

DELIBERA N. 39/2026/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX-TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)

(GU14/792573/2025)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 6 maggio 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 funzioni del Settore “Assistenza al difensore civico e ai garanti. Assistenza generale al Corecom. Biblioteca e documentazione”;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 19/11/2025 acquisita con protocollo n. 0297463 del 19/11/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 05886xxxx con la società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) di seguito per brevità Tim lamenta il malfunzionamento dell’utenza *de qua*.

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

- *“fruitore del servizio fonia sulla utenza n. 05886xxxx, a decorrere dal 20/06/2024 e sino al 25/07/2024 subiva la completa interruzione del servizio. Immediati ticket di guasto venivano aperti nelle date del 22/06/2024, 28/06/2024, 03/07/2024, 15/07/2024, 21/07/2024 (All.1). Medesimo disservizio di verificava nuovamente a decorrere dal 10/05/2025, con gravissimo disagio subito dall'istante. Il nuovo disservizio veniva reiteratamente segnalato con apertura di ticket di guasto del 15/05/2025, del 26/05/2025, del 18/06/2025, del 08/07/2025, del 29/07/2025, del 01/08/2025, del 05/08/2025, del 07/08/2025, del 13/08/2025, del 14/08/2025 e del 19/08/2025 (All.2). In data 12/09/2025 veniva avviato Procedimento GU5/776500/2025. Nella data del 29/09/2025 il Corecom emetteva Provvedimento Temporaneo (All.3). In data 21/10/2025 si teneva l'udienza di conciliazione; veniva all'uopo rappresentato che il disservizio era ancora in atto ma non veniva disposto rinvio. Ad oggi il disservizio è ancora in atto e si deposita nuova istanza GU5 in pendenza di procedimento GU14”.*

Stante la mancata risoluzione del problema, il 12 settembre 2025, nell'ambito della procedura conciliativa, inoltrava al Corecom della Regione Toscana una richiesta di adozione di provvedimento temporaneo (GU5/776500/2025) volta ad ottenere il ripristino del servizio. Nell'ambito del menzionato procedimento GU5, l'operatore con nota interlocutoria del 15 settembre 2025, comunicava di avere contattato il gestore dell'infrastruttura, FiberCop, per la risoluzione della problematica.

In data 29 settembre 2025, veniva emesso un provvedimento temporaneo in relazione alle richieste dell'istante. All'esito del provvedimento la data di soluzione del disservizio era rimodulata più volte.

In data 21 ottobre 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 ha chiesto:

- i) *“indennizzo per completa interruzione del servizio fonia, ex Art.33 delle Condizioni di Contratto Tim -indennizzi (All.4) e, in subordine, ex Art.6 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 20/06/2024 al 25/07/2024, per un totale di 36 giorni”;*
- ii) *“indennizzo per completa interruzione del servizio fonia, ex Art.33 delle Condizioni di Contratto Tim -indennizzi (All.4) e, in subordine, ex Art.6 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 10/05/2025 a tutt'oggi per un totale, ad oggi, di 194 giorni e comunque sino alla data di risoluzione del disservizio”;*
- iii) *“indennizzo per mancata risposta ai reclami, ex Art.12 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS”;*
- iv) *“ripetizione dei canoni corrisposti in riferimento al periodo di disservizio; - Annullamento di eventuali morosità pendenti”;*
- v) *“rimborso per spese di assistenza e procedura”.*

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, ha dedotto quanto segue:

- *“anzitutto TIM si è adoperata nel minor tempo possibile nella risoluzione del lamentato disservizio considerata la natura e complessità dell'intervento richiesto. Ciò detto, circa la richiesta di indennizzo per asserita mancata risposta ai reclami va evidenziata la genericità della richiesta non essendo stati prodotti reclami e la loro prova di consegna; anche la richiesta di “ripetizione dei canoni corrisposti” è generica non essendo specificato di quali canoni e di quali somme si tratti, né tanto meno fornita la relativa prova di pagamento”.*
- *“Quanto, infine, alla richiesta di rimborso delle spese di procedura si evidenzia quanto segue. L'art. 20 co. 6 della Delibera AGCOM n. 353/19/CONS prevede che l'Autorità possa “riconoscere il rimborso delle spese”, ma dispone espressamente che le spese rimborsabili sono solo quelle “necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura”. Ebbene, l'istante si limita a chiedere genericamente le spese di procedura senza dimostrare alcunché a riguardo, come richiesto dalla norma citata. Non può, dunque, essere sufficiente una generica richiesta per ritenere “giustificata” la richiesta e quindi legittima la restituzione delle spese”.*

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 quanto segue:

- *“preliminarmente, si denota che quanto rilevato da Tim non trova riscontro in nessun documento prodotto in atti; deve infatti rilevarsi come il convenuto Gestore non abbia assolto all'onere probatorio sullo stesso ricadente e volto a testimoniare l'erogazione dei servizi (nemmeno in misura parziale) nei periodi compresi tra il 20/06/2024 e la data attuale. Dunque, in spregio alla più essenziale e pacifica normativa civilistica circa la prova dell'esatto adempimento. Tim S.P.A. nulla ha prodotto, non essendo pervenuta in atti alcuna prova relativa a traffico - nemmeno in forma discontinua del servizio”.*
- *“la mancata contestazione da parte di Tim S.P.A. dell'esistenza dei disservizi lamentati dall'istante”.*
- *“Deve inoltre rilevarsi come l'istante abbia ampiamente dimostrato di aver tempestivamente e reiteratamente contestato il disservizio in atto per come di seguito evidenziato: -ticket di guasto n. 009339xxxx del 22/06/2024 (V. all. 1 all'istanza Gu14); -ticket di guasto n. 009353xxxx del 28/06/2024 e del 03/07/2024 (V. all. 1 all'istanza Gu14); -ticket di guasto n. 009395xxxx del 15/07/2024 e del 21/07/2024 (V. all. 1 all'istanza Gu14); -ticket di guasto n. 010033xxxx del 12/05/2025, del 26/05/2025, del 18/06/2025, del 08/06/2025, del*

29/07/2025, del 01/08/2025, del 05/08/2025 (V. all. 2 all'istanza Gu14); -ticket di guasto n. 010217xxxx del 07/08/2025, del 13/08/2025, del 14/08/2025, del 19/08/2025 (V. all. 2 all'istanza Gu14)";

- “deposito di ben 2 procedimenti gu5 (V. All. 1 alla presente istanza)”.
- “Alcuna difesa o controdeduzione viene fatta dal convenuto gestore rispetto alle richieste avanzate dall'odierno istante. Nello specifico nella memoria di controparte è dato leggere quanto segue: “TIM si è adoperata nel minor tempo possibile nella risoluzione del lamentato disservizio considerata la natura e complessità dell'intervento richiesto”. Si contesta (...) la difesa di controparte, considerato che non è stata prodotta alcuna documentazione idonea a dimostrare l'asserita “complessità dell'intervento tecnico”, richiesto per la risoluzione del disservizio; ciò premesso, appare chiaro come il guasto in essere sia catalogabile come semplice guasto ordinario e così soggetto alle minime tempistiche di riparazione. Infine, giova ricordare che al fine di ottenere una limitazione della propria evidente responsabilità contrattuale, Tim S.P.A. avrebbe dovuto: 1) dimostrare di aver fatto tutto quanto di propria competenza, ponendo in essere tutte le procedure, tecniche-amministrative-gestionali necessarie, al fine di assicurare il ripristino dei servizi de quibus, fra l'altro, oggetto di due provvedimenti temporanei emessi da questo Corecom; 2) dimostrare di aver tempestivamente ed adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella risoluzione dei disservizi (e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo “formale” ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto) anche nel caso in cui avesse dimostrato che i fatti oggetto di doglianza fossero stati determinati da circostanze ad esso non imputabili. Ma così Tim S.P.A. non ha fatto”.
- “Alla luce delle superiori argomentazioni, deve pertanto concludersi per una cristallina responsabilità del Gestore Tim S.p.A. in ordine alla interruzione del servizio fonia, per il periodo intercorrente tra il 20/06/2024 ed il 25/07/2024, per un totale di 36 giorni e per l'ulteriore periodo intercorrente tra il 10/05/2025 e la data odierna, per un totale, ad oggi, di 241 giorni. A tal proposito si rammenta a tale Spett.le Comitato che il disservizio è attualmente oggetto di due procedimenti gu5 ed è ancora in corso”.

Quindi, l'istante ha ribadito le proprie richieste.

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.

Sul malfunzionamento totale dell'utenza n. 05886xxxx.

L'istante riferisce di avere riscontrato l'interruzione totale del servizio voce sull'utenza n. 05886xxxx “dal 20/06/2024 e sino al 25/07/2024” e poi “dal 10/05/2025”. Di contro, l'operatore ha dedotto di essersi “adoperata nel minor tempo possibile nella

risoluzione del lamentato disservizio considerata la natura e complessità dell'intervento richiesto".

La doglianza è fondata 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 che ci occupa, l'istante ha dichiarato di essere rimasto privo del servizio voce attivo sull'utenza n. 05886xxxx per due periodi: *"dal 20/06/2024 e sino al 25/07/2024"* e poi *"dal 10/05/2025"*.

Venendo al primo periodo di interruzione del servizio agli atti risulta una risposta di Tim, in data 22 giugno 2024 nella quale l'operatore comunica la presa in carico della richiesta dell'utente seguita poi, da un'ulteriore informativa del 28 giugno 2024 relativa alla presenza di soluzione di un *"guasto generalizzato"*.

Si richiama, in generale, 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 interrotta 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 deve rilevarsi che l'operatore non ha dimostrato che il disservizio era stato risolto tempestivamente atteso che non ha prodotto alcunché al riguardo, come ad esempio le risultanze degli interventi tecnici dalle quali si potesse evincere il ripristino del corretto funzionamento dell'utenza *de qua*.

