

DELIBERA N. 23/2026/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX-TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)

(GU14/781337/2025)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione dell'8 aprile 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, 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 Comitati Regionali 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;

VISTO l’ordine di servizio del Direttore di Direzione n. 2 del 18 marzo 2026 avente ad oggetto “Sostituzione temporanea della Dott.ssa Cinzia Guerrini “Settore Assistenza al difensore civico e ai garanti. Assistenza generale al Corecom. Biblioteca e documentazione”;

DATO ATTO che con detto ordine di servizio n. 2/2026 sono state assegnate, in via temporanea, al Dott. Andrea Di Bernardo le competenze e le attività proprie del Settore “Assistenza al difensore civico e ai garanti. Assistenza generale al Corecom. Biblioteca e documentazione”;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 02/10/2025 acquisita con protocollo n. 0245441 del 02/10/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 339 651xxxx con la società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) lamenta il malfunzionamento dell’utenza *de qua*.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

“In data 4 luglio 2025, la sim del mio cellulare ha smesso di funzionare. L’ho spento e riaccessato più volte, eseguito riconfigurazione, effettuata ricarica di 10 € nonostante, ad inizio mese, era stata già effettuata, ricarica automatica mensile su carta credito. Ad ogni chiamata, compariva la scritta: “non registrato su rete”. Ho telefonato al call center con altro numero, ma senza alcun esito. Ho provato anche ad entrare in my kena ma le mie credenziali di accesso non venivano riconosciute. Il giorno dopo mi sono recata presso i negozi tim del centro commerciale xxx di xxx e quello della xxx, in altri due negozi a xxx; poi al negozio xxx di xxx, tutti negozi affiliati a Kena e tutti, dopo aver provato la sim con altro cellulare, hanno dato la stessa diagnosi: sim non riconosciuta. Lunedì 7 luglio mi sono recata presso l’xxx a xxx: avrebbero potuto sostituire la sim solo se fossi stato cliente. Un’addetta del negozio ha provato a contattare il call center ma senza alcun esito. Ha quindi inviato il mio documento di riconoscimento e il codice fiscale per un nuovo aggiornamento, dicendomi che da lì a qualche ora mi sarebbe arrivata una mail di conferma ricezione documenti. Sto ancora aspettando! Ho provato ad inviare sia una mail che una pec, pretendendo una risposta entro 5 giorni, risposta che non è mai arrivata. A questo punto mi sono rivolta ad altro gestore, per una nuova scheda senza, però, che potessi richiedere la portabilità del mio vecchio numero. Il 2/9/25, giorno della conciliazione col Corecom, si è dovuto fissare un nuovo incontro per il 25/9/25 poiché su richiesta della Tim, Kena non aveva ancora dato validi motivi riguardo l’interruzione della sim. Il 25.9.25 la delegata Tim ha affermato che la sim era attiva dal 15.9.25. L’accordo non è stato raggiunto in attesa che facessi le verifiche della sim che in seguito ho provveduto a fare, ma a tutt’oggi il problema continua ad essere sempre lo stesso: non registrato su rete”.

In data 9 luglio 2025 contestava all’operatore il disservizio.

In data 10 luglio 2025 riceveva la seguente comunicazione dell’operatore: *“in merito alla Sua richiesta, abbiamo provato a contattarLa senza successo. La invitiamo a controllare che il roaming sia impostato su "ITALIA" dalla funzione "IMPOSTA ROAMING" dell'applicazione "SIM KENA MOBILE". Può trovare l'applicazione tra tutte le app con un logo a forma di scheda sim, nella cartella strumenti del Suo dispositivo oppure, valido per gli iPhone, in strumenti > telefono > applicazioni sim”.*

