

DELIBERA N. 33/2026/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX -TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile)

(GU14/793745/2025)

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 25/11/2025 acquisita con protocollo n. 0303004 del 25/11/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto privato sull'utenza n. 0571 92xxxx, contesta all'operatore TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile), di seguito, per comodità, TIM, la sospensione amministrativa senza preavviso.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato che:

- dal giorno 28 agosto 2025 constatava la totale interruzione dell'utenza;

- *“ricev[eva] in data 09/09/2025 raccomandata con insoluti di fatture anno 2024 (...), incluso fattura di settembre 2025 in cui si ricorda[va] di avere fatture non saldate, quando invece erano state pagate regolarmente e gli insoluti come si evince da raccomandata sono riferiti ad anno 2024”.*
- In tale comunicazione di sollecito di pagamento TIM informava che, alla data dell’invio della lettera, non risultava ancora effettuato il pagamento delle seguenti fatture relative alla linea 057192xxxx, per un totale insoluto pari ad euro 126,90, di cui alle seguenti fatture:
 - Fattura P11-0274xxxx/2024, periodo 4/24, scadenza 13 luglio 2024 (euro 24,52);
 - Fattura RL0378xxxx/2024, periodo 5/24, scadenza 13 settembre 2024 (euro 50,22);
 - Fattura RL0436xxxx/2024, periodo 5/24, scadenza 14 ottobre 2024 (euro 27,64);
 - Fattura RL0483xxxx/2024, periodo 6/24, scadenza 13/11/24 (euro 24,52).
- Nel predetto sollecito TIM invitava quindi il cliente *“a effettuare il pagamento entro 40 giorni per evitare la sospensione del servizio, come previsto dall’art. 20 delle Condizioni Generali di Contratto, restando fermo il diritto del cliente di eccepire l’eventuale prescrizione.”*
- In data 9 ottobre 2025 introduceva tentativo obbligatorio di conciliazione lamentando la sospensione del servizio dal 28 agosto 2025.
- In data 11 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 data 25 novembre 2025, nell’ambito della procedura di definizione, l’utente presentava istanza di adozione del provvedimento temporaneo (Procedimento n. GU5/793747/2025), con cui chiedeva il ripristino dell’utenza n. 0577 134xxxx, sospesa dal 28 agosto 2025; al riguardo evidenziava: *“non funziona linea telefonica staccata per morosità”.*
- In data 27 novembre 2025, nell’ambito della procedura GU5, TIM depositava la nota di seguito riportata *“il settore commerciale (...) comunica che sono stati inseriti i reclami sulle fatture ad oggi scoperte pertanto la linea amministrativamente è attiva. Coinvolto il settore tecnico di FiberCop Spa che riferisce: - “Il flag di morosità non è più presente in centrale ma la porta su cui è attestato il cliente risulta guasta e non si riesce a sbloccarla da remoto. Aperto e dispiacciato Ticket CRR00103896xxxx per effettuare riparazione onfield”.*
- In data 2 dicembre 2025 l’istante depositava una nota al fascicolo istruttorio della procedura GU5, con cui evidenziava che, dal giorno *“01/12/2025 alle ore 16.30, la linea è stata ripristinata sia in uscita che entrata”.* Chiedeva, altresì, che *“dal*

28/08/2025 [al] 01/12/2025 cioè le fatture di settembre 2025, ottobre 2025, novembre 2025, dicembre 2025 non [fossero] imputate”.

- Con nota del 4 dicembre 2025 l’operatore confermava la *“riattivazione della linea avvenuta in data 01.12.2025 a seguito chiusura del Ticket”.*

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) *“la riattivazione dell’utenza interrotta da 28 agosto 2025” rendendosi disponibile a qualsiasi “sopralluogo”;*
- ii) *rimborso dei “costi affrontati per svolgimento pratica”.*

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore TIM, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 12 gennaio 2026, ha dedotto che *“[l]e contestazioni e richieste dell’istante sono infondate per i seguenti motivi. L’istante non prova il pagamento delle fatture insolute di cui alla raccomandata ricevuta. Ad ogni buon conto l’utenza è stata riattivata, ciò che ha peraltro portato all’archiviazione del procedimento GU5 con provvedimento del 9/12/2025. Quanto infine alla richiesta dei “costi affrontati” essa è infondata e indimostrata ma ancor prima inammissibile in questa sede”.*

L’operatore ha concluso con richiesta *“di respingere l’istanza per i motivi sopra esposti”.*

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 primis, con riferimento alla domanda *sub i)*, si rileva l’incompetenza di questo Corecom, ai sensi dell’art. 20, comma 4, del Regolamento, a pronunciarsi sulla richiesta di *“riattivazione dell’utenza interrotta dal 28 agosto 2025”*, nonché sull’invito rivolto all’operatore a procedere a un eventuale *“sopralluogo”*, atteso che l’ambito della decisione è circoscritto alla sola attribuzione di rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi e dalla normativa o regolamentazione dell’Autorità. Ad ogni buon conto, sotto il profilo del ripristino della linea, si evidenzia che la numerazione 0577 134xxxx risulta riattivata in data 1° dicembre 2025 nell’ambito della procedura di provvedimento temporaneo, con conseguente cessazione della materia del contendere.

