

DELIBERA N. 3/2026/Corecom Toscana
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX /TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/768369/2025)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 13 gennaio 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 Comitato 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;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 30/07/2025 acquisita con protocollo n. 0194127 del 30/07/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 05554xxxx 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:

- *“dall’8 aprile 2025 sono isolata con la linea fissa e con il wifi. La rete mobile non funziona in casa -il cellulare infatti funziona solo con chiamate WhatsApp agganciando la wifi-. Ho fatto le segnalazioni al 187 ed apertura guasto. La questione è stata trattata superficialmente, rinviando di volta in volta la risoluzione. Nessuno mi ha mai aggiornata sul guasto (per vie traverse ho capito che si tratta di un guasto alla rete, probabilmente dovuta all’assoluta mancanza di manutenzione). In sede di udienza di conciliazione la data di conclusione è stata stimata nel 31/7, ma non mi è stata data alcuna indicazione sull’avvio dei lavori (dalla conciliazione è emerso che sono necessari anche lavori di scavo), tra l’altro devono essere effettuati in una proprietà privata, per cui non so*

nemmeno se il proprietario ha dato l'assenso all'effettuazione degli stessi. Ho fatto più volte presente nelle segnalazioni che abito in campagna (a 15 km da xxx) e vivo sola in casa, per cui oltre al disagio generale la situazione di isolamento è aggravata dal fatto che se non mi sento bene non ho possibilità di chiedere alcun tipo di aiuto, ho una mamma anziana per cui in caso volesse contattarmi non ha possibilità di farlo. Ho richiesto di sospendere il pagamento della bolletta mensile (70 euro al mese), per un servizio che non usufruisco ormai da 4 mesi, ma Tim risponde che il guasto non dipende da loro per cui devo continuare a pagare le bollette. Comunque il problema, con una maggiore o minore gravità, che io sappia è diffuso in tutta la zona (località xxx/xxx), ma non essendo in città, siamo completamente abbandonati e nessuno si preoccupa di mantenere o migliorare la rete (soprattutto internet), considerando che ormai tutto passa per il digitale (smart work, corsi universitari, procedure con Enti pubblici etc.) essere isolati per così tanto tempo è veramente insostenibile e non consente di poter fruire di diritti, che dovrebbero essere garantiti”.

- Inoltrava reclami all'operatore tramite call center dell'operatore, WEB e SMS.
- In data 10 aprile 2025, tramite SMS, Tim comunicava la presa in carico della segnalazione.
- Attesa la persistenza del disservizio, reiterava la richiesta di soluzione del guasto.

Stante la mancata risoluzione del problema, il 9 luglio 2025, nell'ambito della procedura conciliativa, inoltrava al Corecom della Regione Toscana una richiesta di adozione di provvedimento temporaneo (GU5/763953/2025), volta ad ottenere il ripristino del servizio. Pertanto, in data 21 luglio 2025 veniva emesso un provvedimento temporaneo in relazione alle richieste dell'istante.

In data 29 luglio 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 4 agosto 2025 inoltrava nuova richiesta di adozione di provvedimento temporaneo (GU5/769273/2025, nell'ambito del connesso procedimento GU14/768369/2025 attesa la persistenza del guasto. In data 20 agosto 2025 veniva emesso provvedimento temporaneo. Nell'ambito dei menzionati procedimenti GU5, l'operatore comunicava che il disservizio era imputabile all'operatore di rete, la società Fibercop S.p.A.

La data di risoluzione e di intervento era di volta in volta procrastinata anche successivamente all'emissione del provvedimento temporaneo. Con nota del 22 settembre 2025, Tim informava il ripristino della linea.

In base a tali premesse l'istante, quantificando la sua richiesta in euro 1.800 ha chiesto:

- i) *“la sistemazione della rete, il rimborso delle giornate di lezione universitaria che non ho potuto seguire a casa causa mancanza di connessione, il rimborso*

delle bollette telefoniche per servizio non utilizzato (per cause dovute al gestore), risarcimento anche per non aver potuto beneficiare delle giornate di smart working, per le maggiori spese per spostamenti, e per il disagio per l'isolamento totale subito, quantificato alla data odierna”.