In data 16 luglio 2025 rispondeva all’operatore precisando di avere già effettuato tutte le verifiche e le configurazioni *“affidando[si] alla vostra chat "dell'intelligenza artificiale"; mi sono rivolto ai vostri negozi presenti sul sito; e mi permetto di dire a voi, che non si tratta di roaming o quant'altro poiché non riesco ad entrare, con le mie credenziali di accesso neanche in my. Perché continuate quindi a trovare delle scuse dicendomi di avermi contattata sul telefono quando sapete bene che risulta non funzionante? Per intanto, per vostre colpe, ho dovuto richiedere una nuova sim ad altro gestore che, purtroppo, non mi ha permesso di ottenere la portabilità”.*

In data 25 settembre 2025 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) 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 ha chiesto:

i) *“indennizzo di € 7,80 per 90 giorni (dal 4.7.25 al 01.10.25) restituzione canoni mensili € 5,99 per luglio - agosto - settembre - ottobre più ricarica di € 10,00 effettuata in data 4.7.25 più il credito residuo che non mi è dato di sapere”.*

2. La posizione dell'operatore.

La società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, nel merito ha eccepito l'inapplicabilità della richiesta d'indennizzo per malfunzionamento su linea mobile.

Al riguardo, l'operatore ha dedotto che *“su ipotetiche mancanze di copertura/navigazioni, la linea mobile è per definizione non assimilabile ad una linea fissa per quanto riguarda eventuali malfunzionamenti. Come riportato nelle condizioni generali di abbonamento ai servizi mobili di 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. In particolare, TIM si impegna a garantire la disponibilità del Servizio entro i limiti di copertura, ma non può garantire che la copertura territoriale del Servizio comprenda ogni specifica località. Nello stesso modo, TIM si impegna a garantire la continuità del Servizio, ma non può garantire che il Servizio sia accessibile al Cliente in uno specifico momento”.* Ciò è suffragato anche dalla giurisprudenza Corecom. Si cita di seguito, *ex multis*, una delibera del Corecom Emilia-Romagna n. 40/2024: *“(…) a differenza di quanto avviene per i contratti di telefonia fissa, dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile non sussiste alcun obbligo dell'operatore volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi non essendo, quest'ultimo, nelle condizioni di conoscere il luogo di esecuzione del contratto e ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Pertanto, l'operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi estesa, ma mai una certa e totale copertura (ex multis, delibere Agcom n. 163/16/CIR, Corecom Toscana n. 25/2020, Corecom Sicilia n. 183/2020)”.* Si cita, altresì, una Delibera del Corecom Abruzzo in cui il Corecom per i suddetti motivi ha escluso indennizzi: *“come già chiarito dall'Agcom (cfr delibera 163/16/CIR, delibera 65/16/CIR), nessun indennizzo potrà essere riconosciuto all'istante in questa sede, ma soltanto la possibilità di recedere senza alcun costo”.* Di seguito, invece, quanto sancito dal Corecom Toscana in un suo provvedimento *“(…) a prescindere, comunque, dalla presenza di un reclamo formale volto a contestare il disservizio, nel caso di specie, giova comunque richiamare che trattasi di servizio di somministrazione di telefonia mobile che, per sua stessa natura, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi, consente al titolare 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, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi, per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia tipo di inadempimento. Diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa, dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, della residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso 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 (c.fr Delibera Agcom n.163/16/CIR)".

Quindi, l'operatore ha concluso per il rigetto dell'istanza.

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.

L'istante ha lamentato un malfunzionamento totale della SIM n. 339 651xxxx a far data 4 luglio 2025.

Di contro l'operatore ha eccepito la mancanza di responsabilità in ordine a *"mancanze di copertura/navigazioni"*, della linea mobile in quanto *"non assimilabile ad una linea fissa per quanto riguarda eventuali malfunzionamenti"*.

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

Al riguardo, si richiama la disposizione dell'art. 1218 C.C. secondo la quale *"il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile"*.

In relazione al disservizio lamentato dall'istante, si ricordano inoltre gli obblighi posti a carico degli operatori dalla Delibera Agcom n. 179/03/CSP e richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore; in particolare, l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed ininterrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui.

Di conseguenza, allorquando l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Nel caso di specie, atteso quanto dichiarato dall'istante si rileva che l'oggetto del disservizio non attiene a problematiche di copertura della rete mobile in alcune zone di utilizzo, bensì ad un malfunzionamento della SIM *"non riconosciuta"* sulla rete.

