

DELIBERA N. 41/2026/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX - TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile)
(GU14/795065/2025)**

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 01/12/2025 acquisita con protocollo n. 0308361 del 01/12/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto privato di cui all'utenza n. 055 733xxxx, contesta all'operatore Tim S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile) di seguito, per comodità, Tim, il mancato trasloco della dei servizi presso la nuova sede, nonché la mancata risposta ai reclami.

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

- a seguito di un cambio di sede aziendale all'interno del medesimo comune di xxx chiedeva all'operatore *“il trasferimento della linea telefonica e della superfibra nel mese di giugno 2025, con assicurazione dei tecnici che il trasferimento sarebbe avvenuto in pochi giorni”*.
- *“Il tecnico incaricato da Tim indicava (...) di richiedere a mezzo pec la “conversione inversa della linea”, dato che, a suo dire, nel nuovo ufficio non arrivava la fibra e vi era solo l'adsl”*.
- Pertanto, accogliendo il suggerimento del tecnico incaricato da TIM, *“in data 19/07/2025 inviava la pec richiesta, ma nessun trasferimento della linea è mai avvenuto*.
- *“In data 29/09/2025 l'istante inviava ulteriore sollecito, ma senza alcun esito”*.
- In data 29 settembre 2025 inviava un reclamo con il quale lamentava che erano *“passati ormai 80 giorni dalla richiesta di conversione inversa e trasloco linea fissa 055733xxxx (...) con conseguenti disagi e danni alla [propria] attività di Amministratore di Condominio”*. Evidenziava, fra l'altro, non ricevere *“più le fatture in quanto (...) invia[te] al vecchio indirizzo”*.
- Stante il persistere della mancata esecuzione del trasloco dei servizi presso la nuova sede, nell'ambito della procedura conciliativa, in data 18 novembre 2025, introduceva istanza per l'adozione del provvedimento temporaneo (GU5/792085/2025). Nel formulario evidenziava: *“[a] seguito di richiesta di trasloco della linea fatta in data 6/6/2025 il gestore (...) comunica che è necessario un allacciamento ADSL. Al momento la linea continua ad essere disservita e non funzionante”*.
- In data 25 novembre 2025 veniva emesso provvedimento temporaneo volto ad ottenere il trasloco dei servizi presso il nuovo indirizzo.
- Con nota del 26 novembre 2025, a seguito dell'emissione del provvedimento *de quo*, l'operatore comunicava *“che dalle verifiche effettuate per la linea 055 733xxxx sono presenti diversi tentativi di conversione inversa propedeutico a operazione di trasloco linea su nuova sede. La prima richiesta di trasloco è del 30/06/2025 ed annullato con la seguente causale: Non è possibile attivare il servizio richiesto sulla nuova numerazione (Causa Rete). Per quanto riguarda l'ordinativo di trasloco emesso in data 19/11/2025 è stato annullato per servizio inesercibile, in quanto la lunghezza del collegamento è intorno ai 1600 mt su rete rigida. A questo punto in considerazione del “decommissioning” la soluzione rimane l'FWA”. Pertanto si invita il cliente a comunicare piattaforma la volontà di essere contattato dal settore competente per l'attivazione del servizio FWA”*.
- Alla data 1° dicembre 2025 di presentazione dell'istanza di definizione della controversia l'istante ha evidenziato che *“si ritrova[va] (...) ad essere ancora senza linea telefonica e senza collegamento ad internet, a causa del grave disservizio da parte della Tim, con conseguenti gravi danni alla sua azienda,*

essendo amministratore di condominio ed essendogli assolutamente necessarie sia l'utenza telefonica che la rete internet."

- Con ulteriore comunicazione del 23 dicembre 2025 TIM ha ribadito che *"per TIM l'attivazione del servizio FWA può essere fatta solo attivando un nuovo numero e che quindi non è possibile effettuare trasloco conservando il vecchio numero perché il trasloco in FWA non è possibile"*. Pertanto invitava *"il cliente / legale a confermare comunque la volontà di essere contattati per accettare l'attivazione di un nuovo numero"*.
- Con nota del 27 gennaio 2026 l'istante, *"con riferimento a quanto chiesto da TIM in data 23/12/2025 [fascicolo GU5], il Sig. XXX, prendendo atto che, a differenza di quanto più volte promesso, non è possibile trasmigrare la linea telefonica con mantenimento dello stesso numero, accetta che venga messa una linea con nuovo numero telefonico, a condizione che venga installato da TIM un disco sul vecchio numero che rimandi al nuovo, o similare"*.

