

DELIBERA N. 37/2026/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX-TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)

(GU14/794450/2025)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 21 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 27/11/2025 acquisita con protocollo n. 0306026 del 27/11/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 057152xxxx con la società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) di seguito per brevità, Tim lamenta il malfunzionamento totale dell’utenza *de qua*.

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

di avere attiva “dal 28.07.25 la linea fissa e internet (Tim WiFi Casa FWA) numero 0571/52xxxx con Tim Spa al costo mensile di Euro 27,85 con fatture regolarmente pagate”.

“in data 01.09.25 alle ore 8:24 segnalava il guasto sulla propria linea internet tramite telefonata al 187 poiché fuori uso. Persistendo il guasto, in data 05.09.25 e in data 12.09.25 (...) tramite l'assistente virtuale di Tim segnalava ancora l'assenza di connessione e navigazione”.

“Nel mese di settembre intervenivano più volte i tecnici di Tim che dichiaravano che l'antenna 5G da loro installata sul tetto non funzionava e che non potevano risolvere il guasto”.

“In data 25.09.25 Tim telefonava alla Sig.ra XXX fissando un appuntamento per effettuare prove a distanza del funzionamento della linea tuttavia nessun operatore ha richiamato l'istante”.

“In data 08.10.25 veniva emesso provvedimento temporaneo che disponeva nei confronti di Tim di adoperarsi per ottenere il ripristino del corretto funzionamento dell'utenza telefonica entro il 10.10.25 che però mai avveniva”.

Nell'ambito di connessi procedimenti UG e GU5 l'operatore “dava atto dell'impossibilità tecnica a risolvere il problema confermata da Tim all'udienza UG del 13.11.25 nella quale precisava che la cliente avrebbe dovuto rimuovere autonomamente e a sue spese l'antenna”.

Stante la mancata risoluzione del problema, il 25 settembre 2025, nell'ambito della procedura conciliativa, inoltrava al Corecom della Regione Toscana una richiesta di adozione di provvedimento temporaneo, volta ad ottenere il ripristino del corretto funzionamento dell'utenza telefonica n 0571-52xxxx. Pertanto, in data 8 ottobre 2025 veniva emesso un provvedimento temporaneo in relazione alle richieste dell'istante.

In data 13 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 1126,70 ha chiesto:

- i) “rimborso delle fatture di settembre n. RL0446xxxx, ottobre n. RL0493xxxx per la somma complessiva di Euro 55,70 e di quelle che saranno emesse e pagate”;
- ii) “cessazione della linea e del contratto in totale esenzione spese”;
- iii) “rimozione dell'antenna 5G e ritiro del modem Tim Hub a carico di Tim”;
- iv) “l'indennizzo ex art. 6 comma 1, 13 comma 2 all.to A Delibera 347/18/CONS Euro 696,00 (Euro 6+ Euro 2 (1/3) x 87 giorni dal 01.09.25 al 27.11.25) + indennizzo Carta di servizi Tim Spa Euro 375,00 (Euro 5 x 75 giorni lavorativi dal 03.09.25 al 27.11.25) totale complessivo indennizzi Euro 1.071,00”.

2. La posizione dell'operatore.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, nella quale, ha eccepito che:

“le contestazioni e richieste dell'istante sono infondate per i seguenti motivi. L'esponente, come si evince dalle stesse allegazioni dell'istante, ha fatto il possibile per la soluzione della problematica segnalata comunicando altresì di voler procedere alla sostituzione dell'apparato il 9/12/2025 (sostituzione che a questo punto pare superata dalle richieste di cui al presente procedimento)”.

L'operatore ha concluso per il rigetto dell'istanza.

3. La replica dell'istante.

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione, contestando

“tutto quanto sostenuto da Tim nella propria memoria poiché all'udienza del 13.11.25 Tim aveva affermato l'impossibilità tecnica di risolvere la problematica, sostituendo l'antenna sul tetto, costringendo la Sig.ra XXX a rivolgersi ad altro operatore. La proposta di intervento per sostituzione dell'antenna avanzata da Tim in data 09.12.25 era ormai tardiva e contraria rispetto a quanto affermato in udienza di conciliazione che non dava adito alla possibilità di prosecuzione del contratto con Tim. La Sig.ra XXX, oltre a tutto quanto già chiesto, chiede altresì il rimborso delle spese di spedizione per la restituzione del modem a Tim”.

4. 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:

- per quanto concerne le contestazioni relative al modem, nonché quelle relative alle domande *sub ii)* e *sub iii)* volte a chiedere rispettivamente la *“cessazione della linea e del contratto in totale esenzione spese”* e la *“rimozione dell'antenna 5G”* essendo queste formulate per la prima volta in sede di definizione della controversia, non sono supportate dal prodromico tentativo obbligatorio di conciliazione e, pertanto non possono essere oggetto di disamina. Infatti, in base al principio di obbligatorietà della fase conciliativa, occorre che le questioni in discussione siano le medesime - in sede di conciliazione e in sede di definizione - poiché diversamente, ammettendo l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe di aggirare il predetto principio (*ex plurimis*, delibere 43/23/CIR 156/20/CIR, 148/20/CIR, 146/18/CIR, 126/18/CIR).