Ciò posto, l'operatore ha omesso di provare che la linea dell'istante non risultava registrata in rete per cause non imputabili a Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) limitandosi riportare le proprie condizioni generali di abbonamento ai servizi mobili che garantiscono *“la disponibilità del Servizio entro i limiti di copertura, ma non possono garantire che la copertura territoriale del Servizio comprenda ogni specifica località”*.

Atteso che l'operatore non ha provato di essersi diligentemente adoperato per la risoluzione della problematica deve ritenersi responsabile ex art. 1218 C.C. del disservizio occorso sull'utenza *de qua* con conseguente diritto dell'istante ad un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Nel caso di specie trova quindi applicazione l'articolo 6, comma 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 d'interruzione”*.

L'art. 6 comma 3, del citato Regolamento indennizzi prescrive, inoltre, che il presupposto necessario a far nascere in capo all'utente il diritto all'indennizzo per un malfunzionamento è che il disservizio venga segnalato all'operatore e, a tal proposito, precisa che il computo dell'indennizzo stesso decorre, appunto, dalla data di proposizione del reclamo.

Per quanto concerne il periodo indennizzabile si ritiene che il *dies a quo* sia da individuarsi nella data del 9 luglio 2025 in quanto seppure detta missiva, nella quale l'utente contesta il disservizio, risulti priva di prova di invio e di accettazione dell'operatore, agli atti è però presente la risposta dell'operatore a detta segnalazione datata 10 luglio 2025. Il *dies ad quem* è individuato nella data indicata dall'istante ovvero nel giorno 1° ottobre 2025.

Pertanto, in relazione al periodo di n. 85 giorni di malfunzionamento totale dell'utenza n. 339 651xxxx l'istante ha diritto ad un indennizzo pari a euro 510,00, computato nella misura di euro 6,00 *pro die*.

Inoltre, l'operatore è tenuto alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) dei canoni relativi all'utenza n. 339 651xxxx, nello stesso periodo per il quale l'utente ha diritto ad un indennizzo per il sopra indicato malfunzionamento, ovvero dal giorno 9 luglio 2025 al giorno 1° ottobre 2025. Dovrà, inoltre, essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sul credito residuo sulla SIM n. 339 651xxxx

L'istante lamenta la mancata restituzione del credito residuo. L'operatore sul punto nulla ha eccepito.

Al riguardo, si rappresenta che è stata effettuata richiesta istruttoria volta a conoscere l'entità del credito residuo al 2/12/2025 sull'utenza n. 339 651xxxx, all'esito della quale, l'operatore ha dedotto che: *“il credito residuo al 2/12/2025 ammontava a*

€11,00". Rimasta priva di risposta la richiesta istruttoria alle parti volta a conoscere se l'utenza fosse cessata/ migrata presso altro operatore con indicazione della relativa data.

La doglianza non è fondata nei termini che seguono.

In relazione alla fattispecie in oggetto, occorre precisare che l'Autorità già con delibera n. 416/07/CONS ha riconosciuto *"il diritto alla restituzione del credito residuo o alla sua trasferibilità in caso di portabilità escludendo pertanto che contro la sua volontà l'operatore possa ulteriormente trattenere le relative somme"*.

Peraltro, si rileva che risultando inevasa la richiesta effettuata alle parti relativa a conoscere se l'utenza *de qua* sia ancora attiva con l'operatore oppure se sia cessata o migrata ad altro gestore, non vi sono elementi per poter valutare detta richiesta che pertanto deve essere rigettata.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX nei confronti di Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, in favore dell'istante l'importo pari ad euro 510,00 maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza a titolo di malfunzionamento totale dell'utenza n. 339 651xxxx
3. Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile 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) dei canoni relativi all'utenza n. 339 651xxxx, dal 9 luglio 2025 al giorno 1° ottobre 2025. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta in relazione a tale insoluto.

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, 8 aprile 2026

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.)