Tuttavia, in un’ottica di *favor utentis*, in applicazione dei principi di ragionevolezza ed efficienza dell’azione amministrativa, la doglianza dell’istante relativa all’interruzione della linea, indipendentemente dalla formulazione della domanda *sub i)*, verrà esaminata alla luce della documentazione agli atti, dalla quale emerge, secondo quanto rappresentato dall’istante, una sospensione amministrativa per morosità, conseguente a un sollecito di pagamento ricevuto il 9 settembre 2025 e riferito a insoluti risalenti all’anno 2024.

Al riguardo occorre evidenziare che la presente istanza (GU14/793745/2025 del 25 novembre 2025) richiama contestazioni già oggetto di una precedente procedura conciliativa (UG/741724/2025), conclusasi con verbale di accordo dell’8 maggio 2025.

In tale verbale, erano stati previsti “*lo storno dell’insoluto*” che al momento risultava “*pari a euro 126,90 (relativo alle fatture da giugno 2024 a ottobre 2024)*” e la “*corresponsione dell’importo onnicomprensivo di euro 500,00*”.

Pertanto, le odierne doglianze concernenti disservizi e “*insoluti di fatture [dell’]anno 2024*” non possono essere nuovamente esaminate, poiché ciò determinerebbe una violazione del principio del *ne bis in idem*.

Sul punto giova ribadire che l’eventuale inadempimento di un precedente accordo intervenuto *inter partes* esula dalle competenze di questo Corecom, essendo riservato alla cognizione dell’Autorità Giudiziaria Ordinaria.

Diversamente, risulta ammissibile l’esame della controversia nella parte in cui essa attiene alla sospensione amministrativa lamentata a decorrere dal 28 agosto 2025, circostanza che introduce una nuova materia del contendere.

Ciò premesso, l’attuale *res controversa* si incentra esclusivamente sulla sospensione amministrativa e sulla fatturazione emessa nel relativo periodo.

Sulla sospensione amministrativa

Parte istante lamenta l’illegittima sospensione amministrativa dell’utenza, laddove il gestore ha sostenuto la correttezza del proprio operato, stante la morosità dell’utente.

La doglianza dell’utente per la sospensione non preavvisata è meritevole di accoglimento per le ragioni che seguono.

Innanzitutto occorre richiamare la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP la quale, al proposito, 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 ed 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 assenza di prove fornite dall’operatore circa il rispetto della procedura per la sospensione del servizio in caso di morosità dell’utente e, in particolare, in assenza di prova del preavviso di sospensione, la sospensione medesima deve considerarsi illegittima (*ex multis* Delibera Agcom n. 31/12/CIR).

Nel caso di specie, risulta che l’istante abbia contestato all’operatore la sospensione dell’utenza n. 0571 92xxxx per morosità dal 28 agosto al 1° dicembre 2025, giorno della riattivazione.

Di contro, nella memoria difensiva in atti, l’operatore si limita ad evidenziare che “*[l]’istante non prova il pagamento delle fatture insolute*”, confermando il provvedimento di sospensione amministrativa.

Lo stesso istante dichiara di aver ricevuto una raccomandata in data 9 settembre 2025, pervenuta dopo la constatazione dell'interruzione totale del servizio che avvisava di una potenziale sospensione se non veniva effettuato il pagamento entro 40 giorni.

Sul punto, l'operatore avrebbe dovuto produrre idonea documentazione idonea a comprovare l'invio di un congruo preavviso antecedente la sospensione del servizio disposta in data 28 agosto 2025, disservizio che risulta essersi risolto solo con il ripristino della linea nell'ambito della procedura GU5, avvenuto il 1° dicembre 2025.

Nello stesso contesto della procedura GU5, l'operatore TIM ha precisato che il settore commerciale aveva comunicato la registrazione dei reclami relativi alle fatture insolute e che, conseguentemente, la linea risultava attiva dal punto di vista amministrativo. Inoltre, pur dichiarando che la sospensione amministrativa era stata revocata, TIM riferiva che *“la porta su cui è attestato il cliente risulta guasta e non si riesce a sbloccarla da remoto”* non rendendo effettiva rimozione del flag di morosità, pur dichiarata. L'operatore TIM cita, quindi, una nota proveniente dal settore tecnico di FiberCop: *“Il flag di morosità non è più presente in centrale ma la porta su cui è attestato il cliente risulta guasta e non si riesce a sbloccarla da remoto. Aperto e dispacciato Ticket CRR00103896xxxx per effettuare riparazione onfield”*.

