dall’istante in sede di procedimento GU5/729847/2025, e il *dies ad quem* nel 5 febbraio 2025, data di ripristino del servizio indicata nel citato procedimento d’urgenza (“*il servizio è stato ripristinato così come confermato telefonicamente in data odierna*”), per un totale di 29 giorni.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo pari ad euro 2.070,00 (duemilasettanta/00), determinato secondo il paramento di euro 15,00 *pro die* per i 46 giorni di sospensione di ciascuna delle seguenti utenze: n. 057564xxxx, n. 057564xxxx e n. 057595xxxx, al netto di eventuali note di credito già disposte ed erogate.

L'istante ha diritto altresì allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato con riferimento alle utenze n. 057564xxxx, n. 057564xxxx e n. 057595xxxx nei giorni di sospensione amministrativa (dal 30 agosto 2024 al 16 settembre 2024 e dal 7 gennaio 2025 al 5 febbraio 2025), al netto di quanto già stornato con le fatture a credito n. 8L0016xxxx e n. 8L0016xxxx (Contratto n. 09931721xxxx). Difatti, in sede di procedura UG/729794/2025 l'istante ha prodotto due fatture a credito (n. 8L0016xxxx di euro -56,42 e n. 8L0016xxxx di euro -64,12 entrambe riferite al Contratto n. 09931721xxxx) consegnate il 14 marzo 2025 e relative al periodo 01/02/25 - 28/02/25 per un importo complessivo di euro -120,54. L'istante ha inoltre diritto al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

Sulla prescrizione.

L'istante contesta, tramite numerose pec (17 settembre 2024, 10 ottobre 2024, 26 novembre 2024 e 24 gennaio 2025), l'intervenuta prescrizione delle fatture "*elencate nell'estratto conto del 22 settembre 2024*", nonché delle fatture n. 8L0016xxxx/2020, n. 8L0023xxxx/2022, n. 8L0029xxxx/2020, n. 8L0035xxxx/2022 e n. 8L0023xxxx/2022.

Di contro, l'operatore eccepisce di aver inviato, nel corso del 2023 e del 2024, "*diversi solleciti (per il pagamento delle fatture), i quali hanno determinato la costante interruzione dei termini di prescrizione*".

Non essendo stato prodotto l'estratto conto del 22 settembre 2024, al fine di chiarire le singole fatture rispetto alle quali l'istante rileva la prescrizione, è necessario esaminare anche la schermata del sito del gestore inerente al riepilogo delle "*fatture da pagare di ambito fisso degli ultimi 5 anni*", allegata dall'istante in sede di UG/729794/2025, e l'estratto conto prodotto dall'operatore nel procedimento GU5/729847/2025 a seguito di specifica richiesta dell'utente.

La doglianza dell'istante è meritevole di accoglimento nei termini che seguono.

Dall'esame della documentazione sopra richiamata, le fatture oggetto della presente disamina risultano essere le seguenti:

- Per l'utenza n. 057564xxxx rilevano le fatture n. 8L0046xxxx del 08/07/2019 (euro 190,97), n. 8L0061xxxx del 09/09/2019 (euro 186,73), n. 8L0042xxxx del 08/07/2020 (euro 24,12), n. 8L0054xxxx del 10/09/2020 (euro 4,19), n. 8L0015xxxx del 11/03/2021 (euro 4,99), n. 8L0026xxxx del 11/05/2021 (euro 4,99), n. 8L0055xxxx del 11/11/2021 (euro 15,96) e n. 8L0023xxxx del 12/05/2022 (euro 70,99);
- Per l'utenza n. 057564xxxx risultano le fatture n. 8L0046xxxx del 08/07/2019 (euro 118,41), n. 8L0061xxxx del 09/09/2019 (euro 120,55), n. 8L0016xxxx del 09/03/2020 (euro 85,90), n. 8L0029xxxx del 11/05/2020 (euro 185,90), n. 8L0042xxxx del 08/07/2020 (euro 4,19), n. 8L0054xxxx del 10/09/2020 (euro

4,19), n. 8L0015xxxx del 11/03/2021 (euro 4,99), n. 8L0026xxxx del 11/05/2021 (euro 4,99), n. 8L0055xxxx del 11/11/2021 (euro 11,99), n. 8L0023xxxx del 12/05/2022 (euro 69,74) e n. 8L0035xxxx del 09/06/2022 (euro 35,26);

- Per l'utenza n. 057595xxxx rileva la fattura n. 8L0023xxxx del 12/05/2022 (euro 56,77).

