

DELIBERA N. 45/2026/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX -TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)

(GU14/802426/2026)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 19 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 della società XXX, del 08/01/2026 acquisita con protocollo n. 0003636 del 08/01/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, titolare di un contratto di tipo affari avente ad oggetto l’utenza fissa n. 0574 2xxxx con l’operatore TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE), di seguito TIM, lamenta l’interruzione dei servizi voce e accesso a internet, l’attivazione di un servizio non richiesto e la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del presente procedimento, l'istante ha dichiarato di aver *“inviato, lo scorso 25 novembre, una pec di reclamo, rammentando di essere disservito dal 21 novembre scorso relativamente alla linea 05742xxxx, voce e dati, come da segnalazione nr. 010367xxxx e chiedendo l'immediato ripristino del corretto funzionamento della linea 05742xxxx, voce e dati, oltre all'indennizzo per ogni giorno di malfunzionamento e il rimborso del canone relativo al periodo del disservizio. Con la medesima pec (...) ha chiesto, altresì, di cessare l'opzione “Tim Guardian Silver Fisso” relativamente alla linea 05742xxxx, di rimborsare le somme già addebitate e l'indennizzo per ogni giorno in cui tale opzione è stata addebitata, poiché non richiesta (...) ed in alcuna forma sottoscritta”*. L'istante ha allegato il reclamo e la fattura n. 8L0061xxxx del 9 ottobre 2025.

In data 2 dicembre 2025 l'istante ha instaurato il procedimento GU5 n. 795580 nell'ambito del quale è stato emesso il provvedimento d'urgenza finalizzato al ripristino del corretto funzionamento dell'utenza telefonica entro il 17 dicembre 2025. Il 18 dicembre 2025 l'operatore ha riportato il seguente *“aggiornamento da Fibercop: data slittata al 24/12 per attesa permessi, durante le operazioni di montaggio del ponteggio è stata danneggiata la forassite predisposta per il passaggio del nuovo cavo, aggiornamento al 29/12”*. In data 23 dicembre 2025 l'operatore ha riferito la *“conferma ripristino da Fibercop: l'intervento effettuato ha attualmente ripristinato il servizio. Per la sistemazione definitiva, dopo le operazioni di smontaggio del ponteggio e una volta che la forassite verrà ripristinata, la ditta xxx effettuerà il passaggio del cavo, ripristinando la configurazione conforme al progetto”*. A fronte della comunicazione di parte istante in merito al persistere del disservizio in data 8 gennaio, l'operatore il 12 gennaio 2006 ha dato atto della *“conferma ripristino da Fibercop: conferma ok alle prove fonia e navigazione”*. Infine, il 22 gennaio 2026 istante ha precisato che *“il lavoro effettuato finora è provvisorio, alleghiamo le foto delle condizioni attuali della centralina”*. In data 4 febbraio 2026 questo Ufficio ha verificato l'ottemperanza dell'operatore al provvedimento d'urgenza.

Il 7 gennaio 2026 l'istante esperiva nei confronti dell'operatore TIM tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale che attestava il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto quanto segue:

- i) *“l'indennizzo per il malfunzionamento della linea 05742xxxx, voce e dati, dal 21 novembre al 23 dicembre”*;
- ii) *“il rimborso del canone relativo al periodo del disservizio”*;
- iii) *“l'indennizzo per non aver dato riscontro al reclamo”*;
- iv) *“cessare l'opzione Tim Guardian Silver Fisso, rimborsare le somme già addebitate e l'indennizzo per ogni giorno in cui tale opzione è stata addebitata”*.

2. La posizione dell'operatore.

In data 28 febbraio 2026 TIM ha depositato una memoria difensiva, con documentazione allegata, nella quale ha rilevato l'infondatezza delle contestazioni e richieste avversarie per i motivi di seguito riportati:

- *“risulta all'esponente una segnalazione di disservizio del 21/11/2025 che è stata definitivamente risolta il 19/12/2025, come da retrocartellino unificato sub All. 1”;*
- *“circa l'opzione TIM Guardian essa risulta ricompresa nel contratto TIM Business stipulato dall'istante in data 8/4/2025 con rientro in TIM della linea (All. 2) (...). Dunque la sua attivazione – avvenuta il 29/4/2025 – è stata effettivamente richiesta dallo stesso istante, con conseguente infondatezza della sua (generica) richiesta di rimborso delle somme addebitate e di indennizzo”;*
- *“quanto, infine, alla richiesta di indennizzo per lamentata risposta a reclamo se ne rileva la genericità non rinvenendosi tra l'altro nel fascicolo del procedimento alcun reclamo”.*

