

DELIBERA N. 30/2026/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX -TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)

(GU14/790216/2025)

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 10/11/2025 acquisita con protocollo n. 0286571 del 10/11/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare di un contratto *business* sulle utenze n. 338.52.5xxxx e n. 337.11.1xxxx con la società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) lamenta l’indebita sospensione dell’utenza n. 338.52.5xxxx e la mancata lavorazione della disdetta dell’utenza n. 337.11.1xxxx.

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

“In data 21.10.2025 viene erroneamente cessata la linea. Era stata richiesta la cessazione della linea 337.11.1xxxx. La mattina Tim via mail conferma la cessazione della linea 337.111.1xxxx mentre da quel momento cessa la linea 338.52.5xxxx questo numero oltre ad essere l'unico che utilizzo personalmente è quello di riferimento per la mia attività di agente immobiliare. È presente nella pubblicità ed è, da oltre 20 anni, il riferimento della mia attività per tutti i clienti. Oltretutto passo gran parte della giornata fuori ufficio e sia io che i clienti siamo impossibilitati a comunicare. Il 191 dopo 3 giorni e vari reclami anche per pec, dopo avermi garantito il 23.10.2025 che entro 24 ore avrebbero risolto, in data 24.10.2025 mi comunicano che la collega ha sbagliato e la procedura richiede almeno fino al 10.11.2025”.

In data 21 ottobre 2025 inviava comunicazione all'operatore nella quale chiedeva *“la riattivazione immediata della linea 33852.5xxxx come già richiesto al 191”* precisando di avere chiesto *“la cessazione della linea 337.11.12.129 invece stamattina è stato cessato il 338.52.5xxxx”.*

Reiterava detta richiesta in data 22 ottobre 2025.

In data 5 novembre 2025 la parte 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, quantificando la sua richiesta in euro 5.000,00 ha chiesto:

- i) *“Richiedo a fronte della riattivazione della linea dopo 8 giorni, un indennizzo per il notevole danno subito e la disattivazione della linea richiesta senza pagare il suo utilizzo dalla data del 21.10.2025.”*

2. La posizione dell'operatore.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito quanto segue:

“Parte istante non solo non ha prodotto copia del contratto stipulato con TIM, ma neppure ha allegato i conti telefonici dei quali chiede lo storno e dai quali dovrebbe emergere l'indebita fatturazione di costi non dovuti perché relativi a servizi asseritamente mai attivati ovvero a linee telefoniche asseritamente mai richieste. Inoltre, il Sig. XXX non ha provveduto né a individuare né, tantomeno, a depositare le fatture oggetto di contestazione, in relazione alle quali pretende oggi lo storno. Parimenti, non è stata prodotta alcuna documentazione attestante l'avvenuto pagamento delle somme di cui si richiede la restituzione, nonostante la specifica indicazione formulata dal Corecom. Va ricordato, infatti, che, in via generale, l'onere probatorio in caso di richiesta di storno grava integralmente sulla parte istante, la quale è tenuta a depositare tutte le fatture contestate, a individuare puntualmente le singole voci per le quali si domanda lo storno

o il rimborso e a fornire prova dell'avvenuto pagamento. Qualora tale documentazione non venisse allegata, l'istanza risulta generica e indeterminata "... stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" della fatturazione asseritamente indebita" (cfr., ex multis, Delibera Agcom n. 73/17/CONS). Del resto, tale impostazione è seguita in maniera condivisa da molteplici precedenti pronunce, in virtù delle quali è stato appunto stabilito che il mancato accoglimento della domanda "non avendo l'utente prodotto copia delle fatture di cui chiede lo storno" (v., ex multis Corecom Lazio, Delibera DL/193/15/CRL e Delibera DL 186/15/CRL, ai sensi della quale "la richiesta di storno delle fatture non può essere accolta per il mancato deposito delle stesse"; ed anche Agcom, del. n. 161/16/CIR per la quale "non possono essere disposti rimborsi di fatture qualora l'istante non depositi in atti copia delle fatture contestate e prova dell'avvenuto pagamento, risultando in tal caso la domanda generica"). Controparte, dunque, non ha adempiuto l'onere di allegazione e men che meno quello di produzione documentale gravante sulla stessa. Da ciò consegue che, anche nell'eventualità in cui gli addebiti qui sollevati nei confronti di TIM dovessero essere ritenuti fondati, non sarebbe possibile effettuare la liquidazione di alcun indennizzo".