In data 27 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 ha chiesto.

- i) *"l'immediata conversione della linea con allaccio all'adsl e funzionalità sia del telefono voce che della linea internet in VIA (...), xxx, nonché la nota di credito delle fatture a lui pervenute dal mese di giugno all'effettivo allaccio, con conseguente restituzione di quelle già pagate, e la somma di € 2.000,00 a titolo di risarcimento del danno, dal momento che la mancanza della linea lo ha reso irraggiungibile e ha comportato la perdita di molti clienti e lo ha costretto a sostenere le spese del necessitato intervento legale"*.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva, in data 19 gennaio 2026, ha preliminarmente richiamato che *"[l]a controversia verte, secondo la ricostruzione fornita dall'istante sulle seguenti circostanze fattuali: "l'azienda XXX ha trasferito il proprio ufficio da Via xxx a Via xxx in xxx, e ha richiesto il trasferimento della linea telefonica e della superfibra nel mese di giugno 2025, con assicurazione dei tecnici che il trasferimento sarebbe avvenuto in pochi giorni. Il tecnico incaricato da Tim indicava all'istante di richiedere a mezzo pec la "conversione inversa della linea", dato che, a suo dire, nel nuovo ufficio non arrivava la fibra e vi era solo l'adsl. XXX"*.

Ha inoltre evidenziato che i *"rimborsi e gli indennizzi richiesti vengono quantificati in Euro 2.627"*.

L'operatore TIM ha dedotto che *"[l]e contestazioni e richieste dell'istante sono infondate per i seguenti motivi"*:

- “Come già comunicato all’istante, non è stato possibile e non è possibile effettuare il richiesto trasloco con conversione inversa o conversione FWA (fibra) per l’eccessiva lunghezza del collegamento”.
- “L’unica soluzione percorribile è quella di fare un nuovo impianto FWA direttamente al nuovo indirizzo”.
- “Le sue contestazioni e richieste sono quindi infondate; ciò vale altresì per la richiesta risarcitoria ancor prima inammissibile in questa sede e comunque infondata poiché indimostrata sotto ogni profilo; e per la richiesta di “spese del necessitato intervento legale”.

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 ii)*, laddove è richiesta “l’immediata conversione della linea con allaccio all’ADSL e funzionalità sia del telefono voce che della linea Internet” occorre precisare che per conversione inversa s’intende il ripristino di una linea telefonica dalla tecnologia più recente (es. fibra o VoIP) alla precedente tecnologia tradizionale (es. rame/ADSL), che era stata proposta all’utente per garantire il mantenimento della numerazione originaria

Sul punto, si rileva che la predetta domanda non può formare oggetto della presente decisione, in quanto concerne ordini di *facere* estranei al perimetro della competenza decisoria prevista dall’art. 20, comma 4, del vigente Regolamento; ad ogni buon conto, deve precisarsi che, con riferimento alla c.d. “conversione inversa”, TIM ha rappresentato di non trovarsi nelle condizioni tecniche per rendere la prestazione richiesta, con conseguente ineseguibilità della pretesa dell’utente, secondo un paradigma giuridico di pacifica applicazione: *ad impossibilia nemo tenetur*.

Inoltre, con riferimento alla numerazione n. 055 733xxxx, deve evidenziarsi che l’istante, con nota del 27 gennaio 2026, solo successivamente alla presentazione della presente istanza di definizione, ha comunicato a TIM quanto segue: “prendendo atto che, a differenza di quanto più volte promesso, non è possibile trasmigrare la linea telefonica con mantenimento dello stesso numero, accetta che venga attivata una linea con nuovo numero telefonico, a condizione che venga installato da TIM un disco sul vecchio numero che rimandi al nuovo, o similare”.

Pertanto, la questione del ripristino e/o della possibilità di recupero del numero “storico” non può costituire oggetto del presente procedimento, in quanto rappresenta un ampliamento del *thema decidendum* non sottoposto al prodromico tentativo di conciliazione, che, ai sensi dell’art. 14, comma 1, del Regolamento, consente di chiedere la definizione della controversia “qualora il tentativo obbligatorio di conciliazione (...) abbia avuto esito negativo, ovvero per i punti ancora controversi in caso di conciliazione parziale”.

