

## **DELIBERA N.46/2026/Corecom Toscana**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX - TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile)  
(GU14/804254/2026)**

#### **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 dell'utente XXX, del 14/01/2026 acquisita con protocollo n. 0011155 del 14/01/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante.**

Parte istante, titolare di un contratto *business* sull'utenza n. 055 843xxxxx contesta all'operatore TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile), di seguito, per comodità, TIM, l'interruzione completa dei servizi voce e accesso ad Internet, nonché la mancata risposta ai reclami.

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

- a far data 11 giugno 2025 constatava l'interruzione totale dei servizi causata dalla caduta di un palo posto "a circa 200 metri in linea d'aria";
- segnalava tempestivamente il disservizio, ma il guasto veniva risolto solo il 31 luglio 2025.

- la linea è rimasta *“completamente interrotta”* per un periodo di circa *“50 giorni”*, nonostante i *“ripetuti e continui solleciti”* e il reclamo inviato tramite PEC del 17 giugno 2025. Tali segnalazioni, tuttavia, *“non hanno avuto esiti per 50 giorni”*.
- Stante il perdurare del disservizio la sua *“attività lavorativa ne è stata compromessa in modo importante”*.
- Ha sottolineato, altresì, l’assenza di copertura alternativa: l’area interessata risulta infatti *“non coperta neppure da linea mobile ([ha] abbonamento TIM)”*, circostanza che ha aggravato le conseguenze dell’interruzione, impedendo l’utilizzo di soluzioni sostitutive
- In data 3 novembre 2025 introduceva un Procedimento n. UG/788651/2025 e avanzava le seguenti richieste per il periodo interessato dal guasto 17 giugno - 31 luglio 2025.
  - *“il rimborso delle quote fisse in bolletta (le variabili dovrebbero essere a zero perché le linee erano inutilizzabili)”*;
  - *“il rimborso dei canoni Sky”*;
  - *“il contributo per spese sostenute nella nostra attività professionale di 5.000 euro”*;
  - *“il rimborso dei danni subiti dalla nostra attività professionale di 10.000 euro”*.

In data 24 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) *“euro 15.500.00 [per] rimborsi o indennizzi”*.

## **2. La posizione dell’operatore.**

L’operatore TIM, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 2 marzo 2026, ha dedotto che l’*“utenza interessata [è l’] Utenza 055843xxxx business”*.

Sui *“fatti all’origine della controversia”* l’operatore TIM ha precisato che *“[l]a controversia verte, secondo la ricostruzione fornita dall’istante sulle (...) circostanze fattuali [consistenti nel disservizio totale] dal 11 giugno 2025 al 31 Luglio 2025. I (...) ripetuti e continui solleciti e la pec del 17 Giugno non hanno avuto esiti per 50 giorni”*.

Sulle *“richieste dell’istante”* l’operatore ha richiamato che *“[s]ulla scorta di tali premesse, l’istante chiede a TIM: “15.500 euro”*.

L’operatore ha proseguito evidenziando che *“[l]e contestazioni e richieste dell’istante sono infondate per i seguenti motivi”*.

A tale riguardo ha dedotto quanto segue:

- *“risulta all’esponente che il disservizio verificatosi sull’utenza oggetto della presente istanza sia stato causato dal danneggiamento di 4 cavi, provocato dal passaggio di un trattore di terzi; tale circostanza, del resto, è confermata dallo*

*stesso istante che nel formulario individua il motivo del disservizio nella “caduta di un palone nella proprietà confinante con la nostra”.*