Sul punto, si evidenzia che in tutti i contratti di somministrazione (acqua, energia, gas, telefono fisso, telefono mobile a bollettazione, etc.) vige una prescrizione breve. L'articolo 2948 n. 4 c.c. prevede, infatti, che si prescrivono in cinque anni gli interessi e, in generale, tutto ciò che “*deve pagarsi periodicamente ad anno o in termini più brevi*”. Tale termine, inoltre, è stato ulteriormente ridotto a 2 anni per effetto delle modifiche introdotte sulla materia ad opera della legge di bilancio 2020 (n. 160 del 2019).

Pertanto, deve intendersi estinta la pretesa creditoria dell'operatore relativa al pagamento delle fatture sopra riportate in ragione del decorso del termine biennale di prescrizione, ai sensi di quanto previsto dall'art. 2948 lett. 4) del codice civile e s.m.i. (legge bilancio 2020), ed in assenza di specifico atto interruttivo della medesima e/o di messa in mora precedente alle comunicazioni del 15 novembre 2024 e del 24 gennaio 2025, intervenuti entrambi a prescrizione già maturata. Inoltre l'operatore, pur avendo richiamato nella propria memoria solleciti inoltrati all'istante nel corso del 2023 e del 2024, non ha fornito alcuna prova in merito.

La doglianza dell'istante è dunque parzialmente accolta.

Sulla mancata risposta al reclamo.

L'istante, con pec del 24 gennaio 2025, lamenta la mancata risposta al precedente reclamo del 10 ottobre 2024. Di contro, l'operatore eccepisce di aver “*fornito ripetutamente riscontro ai reclami inoltrati*”.

La doglianza dell'istante non è meritevole di accoglimento, in quanto l'assenza di risposta al reclamo è già stata valutata ai fini del riconoscimento dell'indennizzo, più favorevole all'utente, per l'interruzione del servizio voce sull'utenza n. 057564xxxx, e dunque, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. La società Tim SPA (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 588,00 (cinquecentottantotto/00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data

- di presentazione dell'istanza per i 49 giorni di interruzione del servizio voce attivo sull'utenza n. 057564xxxx.
2. La società Tim SPA (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione amministrativa e contabile dell'istante mediante lo storno o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento (secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di quanto fatturato per il servizio voce attivo sull'utenza n. 057564xxxx dal 1° ottobre 2024 al 19 novembre 2024. La società è tenuta, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito aperta per tale insoluto.
 3. La società Tim SPA (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 2.070,00 (duemilasettanta/00), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza e al netto di eventuali note di credito già disposte ed erogate, a titolo di indennizzo per la sospensione dei servizi attivi sulle utenze n. 057564xxxx, n. 057564xxxx e n. 057595xxxx.
 4. La società Tim SPA (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta a regolarizzare, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento la posizione amministrativa e contabile dell'istante mediante lo storno o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento (secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di quanto fatturato con riferimento alle utenze n. 057564xxxx, n. 057564xxxx e n. 057595xxxx nei giorni di sospensione amministrativa (dal 30 agosto 2024 al 16 settembre 2024 e dal 7 gennaio 2025 al 5 febbraio 2025), al netto delle fatture a credito n. 8L0016xxxx e n. 8L0016xxxx. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
 5. La società Tim SPA (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta a regolarizzare, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, la posizione amministrativa e contabile dell'istante, mediante lo storno delle fatture n. 8L0046xxxx del 08/07/2019, n. 8L0061xxxx del 09/09/2019, n. 8L0042xxxx del 08/07/2020, n. 8L0054xxxx del 10/09/2020, n. 8L0015xxxx del 11/03/2021, n. 8L0026xxxx del 11/05/2021, n. 8L0055xxxx del 11/11/2021, n. 8L0023xxxx del 12/05/2022, n. 8L0046xxxx del 08/07/2019, n. 8L0061xxxx del 09/09/2019, n. 8L0016xxxx del 09/03/2020, n. 8L0029xxxx del 11/05/2020, n. 8L0042xxxx del 08/07/2020, n. 8L0054xxxx del 10/09/2020, n. 8L0015xxxx del 11/03/2021, n. 8L0026xxxx del 11/05/2021, n. 8L0055xxxx del 11/11/2021, n. 8L0023xxxx del 12/05/2022, n. 8L0035xxxx del 09/06/2022 e n. 8L0023xxxx del 12/05/2022, attesa l'intervenuta prescrizione delle somme oggetto di intimazione di pagamento. Dovrà, inoltre, essere ritirata a cura e spese del gestore la relativa pratica di recupero del credito aperta.



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

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 15 dicembre 2025

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)