Sempre in via preliminare, con riferimento a parte della domanda *sub i)*, volta ad ottenere “la somma di € 2.000,00 a titolo di risarcimento del danno”, si rileva che, ai sensi dell’art. 20, comma 4, del citato Regolamento, l’oggetto della pronuncia del Corecom esclude ogni richiesta di natura risarcitoria ed è, invece, 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 dalle delibere dell’Autorità.

Ciò premesso, la richiesta di risarcimento del danno contenuta nella sopra richiamata domanda deve ritenersi inammissibile. Esclusa, pertanto, ogni pronuncia risarcitoria, la domanda de qua dovrà essere, in questa sede, correttamente interpretata, in applicazione dei criteri di efficienza e di ragionevolezza dell’azione amministrativa, quale richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli eventuali inadempimenti accertati, a prescindere dal *nomen iuris* utilizzato dalla parte istante.

Conseguentemente, la presente disamina si incentra sul mancato trasloco della linea, nonché sull’omessa risposta al reclamo.

Sull’omesso trasloco

Parte istante ha lamentato il mancato trasloco, laddove l’operatore ha eccepito l’impossibilità tecnica di portarlo a compimento evidenziando che “[l]’unica soluzione percorribile è quella di fare un nuovo impianto FWA direttamente al nuovo indirizzo”.

La doglianza dell’istante con riferimento alla domanda *sub i)* è meritevole di parziale accoglimento, nei termini che seguono.

In generale, per quanto concerne il lamentato mancato trasloco, si richiama, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, il principio secondo cui gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l’utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l’operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. Si rammenta, altresì, che l’istante deve essere adeguatamente informato in merito alle criticità riscontrate o ai conseguenti ritardi della procedura, in ossequio dei principi di trasparenza e chiarezza di cui all’art. 4, comma 2, dell’allegato A) alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP.

Sul punto giova precisare che, secondo il consolidato orientamento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, l’operatore che non garantisce l’erogazione del servizio secondo quanto promesso, e che non prova di aver posto in essere comportamenti volti a evitare, rimuovere o superare l’ostacolo tecnico, è responsabile nei confronti dell’utente in quanto, ai sensi del combinato normativo degli articoli 1218 e 1256 del Codice civile, si presume, fino a prova contraria, che l’impossibilità sopravvenuta temporanea o definitiva della prestazione stessa sia imputabile al debitore. In proposito,

la giurisprudenza di legittimità è costante nel ritenere che l'impossibilità sopravvenuta che libera dall'obbligazione (se definitiva) o che esonera da responsabilità per ritardo (se temporanea), deve essere obiettiva, assoluta e riferibile al contratto e alla prestazione ivi contemplata e deve consistere non in una mera difficoltà, ma in un impedimento, del pari obiettivo e assoluto, tale da non poter essere rimosso (cfr. da ultimo Cassazione civile, sez. II, 30 aprile 2012 n. 6594435 – Cassazione civile, sez. III, 05 agosto 2002 n. 117174).

Devono essere, altresì, richiamate le Condizioni Generali di Contratto di TIM e, in particolare, la parte attinente al trasloco:

“Articolo 9 - Trasloco

9.1 - Il Cliente che intende modificare la propria Sede Cliente (Trasloco) deve darne comunicazione al Servizio clienti 187. Quest'ultima provvede, ove tecnicamente possibile, a mantenere il medesimo numero telefonico, la medesima tecnologia e tipologia di Accesso e ad effettuare il trasloco entro 10 (dieci) Giorni dalla richiesta del Cliente, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il Cliente stesso. TIM indica al momento della richiesta la data di appuntamento, anche ove concordata con il Cliente, in cui è previsto l'intervento del tecnico presso il luogo di ubicazione dell'impianto. Le date possono essere confermate o rimodulate da TIM anche tramite invio di SMS.

9.2 - TIM garantisce la continuità dei Servizi compatibilmente con la disponibilità tecnica e provvede, nel caso ciò non sia possibile, ad avvisare il Cliente.”

Nel caso di specie, dagli atti del procedimento risulta che l'istante, nel giugno 2025, a seguito di un cambio di sede aziendale all'interno del Comune di xxx, abbia richiesto a TIM il trasferimento della linea telefonica, ricevendo rassicurazioni circa una rapida esecuzione dell'intervento.