Entrando nel merito dell'istanza, si rileva che la stessa si incentra sul malfunzionamento, caratterizzato dall'istante come totale, dei servizi voce e Internet a

seguito di un guasto non risolto dall'operatore che a costretto l'istante a cambiare operatore.

Le domande *sub i)* e *sub iv)*, trattate congiuntamente, meritano accoglimento nei termini che seguono.

In generale, si evidenzia che, in base al consolidato orientamento dell'Autorità, incombe sull'istante che lamenta l'inadempimento segnalare il malfunzionamento al gestore, a sua volta competente a effettuare l'intervento risolutivo delle problematiche lamentate.

Spetterà successivamente all'operatore, secondo costante orientamento dell'Autorità, l'onere della prova relativo alla risoluzione della problematica lamentata dall'utente. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sull'operatore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Nel caso di specie, dalla documentazione in atti, risulta una segnalazione tracciata avente ad oggetto "mancata connessione o navigazione" in data 12 settembre 2025.

Con riguardo al lamentato malfunzionamento, si evidenzia che l'istante, stante il perdurare del disservizio, nell'ambito del tentativo obbligatorio di conciliazione, in data 25 settembre 2025, ha formulato istanza per l'adozione del provvedimento GU5 n. 779602/2025 volto alla riattivazione del servizio.

Nell'ambito del menzionato procedimento GU5, l'operatore con nota interlocutoria del 29 settembre 2025, ha comunicato di avere contattato il gestore dell'infrastruttura, FiberCop, per la risoluzione della problematica.

In data 18 dicembre 2025, l'istante ha comunicato la persistenza del disservizio.

In data 23 dicembre 2025, l'operatore ha riferito che erano intervenuti in loco i tecnici, ma che l'istante ne aveva rifiutato l'assistenza e aveva chiesto la cessazione dell'utenza.

Sul punto, si evidenzia che l'operatore non ha negato il disservizio deducendo di avere *"fatto il possibile per la soluzione della problematica"*.

Al riguardo però occorre evidenziare che spettava a Tim provare di avere svolto tutte le azioni necessarie alla risoluzione della problematica descritta, allegando rapporti degli interventi tecnici eventualmente predisposti *in loco*.

Né d'altro canto può ritenersi esimente la circostanza di avere coinvolto per la soluzione del disservizio la società FiberCop quale operatore proprietario della rete.

Infatti, in virtù del rapporto che vede coinvolte le singole parti del contratto, ovvero sia, l'operatore che eroga il servizio e l'utente finale che di quel servizio usufruisce, non può che rilevarsi la responsabilità della società Tim nei confronti del cliente, stante

l'obbligo che incombe sull'operatore, titolare del rapporto contrattuale con l'utente, di garantire un'erogazione continua e ininterrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto (Cfr. Delibere Agcom n. 13/25/CIR e 49/25/CIR).

Sul punto vengono in rilievo gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, 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.

Per le motivazioni sopra esposte, si dispone che Tim provveda alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'art. 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, secondo cui, *“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”*.

Trova altresì applicazione l'art.6, comma 3, del menzionato regolamento sugli indennizzi il quale dispone che il computo dell'indennizzo sia calcolato dalla data del reclamo.

Quindi, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si determina il *dies a quo* nella data del primo reclamo tracciato gli atti, ovvero il 12 settembre 2025 e, il *dies a quem* nel 23 dicembre 2025, data in cui l'istante ha rifiutato l'intervento dei tecnici.

Pertanto, in parziale accoglimento della domanda *sub iv)* l'indennizzo da riconoscere all'istante nel suddetto periodo, è pari all'importo di euro 1.224,00 computato secondo il parametro di euro 6,00 *pro die* per n. 102 giorni per la mancata erogazione di n. 2 servizi (voce e accesso ad Internet) sull'utenza n. 057152xxxx.

Inoltre, in parziale accoglimento della domanda *sub i)*, l'operatore è tenuto a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione ai servizi voce e di accesso ad Internet sull'utenza n. 057152xxxx dal 12 settembre 2025 fino a chiusura del ciclo di fatturazione. Parte istante ha diritto, altresì, al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

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 1.224,00 maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza a titolo di malfunzionamento totale sui servizi dell'utenza n. 057152xxxx.
3. La società 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 quanto fatturato in relazione ai servizi voce e di accesso ad Internet sull'utenza n. 057152xxxx dal 12 settembre 2025 fino a chiusura del ciclo di fatturazione. 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, 21 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.)