Tuttavia, dalla documentazione prodotta da TIM, non emerge con chiarezza né la data in cui è stato rimosso il cosiddetto *flag* di morosità, né la data in cui sono stati inseriti i reclami relativi alle fatture contestate. L'operatore si limita, infatti, ad affermare che *“sono stati inseriti i reclami sulle fatture ad oggi scoperte”* e che *“il flag di morosità non è più presente in centrale”*, senza tuttavia indicare quando tali attività siano state effettuate, impedendo una verifica puntuale della tempestività degli adempimenti.

Deve essere per altro precisato che tali dichiarazioni non vengono chiarite, né documentate nell'ambito della memoria difensiva al presente procedimento, dove viene meramente confermata la sospensione per morosità e la legittimazione della stessa.

Ne consegue che l'operatore TIM non ha prodotto idonea documentazione attestante l'invio di un congruo preavviso previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento; pertanto può ritenersi responsabile, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, in ordine alla illegittima sospensione amministrativa del servizio voce sull'utenza *de qua* e deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo sopra indicato si richiama quanto previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, il quale stabilisce 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”*.

Inoltre, ai fini dell'individuazione del periodo indennizzabile, occorre precisare che il riconoscimento dell'indennizzo ex art. 5 del Regolamento sugli indennizzi non è subordinato al tracciamento di una segnalazione, come stabilito dall'art. 13, comma 1, del medesimo Regolamento, che limita espressamente tale requisito alle *“fattispecie*

contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11”, per le quali “il calcolo dell’indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell’utente”.

Tuttavia, non può sottacersi il comportamento dell’utente che, pur avendo avuto contezza della sospensione amministrativa, non ha sollecitato tempestivamente la risoluzione della criticità, non risultando agli atti segnalazioni precedenti all’introduzione del formulario UG del 9 ottobre 2025 e alla presentazione dell’istanza di adozione del provvedimento temporaneo, depositata nell’ambito della procedura GU14 il 25 novembre 2025. In tale contesto, e in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità in rapporto al pregiudizio concretamente subito dall’utente, come richiamati dalla delibera n. 179/03/CSP e dal principio di equità espressamente richiamato dall’articolo 13, comma 5, del Regolamento sugli indennizzi, si rende necessario valutare la fattispecie nel suo complesso, evitando che dall’inadempimento possano derivare effetti eccessivamente gravosi o sproporzionati per entrambe le parti.

Pertanto, tenuto conto delle circostanze sopra evidenziate e in applicazione dell’art. 1227 c.c. in tema di concorso del fatto colposo del creditore, si ritiene di individuare il periodo di riferimento per il calcolo dell’indennizzo come segue:

- il *dies a quo* nel 9 ottobre 2025: data della prima segnalazione tracciata mediante deposito dell’istanza di conciliazione (formulario UG), nella quale era già stata rappresentata la sospensione del servizio e che avrebbe dovuto indurre l’operatore a verificare l’avvenuta rimozione del *flag* di morosità;
- il *dies ad quem* nel 30 novembre 2025: data antecedente il ripristino del servizio nell’ambito della procedura GU5.

Pertanto, l’indennizzo da riconoscere all’utente è pari a euro 397,50 (trecentonovantasette/50), calcolato applicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per 53 giorni di sospensione amministrativa dell’utenza n. 0571 92xxxx, sulla quale, come emerge dalla fattura in atti, risulta attivo il servizio voce.

L’istante ha, altresì, diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di tutti gli importi addebitati in riferimento all’utenza n. 0571 92xxxx dalla data del 28 agosto 2025 (data d’inizio della sospensione), fino 30 novembre 2025, giorno antecedente al ripristino del servizio nell’ambito della procedura GU5. Parte istante ha, altresì, diritto al ritiro, a cura e spese del gestore, della connessa pratica di recupero del credito aperta eventualmente aperta.

Sulle spese di procedura

Infine, con riferimento alla domanda *sub ii)* avente ad oggetto la richiesta di rimborso dei “costi affrontati per svolgimento pratica” essa non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita oltretutto di agevole accessibilità e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

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 S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile), per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo pari a euro 397,50 (trecento novantasette/50) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo la sospensione amministrativa dell'utenza n. 0571 92xxxx.
3. La società TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile) è tenuta 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 quanto fatturato in relazione ai servizi di cui all'utenza n. 0571 92xxxx nel periodo 28 agosto - 30 novembre 2025, fino alla fine del ciclo di fatturazione. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente 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, 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.)