Sul punto si precisa che, quale data della richiesta di trasloco, si assume il 30 giugno 2025, data peraltro confermata dalla stessa TIM. Infatti, sebbene l'istante abbia dichiarato di aver inoltrato la richiesta di trasloco in data 6 giugno 2025, tale circostanza non risulta comprovata da idonea documentazione.

Inoltre, nell'ambito del procedimento, appare incontestato tra le parti che, come previsto dalle citate Condizioni Generali di Contratto di TIM, vi sia stato un intervento del tecnico. Parte istante ha infatti riferito, circostanza non smentita da TIM, che il tecnico incaricato dall'operatore rappresentava la disponibilità della sola tecnologia ADSL presso la nuova sede.

Su consiglio del tecnico, in data 19 luglio 2025, l'istante provvedeva a inviare un reclamo a mezzo PEC, formulando una richiesta di “conversione inversa della linea”. Tuttavia, nessun riscontro veniva fornito alla citata PEC. Al riguardo si rileva che la fattibilità della predetta procedura, consigliata dallo stesso tecnico intervenuto, non risulta essere stata né tempestivamente valutata né adeguatamente comunicata.

Dal fascicolo istruttorio non emerge, infatti, una comunicazione formale resa all'istante in merito alla procedura di trasloco da parte dell'operatore TIM, al di là della

dichiarazione dell'istante di aver ricevuto l'informativa circa la necessità di richiedere la conversione tecnica verso la tecnologia ADSL al fine di procedere al trasloco della numerazione "storica".

Persistendo, dunque, la mancata attivazione presso la nuova sede, in data 29 settembre 2025 l'istante formalizzava reclamo, lamentando il protrarsi del disservizio da oltre "80 giorni" e i conseguenti danni alla propria attività professionale, fino a introdurre istanza per il provvedimento temporaneo di attivazione nell'ambito della procedura di conciliazione.

Ne consegue che la società TIM non ha dimostrato di aver inviato un'ideale e tempestiva informativa in ordine alla sussistenza dei citati impedimenti tecnici e/o amministrativi, incidenti sulla "delivery" della richiesta di trasloco incontestatamente inoltrata in relazione al numero telefonico oggetto della controversia.

Sul punto si richiama che, in caso di ritardato o mancato trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite dalle condizioni generali di contratto, l'operatore è tenuto a fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, specificandone natura, cause e incidenza sulla procedura di trasloco; non potendosi ritenere sufficiente un mero richiamo "formale" a generici motivi tecnici, dovendo invece l'utente essere messo concretamente in grado di comprendere quanto accaduto (*ex multis*, Delibera Agcom n. 79/12/CIR, n. 4/20/CIR) e le conseguenze sull'esecuzione della prestazione, anche nell'ipotesi in cui l'operatore dimostri che i fatti oggetto di doglianza siano stati determinati da circostanze a esso non imputabili.

Successivamente, nell'ambito della procedura GU5, a seguito dell'adozione del provvedimento temporaneo del 25 novembre 2025, l'operatore comunicava l'annullamento della richiesta di trasloco del 30 giugno 2025, motivandolo con l'impossibilità di attivare il servizio sulla nuova numerazione per "Causa Rete" e precisando che l'ordinativo del 19 novembre 2025 era stato annullato per "servizio inesercibile", in ragione della lunghezza del collegamento e del "decommissioning", individuando quale unica soluzione l'attivazione di un servizio FWA. Tale posizione veniva successivamente ribadita con le note dell'11 e del 23 dicembre 2025, nelle quali TIM confermava che l'attivazione dell'FWA avrebbe comportato "un nuovo numero" e che "non è possibile effettuare trasloco conservando il vecchio numero".

Con successiva nota del 27 gennaio 2026 l'istante, "con riferimento a quanto chiesto da TIM in data 23/12/2025 [fascicolo GU5], il Sig. XXX, prendendo atto che, a differenza di quanto più volte promesso, non è possibile trasmigrare la linea telefonica con mantenimento dello stesso numero, accetta che venga messa una linea con nuovo numero telefonico, a condizione che venga installato da TIM un disco sul vecchio numero che rimandi al nuovo, o similare".

Solo nell'ambito della gestione del provvedimento temporaneo l'operatore TIM ha dichiarato l'infattibilità della c.d. "conversione inversa" e, quindi, del trasloco stesso con mantenimento del numero. La comunicazione da assumere in tal senso è da ritenersi

quella del 23 dicembre 2025, recepita dall'istante, che dà atto della necessità di attivare un nuovo contratto.