- *“L’operatore si è immediatamente attivato per il ripristino del servizio che, tuttavia, richiedeva dei tempi tecnici e delle lavorazioni propedeutiche al ripristino dell’utenza, indipendenti dall’operatore stesso. Per il ripristino dei cavi si rendevano infatti necessarie delle lavorazioni di disboscamento per l’accesso ai luoghi e la riparazione in sicurezza dei cavi con il conseguente ripristino dell’utenza (cfr. nota tecnica per la riparazione sub Doc. 1); ripristino avvenuto in data 29 luglio 2025”.*
- *“Poiché si tratta di un guasto causato da terzi che ha inoltre richiesto lavorazioni ulteriori (attività di disboscamento) rispetto a quelle gestite direttamente dall’operatore, la richiesta di indennizzo avanzata da controparte non può trovare accoglimento. Ed infatti, come già comunicato da TIM con lettera del 4 luglio 2025 “come previsto dall’art. 26 delle Condizioni Generali di Abbonamento, in caso di guasto imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da TIM, è prevista la riparazione, ma nessun riconoscimento a titolo di indennizzo” (cfr Doc. 2 e Doc. 3 contenente le Condizioni Generali di Abbonamento). Già solo per tali ragioni la richiesta di controparte non potrà trovare accoglimento”.*
- *“Peraltro, senza recesso alcuno da quanto sino ad ero esposto, ammesso e non concesso che ci siano (quod non) i presupposti per riconoscere l’indennizzo previsto dall’art. 6 dell’Allegato A alla Delibera AGCOM 347/18/CONS al Sig. XXX, la sua richiesta economica di oltre 15 mila euro, appare del tutto svincolata dai criteri previsti dalla suddetta Delibera per il riconoscimento dei relativi indennizzi, con conseguente conferma dell’infondatezza delle sue contestazioni e richieste”.*

*Infine “TIM S.p.A. [ha] chie[sto] al Corecom Toscana di voler respingere l’istanza per i motivi sopra esposti”.*

### **3. La replica dell’istante.**

*La parte istante, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria di replica del 30 marzo 2026, ha dichiarato di essere titolare di “una ditta individuale che svolge attività di agente di commercio nel settore dei materiali da confezionamento industriali [con] fatturato annuo è di circa 80.000 euro [e] una linea TIM business da tantissimi anni, con la quale svolgo il [suo] lavoro.*

*L’istante ha rappresentato che*

- *la linea telefonica è stata interessata da un grave disservizio che, per circa “50 giorni”;*
- *il disservizio gli ha impedito di “poter lavorare nel modo consueto”, a causa della mancanza di “accesso ad internet”, “ricevimento e invio whatsapp”, “ricevimento e invio mail” e “ricevimento e invio telefonate”, evidenziando che si tratta di “normali strumenti di lavoro” e sottolineando come sia “solo immaginabile cosa succeda quando vengono a mancare. Per moltissimi giorni”.*

- la sede interessata dal disservizio *“non è coperta da segnale mobile”*, circostanza che l’avrebbe posta in una *“situazione di oscuramento totale”*.
- l’interruzione del servizio è stata causata dalla caduta di un palo ubicato *“a circa 200 m dalla mia sede”*, avvenuta l’11 giugno 2025, con conseguente danneggiamento dei cavi. Ha riferito di aver provveduto a *“segnalazione immediata al servizio guasti”* e a successiva PEC del 17 giugno 2025, nonché di aver effettuato *“infiniti solleciti telefonici”*, senza tuttavia ottenere riscontro efficace, lamentando che tali iniziative *“non hanno avuto esiti”* fino al ripristino *“dopo 50 (...) giorni”*.
- il disservizio richiamato nella documentazione di TIM, relativo all’intervento di un terzo (xxx), *“non è in relazione alla caduta del palone e al disservizio che ho subito e che è oggetto di questa mediazione”*; l’unico elemento di collegamento con il disservizio subito è ravvisabile *“con l’incuria [...] con cui è stata mantenuta da TIM questa linea”*.
- il palo poi crollato *“era già pericolante e fortemente piegato da molti mesi”*;
- *“nessuno di TIM è intervenuto per molti mesi su questo palone pericolante”*, ritenendo che la caduta fosse *“evidente a chiunque”* e quindi prevedibile.
- con riferimento alle giustificazioni addotte dal gestore, la parte istante ha espressamente contestato quanto affermato circa la necessità di interventi di disboscamento, dichiarando che *“non sono stati necessari disboscamenti”* poiché nell’area *“non ci sono mai state e non ci sono piante ma solo un campo di grano”*, conclusione definita *“incontrovertibile e verificabile”*, e ha pertanto affermato di *“respingere totalmente”* le conclusioni di TIM.
- Il disservizio *“ha diminuito il (...) volume di affari sia nei giorni interessati (...) sia per tutto il 2025 e si sta protraendo anche nel 2026”*, evidenziando che la propria attività è *“fatta di contatti e risposte immediate”* e che un’interruzione prolungata comporta effetti *“non solo nell’immediato (...) ma anche per molti mesi successivi. Talvolta per sempre”*.
- Ha dovuto sostenere costi ulteriori per fronteggiare l’emergenza, dichiarando di aver dovuto *“effettuare molta più attività in presenza”* con *“notevole aumento dei costi di auto, carburante, autostrada, pernottamenti, pasti, ecc.”* nonché di aver dovuto *“ridurre di fatto il numero delle attività”*, con conseguente riduzione del fatturato.
- Il gestore ha mostrato *“colpa grave per mancata manutenzione e inerzia nella riparazione della linea”*, ritenendo che tale responsabilità trovi conferma anche nella precedente offerta economica, definita *“un’ammissione delle (...) responsabilità che sono inequivocabili e dimostrabili”*.
- L’utente indica di aver *“aperto un’altra segnalazione per pec il 18 settembre 2025 (pratica 2547xxxx). Ad oggi, nonostante i numerosissimi solleciti e le foto inviate, la situazione non è stata risolta e il cavo è ancora pericolante”*.