Tutto ciò premesso, atteso che l'operatore non ha provato di essersi diligentemente adoperato per la risoluzione della problematica né con il deposito delle proprie memorie difensive, deve ritenersi responsabile *ex art. 1218 C.C.* del disservizio occorso sull'utenza n. 05886xxxx 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 primo tracciamento agli atti ovvero il 22 giugno 2024 e il *dies ad quem* nella data indicata dall'istante di soluzione del guasto ovvero nel giorno 25 luglio 2024.

Pertanto, in relazione al periodo di n. 33 giorni di malfunzionamento totale dell'utenza n. 05886xxxx, l'istante ha diritto ad un indennizzo pari a euro 198,00 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) del canone relativo all'utenza n. 05886xxxx, nello stesso periodo per il quale l'utente ha diritto ad un indennizzo per il sopra indicato malfunzionamento, ovvero dal giorno 22 giugno 2024 al giorno 25 luglio 2024. Dovrà, inoltre, essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

L'istante ha poi contestato l'assenza del servizio sull'utenza n. 05886xxxx a far data 10 maggio 2025.

Agli atti sono presenti vari ticket di guasto aperti da Tim a seguito della segnalazione dell'utente, il primo dei quali datato 12 maggio 2025.

Nell'ambito della procedura di adozione del provvedimento temporaneo GU5/776500/2025 correlato al procedimento di conciliazione, Tim ha dato atto che la risoluzione del disservizio patito dall'istante dipendeva esclusivamente da un intervento risolutivo della società FiberCop S.p.A. operatore proprietario dell'infrastruttura, eccettuando dunque l'assenza di responsabilità in ordine alle circostanze lamentate in quanto dipese da fatti estranei alla propria volontà.

Sul punto, però occorre rilevare che, in virtù del rapporto che vede coinvolte le singole parti del contratto ovvero, 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.

Al riguardo si richiama la già citata delibera Agcom n. 179/03/CSP e l'obbligo di garantire l'erogazione del servizio contrattualizzato senza interruzioni, nonché la recente sentenza n. 743/2025 del Consiglio di Stato, con la quale il Collegio ha statuito che, *“nello scenario derivante da una visione di insieme della disciplina regolamentare, l'operatore che intrattiene il rapporto con il cliente, [omissis], è tenuto a compensarlo di eventuali disservizi sulla base delle disposizioni a tutela degli utenti, salvo poi rivalersi nei confronti del gestore della rete applicando le compensazioni stabilite dallo SLA. (...). In altri termini, l'obbligo per un operatore di corrispondere gli indennizzi a favore di un utente finale non può prescindere dall'esistenza di un rapporto contrattuale, vigente o cessato, atteso che gli indennizzi rappresentano la compensazione per le violazioni delle obbligazioni assunte con il contratto”*. (C.fra Delibera 49/25/CIR)

Per le motivazioni sopra esposte, si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell'articolo dell'art. 6, comma 1 del Regolamento sugli Indennizzi che dispone: *“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”*, e che *“[s]e il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio”*.

Ai fini della determinazione del periodo d'interruzione totale, si individua il *dies a quo* nel 12 maggio 2025, data del primo reclamo tracciato agli atti.

Quanto al *dies ad quem* si precisa che a seguito di richiesta istruttoria, l'istante ha dichiarato che alla data del 14 aprile 2026 il servizio non era stato ancora ripristinato.

Ne discende che la parte istante, per i 337 giorni di mancata erogazione del servizio voce sull'utenza n. 05886xxxx ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari ad euro 2.022,00 computato secondo il parametro di euro 6,00 *pro die* per il servizio voce.

Inoltre, l'operatore è tenuto alla regolarizzazione della posizione contabile e amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) dei canoni fatturati con riferimento all'utenza n. 05886xxxx nel periodo di malfunzionamento totale, ovvero dal 12 maggio 2025 al 14 aprile 2026. Dovrà, inoltre, essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sui reclami

La doglianza dell'istante non può essere accolta atteso che, a prescindere dal merito della questione, l'assente e/o incompleta risposta ai reclami è già stata valutata ai fini del riconoscimento dell'indennizzo, più favorevole all'utente, per disservizi subiti e dunque, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte.

Sulle spese di procedura

Infine, con riferimento alla domanda *sub v)* avente ad oggetto la richiesta di rimborso delle “*spese di assistenza e procedura*” 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 GU14/792573/2025 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 complessivo pari ad euro 2.220,00 maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza a titolo di malfunzionamento totale dell’utenza n. 05886xxxx per i seguenti periodi: dal giorno 22 giugno 2024 al giorno 25 luglio 2024 e dal 12 maggio 2025 al 14 aprile 2026.
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) dei canoni relativi all’utenza n. 05886xxxx nei periodi di malfunzionamento totale dell’utenza ovvero dal 22 giugno 2024 al giorno 25 luglio 2024 e dal 12 maggio 2025 al 14 aprile 2026. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta in relazione all’insoluto di detti periodi di malfunzionamento totale.

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, 6 maggio 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.)