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

3. La replica dell'istante

In data 17 marzo 2026 l'istante ha depositato una memoria di replica nella quale ha ricordato di aver inviato una pec di reclamo in data 25 novembre 2025 e ha rinnovato *“la richiesta di indennizzo per ogni giorno di malfunzionamento, dal 21 novembre al ripristino parziale avvenuto il successivo 23 dicembre e poi ancora dal giorno 08 gennaio al 04 febbraio, come risulta dalle note del gu5 795580, considerando che si tratta di banda larga e il rimborso del canone relativo al periodo del disservizio, l'indennizzo per non aver dato riscontro al reclamo, di cessare l'opzione “Tim Guardian Silver Fisso” al 21 novembre scorso, considerando che è ancora presente sulla fattura di febbraio 2026, di rimborsare le somme già addebitate e l'indennizzo per ogni giorno in cui tale opzione è stata addebitata, poiché non richiesta dall'istante ed in alcuna forma sottoscritta e di chiudere il contratto, senza ulteriori oneri, poiché l'utenza è passata verso altro gestore”*.

L'istante ha allegato la fattura n. 8L0010xxxx dell'11 febbraio 2026.

In data 23 marzo 2026, l'istante ha allegato la documentazione attestante la restituzione del modem avvenuta il 19 marzo 2026.

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:

- la memoria depositata dall'operatore il 28 febbraio 2026 risulta tardiva rispetto al termine assegnato nella comunicazione di avvio del procedimento del 13 gennaio 2026. In tale comunicazione si disponeva che *“la parte convenuta può presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di giorni 45 dal ricevimento della presente comunicazione”*. Pertanto, il termine entro il

quale l'operatore poteva presentare le proprie memorie scadeva il 27 febbraio 2026. In ogni caso si precisa che la documentazione tardiva, per costante orientamento dell'Autorità, può essere tenuta in considerazione ai fini della più compiuta ricostruzione del quadro istruttorio;

- la domanda con la quale l'istante ha chiesto *“di chiudere il contratto, senza ulteriori oneri, poiché l'utenza è passata verso altro gestore”* non può formare oggetto della presente pronuncia in quanto domanda nuova e, comunque, attinente a questioni che, in parte, esulano dalla competenza del CoReCom e, d'altra parte, riguardano addebiti ipotetici e futuri. Sul punto si precisa infatti che tale domanda è stata formulata per la prima volta nell'ambito del presente procedimento (in replica alle memorie dell'operatore) e le relative questioni non risultano essere state sottoposte al prodromico tentativo obbligatorio di conciliazione (v. *ex plurimis*, delibere Agcom n. 156/20/CIR, n. 148/20/CIR, n. 146/18/CIR, n. 126/18/CIR). In ogni caso, per quanto concerne la richiesta relativa alla cessazione del contratto, giova rilevare che, sebbene la disposizione di un obbligo di *facere* in capo all'operatore non rientri nella competenza del CoReCom così come definita dall'articolo 20 comma 4 del Regolamento, dalla fattura n. 8L0010xxxx dell'11 febbraio 2026 depositata in atti emerge che la linea è stata disattivata il 25 gennaio 2026. Infine, in relazione alla richiesta di non essere gravato di *“ulteriori oneri”* si evidenzia che la stessa, presumibilmente riferita anche al costo del modem che risulta essere stato restituito dall'istante, attiene ad addebiti oggetto di eventuale futura fatturazione e pertanto, allo stato, non ancora esistenti;
- la domanda *sub iv)*, specificata in replica, per la parte in cui l'istante ha chiesto di *“cessare l'opzione TIM Guardian Silver Fisso”*, non può formare oggetto della presente pronuncia in quanto attinente a questione che, come sopra chiarito, esula dalla competenza del CoReCom. In ogni caso giova anche qui rilevare che dalla fattura n. 8L0010xxxx dell'11 febbraio 2026 depositata in atti emerge che il servizio è cessato con la disattivazione della linea avvenuta il 25 gennaio 2026.

Nel merito.

Sull'interruzione dei servizi voce e accesso a internet.

L'istante ha lamentato la totale interruzione dei servizi voce e accesso a internet dal 21 novembre 2025 al 23 dicembre 2025 e dall'8 gennaio 2026 al 4 febbraio 2026 nonostante l'apertura della segnalazione n. 010367xxxx del 21 novembre 2025, la presentazione del reclamo scritto del 25 novembre 2025 e l'instaurazione del procedimento GU5 n. 795580 in data 2 dicembre 2025.