Alla luce di quanto esposto, la parte istante ha formulato domanda di riconoscimento di un importo pari a euro 15.500, ritenuto *“congruo e prudentiale rispetto al fatturato [...] ai mancati guadagni subiti e subendi e ai costi sostenuti”*, precisando che, in caso di prosecuzione della vertenza, provvederà a quantificare analiticamente danni ritenuti *“ben superiori a quanto richiesto”*.

Infine, la parte ha evidenziato la propria posizione di *“storico cliente TIM BUSINESS (credo da 40 anni!)”*, sottolineando di aver *“sempre pagato regolarmente”* e lamentando che, a fronte della criticità occorsa, *“le mie necessità non contano nulla”*, ritenendo tale situazione *“inaccettabile”* e ribadendo la richiesta di risarcimento *“a titolo di disservizio, danno emergente e lucro cessante”*, dichiarando una disponibilità alla conciliazione solo *“su basi congrue rispetto al danno effettivo subito”*.

#### **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 primis*, con riferimento alle note di replica depositate dall'istante e alla documentazione allegata, si osserva che le deduzioni ivi contenute riguardano vicende già esplicate nell'ambito dell'istanza di definizione e fanno riferimento a fatti già evidenziati in precedenza.

In ogni caso, si precisa che la documentazione tardiva, secondo il costante orientamento dell'Autorità, può essere tenuta in considerazione ai fini di una più compiuta ricostruzione del quadro istruttorio.

Inoltre, si rileva che l'istante, con l'istanza di conciliazione del 3 novembre 2025, ha richiesto:

- *“per il periodo interessato al guasto 17 giugno - 31 luglio [2025] il rimborso delle quote fisse in bolletta (le variabili dovrebbero essere a zero perché le linee erano inutilizzabili)”*;
- *“il rimborso dei canoni Sky”*;
- *“il contributo per spese sostenute nella nostra attività professionale di 5.000 euro e il rimborso dei danni subiti dalla nostra attività professionale di 10.000 euro”*.

Nell'istanza di definizione della controversia, pur non riportando espressamente le domande già precedentemente formulate, l'istante con la domanda *sub i)* ha chiesto una somma complessiva a titolo di indennizzi e rimborsi di euro 15.500,00. Tale posizione è stata ribadita nella nota di replica depositata nel fascicolo istruttorio del presente procedimento, con la quale è stata rinnovata la richiesta di riconoscimento del suddetto importo *“a titolo di risarcimento per disservizio, danno emergente e lucro cessante (...), in via equitativa e proporzionata alla durata e gravità del guasto”*.

Orbene, con riferimento alle doglianze dell'istante, si rileva che la richiesta di risarcimento del danno e di rimborso dei costi sostenuti (tra cui il *“rimborso dei canoni Sky”*, citato nel formulario UG), qualificabile come richiesta di ristoro di un danno emergente, non può essere presa in considerazione in questa sede. Ciò in quanto, ai sensi dell'art. 20, commi 4 e 5, del Regolamento, l'Agcom e, per essa, il Corecom possono

esclusivamente condannare l'operatore all'effettuazione di rimborsi di somme non dovute ovvero al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale l'eventuale maggior danno.