2. La posizione dell'operatore.

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

- “le contestazioni e richieste dell'istante sono infondate per i seguenti motivi. Si tratta anzitutto di richieste generiche – non vengono difatti né specificate né allegata le fatture di cui viene chiesto il rimborso né viene allegata prova del loro pagamento – e quindi infondate; ed altresì inammissibili in questa sede con riferimento al “rimborso delle giornate di lezione universitaria che non ho potuto seguire” o ai presunti danni subiti, in ogni caso entrambi indimostrati sotto ogni profilo”.

L'operatore ha poi 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, precisando altresì quanto segue:

- “in data 12 gennaio 2015 la sottoscritta ha attivato l'utenza 05554xxxx alla medesima intestata. Dal 21 agosto 2020 è attiva, su detta utenza, l'offerta "Tim premium Adsl". Il pagamento delle relative fatture è effettuato tramite domiciliazione bancaria. Relativamente alle fatture e prova del pagamento per le quali i Sigg.ri Avv.ti rilevano l'assenza, e sulla quale basano la richiesta di inammissibilità ed infondatezza dell'istanza di indennizzo oggetto del presente procedimento, si ritiene necessario precisare che le suddette "prove documentali" sono già in pieno possesso e disponibilità dell'operatore Tim, per cui è stato ritenuto -dalla sottoscritta- ridondante allegarle nel fascicolo documentale. Si fa presente altresì che, al momento dell'avvio del procedimento in oggetto, non era possibile conoscere la data di risoluzione del guasto e di conseguenza specificare a priori le fatture interessate. Le fatture utili al fine della presente procedura sono quindi afferenti al periodo aprile 2025, in cui è stato effettuato il primo reclamo - n. ID-77732619xxxx (nel quale è stato richiesto, stante il disservizio rilevato, il rimborso della fattura del mese di aprile 2025 e la sospensione del pagamento delle fatture successive in perduranza del guasto) -fino alla verifica del ripristino del funzionamento, quindi settembre 2025. Si ricorda a tal proposito che Tim, in risposta al sopracitato reclamo, ha definito inaccoglibile la richiesta effettuata in quanto la causa del disservizio non era a lei imputabile (si allega risposta). In perduranza del guasto, in data 28 maggio 2025, la sottoscritta ha effettuato quindi un secondo reclamo (n. ID-77896941xxxx) finalizzato sempre alla richiesta di rimborso delle fatture dei mesi di aprile e maggio 2025. A questo secondo reclamo Tim non ha mai dato

risposta. Nel dettaglio quindi le fatture pagate a fronte di un disservizio completo sono le seguenti: aprile 2025, maggio 2025, giugno 2025, luglio 2025, agosto 2025 e settembre 2025, che si allegano alla presente memoria e dalle quali è rilevabile anche il regolare pagamento (si allega inoltre la schermata dei pagamenti effettuati tramite domiciliarizzazione). In merito alle segnalazioni del guasto si ricorda che la prima segnalazione (n. 101882xxxx datata 10 aprile 2025) rilevava il malfunzionamento totale della linea telefonica e dei servizi ad essa connessi. La seconda segnalazione (n. 010018xxxx datata 7 maggio 2025) rilevava ancora il malfunzionamento totale (segnalazione aperta a seguito del messaggio dell'Assistenza Tecnica Tim del 6 maggio "i tecnici hanno riparato 11 guasto generalizzato presente nelle sua zona", ma il servizio non era funzionante). In data 7 maggio Tim informa che, in riferimento alla segnalazione 010018xxxx, si tratta di un guasto generalizzato presente nella zona che richiede un intervento di particolare complessità. Come evidenziato nella procedura Conciliaweb solo in data 3 ottobre 2025 la sottoscritta ha riscontrato il funzionamento del servizio. La quantificazione di € 1.800,00 quale indennizzo/rimborso individuato nel formulano Conciliaweb, così come riportato nello stesso, è ascrivibile alla data di presentazione dell'istanza, ovvero il 9 luglio 2025, in quanto solo ad effettivo ripristino del servizio può essere correttamente parametrata e quantificata. In base a quanto sopra esposto e documentato, la sottoscritta, ritenendo legittima l'istanza presentata, richiede al CORECOM Toscana di procedere alla quantificazione e riconoscimento degli indennizzi previsti nell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, riferendosi in particolare all'articolo 6 "Indennizzo per malfunzionamento del servizio", comma i e all'articolo 12 "Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami" comma 1, in quanto, il pagamento delle bollette telefoniche nel periodo aprile 2025 - settembre 2025 risulta regolarmente effettuato a fronte di una completa interruzione del servizio, per motivi tecnici, dimostrata dall'interlocuzione conseguente alle segnalazioni (n. 101882xxxx e n. 010018xxxx) ed in sede Conciliaweb".