L'operatore ha dedotto di aver gestito la segnalazione di disservizio del 21 novembre 2025 con risoluzione della problematica in data 19 dicembre 2025 e di non aver rinvenuto alcun reclamo nel fascicolo del procedimento.

La doglianza dell'istante è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

In relazione alle interruzioni dei servizi lamentate dall'istante, si ricordano 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.

Inoltre, 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”*.

Nel caso di specie deve rilevarsi che, dal complessivo corredo istruttorio, comprensivo anche delle risultanze emerse in sede di procedimento GU5, non può desumersi una corretta gestione da parte dell'operatore in merito alle segnalazioni dei disservizi effettuate dall'istante.

Al riguardo occorre infatti evidenziare che, oltre all'assoluta assenza di presa in carico del reclamo scritto del 25 novembre 2025, per il quale l'operatore si è limitato a dedurre, con memoria peraltro tardiva, la mancata allegazione a fascicolo, la segnalazione n. 010367xxxx del 21 novembre 2025 non può considerarsi chiusa con risoluzione della problematica in data 19 dicembre 2025. Infatti, il retrocartellino allegato dall'operatore a sostegno della propria posizione non ha di per sé valore probatorio, come precisato dal Tar Lazio con sentenza n. 16517/2023, in quanto atto di parte non accompagnato da ulteriori elementi oggettivi tesi a confermarne l'attendibilità, ossia la prova del traffico voce e internet generato dall'utenza a far data dal 19 dicembre 2025.

Sul punto, occorre inoltre rilevare che nell'ambito del procedimento GU5 l'operatore in data 18 dicembre 2025 ha espressamente aggiornato al 24 e 29 dicembre 2025 le date di previsto ripristino dei servizi, i quali risultano essere stati ripristinati il 23 dicembre 2025. Deve evidenziarsi altresì che l'operatore ha riportato i vari aggiornamenti relativi agli interventi tecnici di competenza FiberCop S.p.A. (proprietario/gestore dell'infrastruttura di rete) volti alla risoluzione del disservizio senza tuttavia produrre i *tickets* aperti verso tale società comprese le conseguenti interlocuzioni.

In relazione poi alla ripresa del disservizio lamentata dall'istante a far data dall'8 gennaio 2026, in sede di procedimento GU5 l'operatore ha dato atto di aver ripristinato il corretto funzionamento dei servizi in data 12 gennaio 2026, ma non ha fornito alcuna evidenza in merito, ossia non ha depositato la copia del traffico voce e internet generato dall'utenza a partire da tale data e fino al 25 gennaio 2026 (giorno in cui la linea è stata disattivata).

Tutto ciò premesso, il gestore deve ritenersi responsabile dei citati disservizi con conseguente diritto dell'istante ad un indennizzo proporzionato al disagio subito e allo storno degli importi addebitati per i periodi di disservizio.

Nel caso in esame 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”* in combinato disposto con l'articolo 13, commi 2 e 3 che prevedono, rispettivamente, l'aumento di un terzo per i servizi di accesso a internet forniti su banda ultra-larga e il raddoppio dell'importo in caso di *“utenza affari”*.

Pertanto l'istante ha diritto, in parziale accoglimento della domanda *sub i)* così come specificata in replica, alla corresponsione dell'importo di euro 1.372,00 (milletrecentosettantadue/00) determinato secondo il parametro di euro 12,00 *pro die* per 49 giorni di completa interruzione del servizio voce sull'utenza n. 0574 2xxxx decorrenti dal 21 novembre 2025 al 23 dicembre 2025 e dall'8 al 25 gennaio 2026 nonché di euro 16,00 *pro die* per i medesimi 49 giorni di completa interruzione del servizio di accesso a internet sulla stessa utenza.

Inoltre, l'istante ha diritto, in parziale accoglimento della domanda *sub ii)* così come specificata in replica, allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto addebitato in riferimento all'utenza n. 0574 2xxxx per i periodi di disservizio (dal 21 novembre 2025 al 23 dicembre 2025 e dall'8 al 25 gennaio 2026) e al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tali insoluti.

Sull'attivazione non richiesta del servizio “TIM Guardian Silver Fisso”.

L'istante ha contestato, anche con il reclamo del 25 novembre 2025, gli importi addebitati in fattura per l'opzione “TIM Guardian Silver Fisso” non richiesta e in alcun modo sottoscritta.

L'operatore ha sostenuto che l'opzione era stata effettivamente richiesta dall'istante in quanto ricompresa nel contratto stipulato l'8 aprile 2025 e regolarmente attivata il 29 aprile 2025.