Esclusa, pertanto, ogni pronuncia di natura risarcitoria, la domanda in esame deve essere, in questa sede, correttamente interpretata, in base ai criteri di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, quale richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti eventualmente accertati, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte istante.

Pertanto, la presente disamina si incentra sull'interruzione totale dei servizi voce e del collegamento a internet sull'utenza n. 055 843xxxx, sulla richiesta di storno/rimborso della fatturazione emessa per il periodo di disservizio, nonché sulla mancata risposta ai reclami.

#### Sull'interruzione completa dei servizi

L'istante ha lamentato un malfunzionamento totale dei servizi nel periodo 11 giugno – 31 luglio 2025 e agli atti del procedimento ha, altresì, allegato una lettera inviata per PEC del 17 giugno 2025, con la quale sollecitava il ripristino dei servizi.

Di contro, la società TIM ha sostenuto che *“l'operatore si è immediatamente attivato per il ripristino del servizio che, tuttavia, richiedeva tempi tecnici e lavorazioni propedeutiche al ripristino dell'utenza, indipendenti dall'operatore stesso”*.

La doglianza *sub i)*, riferita al malfunzionamento totale dei servizi, è meritevole di accoglimento nei termini che seguono.

*In primis, a fronte delle doglianze dell'utente, viene in rilievo il consolidato orientamento giurisprudenziale (ex multis, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione secondo cui “il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento”. In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che “l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile”.*

Vengono altresì in rilievo gli obblighi posti a carico degli operatori dalla delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle condizioni generali di contratto, ed in particolare l'obbligo di garantire un'erogazione continua e regolare dei servizi, con impegno al ripristino entro termini congrui. Ne consegue che, qualora l'utente non possa fruire pienamente del servizio acquistato e l'operatore non provveda al ripristino nei tempi previsti, sorge il diritto all'indennizzo per il periodo di disservizio.

Nel caso di specie, l'istante ha lamentato l'interruzione totale dei servizi di fonia e di collegamento a Internet per il periodo compreso tra l'11 giugno e il 31 luglio 2025, per circa 50 giorni. La società TIM, dal canto suo, ha eccepito l'assenza di responsabilità, attribuendo il disservizio a un evento esterno, consistente in un *“danno causato da terzi”*, che avrebbe richiesto lavorazioni ulteriori (attività di disboscamento) non direttamente gestite dall'operatore.

In particolare, TIM ha richiamato l'art. 26 delle condizioni generali di abbonamento, secondo cui, in caso di guasto imputabile a terzi, è prevista la riparazione, ma non il riconoscimento di indennizzi, concludendo per l'infondatezza della pretesa e dichiarando di aver comunicato tale posizione all'istante con lettera del 4 luglio 2025.

Di contro, l'istante, con nota di replica, ha disconosciuto il ricevimento della suddetta comunicazione, evidenziando altresì che l'attività di disboscamento richiamata dall'operatore sarebbe riferibile a un guasto precedente e non al disservizio oggetto della presente controversia.

A supporto della propria posizione, TIM ha prodotto una *“nota tecnica per la riparazione dei cavi”*, consistente in un *report* interno degli interventi effettuati, da cui emerge che, già in data 5 aprile 2025, era stato registrato un danno da terzi con cavi tranciati, seguito da ulteriori annotazioni tecniche il 7 aprile 2025 relative alla necessità di sostituire componenti di rete. Successivamente, la documentazione evidenzia una fase di criticità operativa legata all'*“attesa esecuzione opere boschive”*, funzionali a consentire l'intervento sull'infrastruttura, e indica che solo in data 29 luglio 2025 è stata effettuata la sostituzione di due tratte di cavo aereo con conseguente chiusura dell'intervento.

Tuttavia, al fine di dimostrare che il guasto occorso nel periodo 11 giugno – 31 luglio 2025 fosse effettivamente riconducibile a un evento estraneo alla propria volontà, l'operatore avrebbe dovuto provare di aver posto in essere tutte le attività tecniche, amministrative e gestionali necessarie per il tempestivo ripristino del servizio.