Ne consegue che, in assenza di prova contraria, l'operatore TIM è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine al mancato trasloco dell'utenza in questione e che, pertanto, deve essere riconosciuto alla società istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per tali ragioni, nel caso in esame, si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell'articolo 4, commi 1 e 2, del Regolamento sugli Indennizzi che rispettivamente prevedono:

- *“nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo”;*
- *“l'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi”.*

Si precisa che tale parametro deve essere computato in misura del doppio in base all'art. 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi, attesa la natura *business* dell'utenza oggetto della controversia.

Ai fini dell'erogazione dell'indennizzo, facendo riferimento a quanto sopra specificato, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 19 luglio 2025, data in cui l'istante ha inviato la PEC con richiesta di “*conversione tecnica*” e il *dies ad quem* nel giorno 23 dicembre 2025, data della comunicazione di TIM recepita dall'istante e contenente un'indicazione esplicita sulla necessità di attivare un contratto su un nuovo numero.

Ne consegue che l'istante ha diritto alla somma di euro 2.355,00 (duemila trecento cinquantacinque/00), computati secondo il parametro di euro 15,00 *pro die* per i 157 giorni di mancato espletamento del trasloco dei servizi sulla utenza n. 055 733xxxx.

Con riferimento alla computazione di indennizzo, si osserva che si è ritenuto sproporzionato e contrario al principio di equità, espressamente richiamato dall'articolo 13, comma 5, del Regolamento, riconoscere l'indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi in riferimento a ciascuno dei due servizi. Si ritiene, pertanto, equo valutare i servizi voce e accesso ad internet in maniera unitaria in relazione a n. 1 servizio.

Parimenti, l'istante ha diritto, con riferimento alla domanda *sub i)*, allo storno/rimborso “*delle fatture (...) pervenute dal mese di giugno all'effettivo allaccio, con conseguente restituzione di quelle già pagate*”.

Considerato il mancato trasloco dell'utenza oggetto del procedimento, parte istante ha contestato la fatturazione emessa. Nel caso di specie non risulta che la società TIM abbia comunicato tempestivamente gli impedimenti incontrati tali che potessero giustificare il mancato completamento della procedura, in modo da poter mettere in condizione l'utente di scegliere se mantenere i servizi attivi nell'indirizzo precedente. Inoltre non risulta provato che l'utente abbia richiesto ed effettivamente fruito dei suddetti servizi presso il vecchio indirizzo, in mancanza di allegazione, da parte dell'operatore, di idonea documentazione – tabulati del traffico e registrazione degli accessi alla rete internet – l'utilizzo dei servizi stessi.

Ne consegue che l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutti gli importi addebitati in riferimento ai servizi sull'utenza n. 055 733xxxx presso il vecchio indirizzo per il periodo successivo al 30 giugno 2025, fino alla fine del ciclo di fatturazione, al netto di eventuali note di credito erogate in tal senso; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla mancata risposta al reclamo

Parte istante lamenta la mancata risposta al reclamo del 29 settembre 2025; di contro, l'operatore ha sostenuto l'infondatezza di tutte le doglianze dell'utente.

La doglianza dell'istante *sub i)* non può essere accolta, in quanto il mancato riscontro al citato reclamo relativo al trasloco è già stato valutato ai fini del riconoscimento dell'indennizzo di cui al punto precedente e, pertanto, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte.

Sulle spese di procedura

La richiesta, nei confronti di TIM, di rimborso *sub i)* delle “*spese del necessitato intervento legale*” non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita 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 dell'operatore 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 ad euro 2.355,00 (duemila trecento cinquantacinque/00) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) a titolo di indennizzo per il mancato trasloco dei servizi sulla utenza n. 055 733xxxx, considerati unitariamente.
3. La società TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante il ricalcolo delle fatture emesse da TIM dal sorgere del rapporto contrattuale, fino alla fine del ciclo di fatturazione, con 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 tutti gli importi addebitati in riferimento ai servizi sull'utenza n. 055 733xxxx presso il vecchio indirizzo per il periodo successivo al 30 giugno 2025, fino alla fine del ciclo di fatturazione, al netto di eventuali note di credito erogate in tal senso; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la 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, 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.)