Nel merito, l'operatore ha eccepito l'"infondatezza delle richieste pecuniarie perché di importo superiore rispetto alla normativa regolatoria" deducendo al riguardo che l'istante "formula indirettamente una domanda di risarcimento danni" che esula dalla competenza del Corecom.

Infine, 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.

In via preliminare:

- 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.
- Con riferimento a parte della domanda *sub i)* nella quale l'istante chiede "un indennizzo per il notevole danno subito" si osserva che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del vigente Regolamento, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato all'erogazione di rimborsi di somme risultate non dovute nonché alla corresponsione di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria, si rappresenta che la suddetta richiesta in un'ottica di *favor utentis* e in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, sarà ricondotta all'oggetto della presente disamina ed interpretata, come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo.

Quindi la presente disamina ha ad oggetto la disattivazione non voluta dell'utenza n. 338.52.5xxxx e la mancata lavorazione della richiesta di cessazione dell'utenza n. 337.11.1xxxx

Nel merito.

L'istante lamenta la erronea cessazione dell'utenza n. 338.52.5xxxx anziché dell'utenza n. 337.11.1xxxx.

Al riguardo, l'utente ha dedotto di avere ricevuto in data 21 ottobre 2025 conferma dall'operatore della cessazione dell'utenza n. 337.11.1xxxx, ma di avere sollecitamente riscontrato che invece era stata cessata altra diversa utenza.

La doglianza è fondata per le ragioni di seguito esposte.

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”*.

Occorre poi 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 delle segnalazioni dell'istante per l'interruzione dell'utenza n. 338.52.5xxxx l'operatore non ha prodotto documentazione probatoria idonea ad escludere la sua responsabilità.

In relazione a tale sospensione, infatti 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.

Pertanto, si ritiene, ai sensi dell'art. 1218 c.c., che sia da ascrivere a Tim la responsabilità in ordine all'interruzione dell'utenza n. 338.52.5xxxx e che all'istante debba essere riconosciuto un indennizzo proporzionato al disagio patito.

Per quanto riguarda il periodo oggetto di sospensione, in assenza di contrarie deduzioni dell'operatore, si dà atto di quanto dichiarato dall'istante ovvero che l'utenza n. 338.52.5xxxx è stata interrotta per n. 8 giorni.

Per il calcolo dell'indennizzo, si richiama il vigente *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”* (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) e nello specifico:

- l'art. 5, comma 1, che dispone testualmente: *“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”*;
- l'art. 13, comma 3 che prevede *“... 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, nelle fattispecie di cui agli articoli da 4 a 7 ...”*;
- l'art 13, comma 6, che stabilisce: *“in caso di utenza mobile, nonché nelle fattispecie di cui all'articolo 4, comma 2, il servizio di accesso alla rete è considerato unico ai fini del calcolo degli indennizzi”*.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo pari ad euro 120,00 determinato secondo il parametro di euro 15,00 *pro die* per n. 8 giorni di sospensione dell'utenza n. 338.52.5xxxx.

L'istante ha diritto altresì allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato con riferimento all'utenza n. 338.52.5xxxx nei giorni di sospensione.

Inoltre, con riferimento alla mancata lavorazione della richiesta di cessazione dell'utenza n. 337.11.1xxxx l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa e contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione riferita a detta utenza emessa successivamente 21 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

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. 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 120,00 maggiorato degli

interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza a titolo di sospensione dell'utenza n. 338.52.5xxxx oltre allo 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 su detta utenza nei n. 8 giorni di sospensione, al netto di eventuali costi per apparati. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta in relazione a tale insoluto.

2. 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) di tutta la fatturazione riferita all'utenza n. 337.11.1xxxx emessa successivamente 21 ottobre 2025, al netto di eventuali costi per apparati. 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.)