Sotto tale profilo, il report allegato non risulta idoneo a dimostrare l'impossibilità di intervenire tempestivamente a seguito della nuova interruzione del servizio verificatasi l'11 giugno 2025, né chiarisce in modo puntuale il collegamento tra il guasto originatosi nell'aprile 2025 e il disservizio dedotto dall'istante nella presente controversia.

Deve inoltre rilevarsi che TIM, a fronte della contestazione dell'utente circa la mancata ricezione di riscontri ai propri solleciti, non ha fornito prova di averlo adeguatamente informato in merito alle difficoltà incontrate nella risoluzione del disservizio. Al riguardo, grava sull'operatore l'onere di dimostrare di aver fornito informazioni chiare e comprensibili circa le cause del disservizio e i tempi di ripristino, non essendo sufficiente un generico richiamo a motivi tecnici.

Alla luce di quanto esposto, pur a fronte dell'ammissione dell'esistenza del disservizio, non risulta comprovato il tempestivo ed effettivo ripristino dei servizi fino al 31 luglio 2025, data indicata dall'istante. In particolare, non è stata prodotta documentazione idonea a dimostrare il corretto ripristino del servizio, quale il traffico voce o i *file di log* delle connessioni internet.

Pertanto, in assenza di elementi probatori idonei a escludere la responsabilità dell'operatore, deve ritenersi, ai sensi dell'art. 1218 c.c., che il disservizio sia imputabile

a TIM, con conseguente diritto dell'istante a un indennizzo proporzionato al pregiudizio subito.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, trova applicazione l'art. 6, commi 1 e 3, del Regolamento sugli indennizzi, secondo cui, “[i]n 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”, applicabile all'intero periodo intercorrente tra il reclamo e il ripristino dei servizi. Tale importo deve essere raddoppiato ai sensi dell'art. 13, comma 3, in ragione della natura *business* dell'utenza.

Nel caso di specie, si individua il *dies a quo* nel 17 giugno 2025, data della prima segnalazione tracciata inviata per PEC, e il *dies ad quem* nel 31 luglio 2025.

Ne consegue che l'indennizzo spettante è pari a euro 1.080,00 (milleottanta/00), determinato nella misura di euro 12,00 *pro die* per 45 giorni di interruzione di due servizi (fonia e accesso a internet) sull'utenza n. 055 843xxxx.

Inoltre, la società TIM è tenuta a stornare (o rimborsare, in caso di avvenuto pagamento) quanto fatturato per i servizi voce e internet sull'utenza indicata nel periodo 11 giugno – 31 luglio 2025, in quanto non fruiti, nonché a ritirare, a propria cura e spese, l'eventuale pratica di recupero del credito.

#### Sulla mancata risposta ai reclami

L'istante lamenta la mancata risposta a due reclami inviati via PEC in data 17 giugno 2025 e 18 settembre 2025 (pratica n. 2547xxxx), mentre l'operatore ha eccepito l'infondatezza della richiesta, sostenendo di aver già fornito riscontro al primo reclamo.

Ciò posto, nel caso di specie, occorre preliminarmente rilevare che, a prescindere dall'assenza di prova circa l'effettiva ricezione del riscontro da parte dell'istante, il reclamo del 17 giugno 2025 concerne il medesimo malfunzionamento oggetto della presente controversia. Con riferimento, invece, al reclamo del 18 settembre 2025, lo stesso non risulta prodotto dalla parte istante, con conseguente impossibilità di valutarne il contenuto.

Alla luce di tali considerazioni, la richiesta di indennizzo *sub i)*, relativa alla mancata risposta ai reclami, non può essere accolta, atteso che l'eventuale omissione di riscontro alle segnalazioni inerenti al disservizio lamentato deve ritenersi assorbita dall'indennizzo già riconosciuto per il medesimo disservizio.

TUTTO ciò premesso;

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

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX, nei confronti di TIM 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 a euro 1.080,00 (milleottanta/00) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio voce e di accesso a internet sull'utenza n. 055 843xxxx.
3. La società TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile) entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di quanto fatturato in relazione al servizio voce e di accesso ad Internet sull'utenza n. 055 843xxxx nel periodo 11 giugno – 31 luglio 2025. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della 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, 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.)