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:

- con riferimento a parte della domanda *sub i)* nella quale l'istante chiede, "il rimborso delle giornate di lezione universitaria che non ho potuto seguire a casa causa mancanza di connessione, [il] risarcimento anche per non aver potuto beneficiare delle giornate di smart working, per le maggiori spese per spostamenti e il disagio per l'isolamento totale subito" si precisa che tali richieste non possono formare oggetto della presente disamina ai sensi dall'articolo 20, comma 4, del vigente "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale" (Allegato B alla Delibera n.

194/23/CONS), atteso il carattere vincolato della pronuncia ad eventuali rimborsi/indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Nello specifico, le menzionate richieste riguardano aspetti tipici del risarcimento del danno che esula dalle competenze di questa Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, può solo condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto della parte di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

Pertanto, la presente disamina ha ad oggetto il malfunzionamento totale dell’utenza n. 05554xxxx.

Nel merito.

L’istante riferisce di aver riscontrato l’interruzione totale dei servizi attivi sull’utenza n. 05554xxxx “dall’8 aprile 2025”. Di contro, l’operatore eccepisce che la genericità delle richieste.

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 dei servizi voce e dati sull’utenza n. 05554xxxx dall’8 aprile 2025.

A sostegno delle proprie argomentazioni ha allegato varie segnalazioni all’operatore e, agli atti, risulta una prima risposta di Tim, in data 10 aprile 2025 nella quale l’operatore comunica la presa in carico della richiesta dell’utente.

Nell’ambito della procedura di adozione dei provvedimenti temporanei, 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, eccependo dunque l’assenza di responsabilità in ordine alle circostanze lamentate in quanto dipese da fatti estranei alla propria volontà.

Sul punto, però l’operatore non ha fornito evidenza, che la causa del disservizio fosse dipesa da un eventuale evento di forza maggiore tale da impedire la tempestiva

risoluzione del guasto e che, per tale motivo, il disservizio non fosse ascrivibile alla propria responsabilità tecnico-giuridica.

Tim, infatti, non ha fornito alcuna prova dell'avvenuto esatto adempimento delle obbligazioni derivanti dal contratto, ossia di essersi attivato per la risoluzione della problematica, allegando documentazione attestante l'intervento in loco e l'impossibilità della risoluzione.

Al riguardo 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.

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 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.

In merito, è opportuno richiamare 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 10 aprile 2025, data del primo reclamo tracciato agli atti e, il *dies ad quem* nel del 22 settembre 2025, data di ripristino della linea.

Ne discende che la parte istante, per i 165 giorni complessivi di mancata erogazione dei servizi voce e dati sull'utenza n. 05554xxxx ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari ad euro 1.980 (millenovecentottanta/00) computato secondo il parametro di euro 6,00 *pro die* per il servizio voce e 6,00 *pro die* per il servizio di accesso ad Internet, al netto di eventuali note di credito già erogate.

Inoltre, l'operatore è tenuto alla regolarizzazione della posizione contabile e amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato con riferimento all'utenza n. 05554xxxx nel periodo di malfunzionamento totale. Dovrà, inoltre, essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza GU14/768369/2025 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 pari ad euro 1.980 (millenovecentottanta/00) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza a titolo di malfunzionamento dei servizi sull'utenza n. 05554xxxx.
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 con riferimento all'utenza n. 05554xxxx nel periodo di malfunzionamento totale. 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, 13 gennaio 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.)