La doglianza dell'istante è meritevole di accoglimento per i motivi di seguito esposti.

In via generale si rileva che, a fronte della contestazione dell'istante circa la corretta attivazione di un servizio, è onere probatorio dell'operatore fornire la prova della volontà dell'utente di aver richiesto il servizio contestato.

La fattispecie in esame rientra nell'ambito generale delle c.d. “attivazioni di servizi non richiesti” o “prestazioni non richieste”, previste e disciplinate dalle Delibere n. 41/09/CIR (art. 3), n. 179/03/CSP (art. 7, comma 5), nonché dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (art. 70) e dal Codice del Consumo (art. 57).

Nel caso di specie, deve rilevarsi che l'operatore con memoria, peraltro tardiva, ha dedotto di aver attivato l'opzione TIM Guardian come richiesto dall'istante in sede

contrattuale, ma non ha fornito evidenza in merito. Infatti, l'opzione non è espressamente prevista nel contratto depositato e il "profilo commerciale" allegato, comprensivo del servizio TIM Guardian, si riferisce all'offerta "Promo MNP 5G Power Premium +10,99" che, dalle fatture depositate in atti, non risulta essere quella applicata al caso di specie (TIM Full Fibra 2,5 GIGA).

Ciò posto, l'operatore deve ritenersi responsabile dell'attivazione del servizio avvenuta senza l'acquisizione del consenso espresso da parte dell'istante con la conseguente applicabilità al caso in questione delle disposizioni di cui all'articolo 9 commi 1 e 2 del Regolamento sugli Indennizzi che prevedono il diritto dell'utente di non pagare alcun corrispettivo per tale servizio e il riconoscimento dell'indennizzo di euro 2,50 per ogni giorno di attivazione di un "servizio accessorio" calcolato tenuto conto della data di presentazione del reclamo (art. 13, comma 1 del medesimo Regolamento).

Ne consegue che l'istante ha diritto, in parziale accoglimento della domanda *sub iv*) così come specificata in replica, alla corresponsione dell'importo di euro 152,50 (centocinquanta/50), determinato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* per i 61 giorni di attivazione non richiesta del servizio "TIM Guardian Silver Fisso" decorrenti dal 25 novembre 2025 (data del reclamo) al 25 gennaio 2026 (data di disattivazione) e allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto addebitato per tale servizio dalla sua attivazione (29 aprile 2025) al 25 gennaio 2026. Inoltre, l'istante ha diritto al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tali insoluti.

Sulla mancata risposta al reclamo.

L'istante ha lamentato il mancato riscontro al reclamo del 25 novembre 2025. L'operatore ha rilevato l'assenza di reclami.

La doglianza dell'istante è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

Sul punto si rileva che l'istante ha depositato il reclamo inviato con PEC che risulta consegnata in data 25 novembre 2025. Agli atti non risulta nessun riscontro dell'operatore.

Si richiamano, in proposito, la Delibera Agcom n. 179/03/CSP nella quale si prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, in forma scritta nei casi di rigetto, e che la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento di un indennizzo, nonché l'art. 12 comma 1 del Regolamento sugli Indennizzi, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo è previsto "un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300".

Ne consegue che, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si determina il *dies a quo* nella data del 26 dicembre 2025, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 25 novembre 2025, e il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 7 gennaio 2026.

Pertanto, l'istante ha diritto, in accoglimento della domanda *sub iii*), alla corresponsione dell'importo di euro 30,00 (trenta/00), determinato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* per i 12 giorni di mancato riscontro al reclamo.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza GU14/802426/2026, presentata da XXX nei confronti dell'operatore TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE), per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 1.372,00 (milletrecentosettantadue/00), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per i periodi di completa interruzione dei servizi voce e accesso a internet sull'utenza n. 0574 2xxxx.
3. La società TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) di quanto addebitato in riferimento all'utenza n. 0574 2xxxx per i periodi di completa interruzione dei servizi voce e accesso a internet (dal 21 novembre 2025 al 23 dicembre 2025 e dall'8 al 25 gennaio 2026). La società è tenuta, inoltre, a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tali insoluti.
4. La società TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 152,50 (centocinquanta/50), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta del servizio "TIM Guardian Silver Fisso" sull'utenza n. 0574 2xxxx.

5. La società TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) di quanto addebitato in riferimento all'utenza n. 0574 2xxxx per il servizio "TIM Guardian Silver Fisso" dalla sua attivazione (29 aprile 2025) al 25 gennaio 2026. La società è tenuta, inoltre, a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tali insoluti.
6. La società TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 30,00 (trenta/00), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

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, 19 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.)