

DELIBERA N. 53/2026/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX - TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile)
(GU14/804823/2026)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 30 giugno 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;

VISTA l'istanza della società XXX, del 16/01/2026 acquisita con protocollo n. 0013270 del 16/01/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto *business* di cui alle utenze n. 05711350xxxx, 05711350xxxx, 05711350xxxx, 05711350xxxx, 05712xxxx, contesta all'operatore Tim S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile) di seguito, per comodità, Tim, il mancato trasloco dell'utenza 05712xxxx interruzione di servizi, l'applicazione di condizioni contrattuali difformi da quelle pattuite, nonché la mancata risposta ai reclami.

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

- in data 10 ottobre 2022 sottoscriveva contratto TIM Business per la nuova sede di Viale xxx (xxx), tramite l'agenzia xxx: il contratto prevedeva la connettività in tecnologia Fibra xDSL, il servizio VoIP TIM ComUnica e il mantenimento della numerazione principale 05712xxxx;
- nei giorni 27 gennaio 2023 – 7 febbraio 2023 stipulava il contratto di locazione per la nuova sede.
- In data 28 febbraio 2023, in previsione dell'imminente trasloco, inviava richiesta ufficiale a TIM di trasloco e riconfigurazione servizi, con:
 - upgrade linea dati

- trasferimento del numero principale 05712xxxx
- cessazione servizi della vecchia sede (Via xxx)
- Da febbraio / aprile 2023 constatava che TIM non eseguiva correttamente il trasloco. Subiva, quindi, l'emissione di una doppia fatturazione per le linee nella nuova sede e per le linee mai cessate nella vecchia sede, con una duplicazione di: linee dati, servizi VoIP e apparati (router);
- in data 17 aprile 2023, mediante comunicazione e-mail, venivano segnalati il mancato trasloco della numerazione principale, la persistente visualizzazione di un numero provvisorio e la duplicazione della fatturazione; successivamente, in data 31 maggio 2023, con formale reclamo indirizzato all'operatore, venivano ribadite le medesime criticità.
- I disservizi lamentati, però, non venivano risolti ossia:
 - Il numero 05712xxxx non viene configurato correttamente
 - In uscita compare numero errato (057152xxxx)
- Subiva conseguentemente disagi professionali e perdita di riconoscibilità.
- In data 12 gennaio 2024 inviava, a mezzo PEC, un ulteriore reclamo formale per il tramite del legale.
- In data 1° febbraio 2024 riceveva da TIM una lettera di riscontro (prot. C3438xxxx) che:
 - nega la richiesta di trasloco
 - ammette però duplicazioni di servizi e apparati
- Successivamente da verifiche tecniche emerge, invece, che esisteva una richiesta di trasloco (Ticket TLCPRJ-289xxxx). Venivano effettuati tentativi tecnici falliti di migrazione del numero.
- Stante la perdurante irregolarità del servizio e l'indebita fatturazione, in data 27 maggio 2025 e 23 ottobre 2025, venivano inoltrati ulteriori solleciti, anche tramite legale, con i quali si reiteravano le contestazioni già formulate.
- Stante la mancata risoluzione dei disservizi lamentati, in data 5 dicembre 2025, introduceva tentativo obbligatorio di conciliazione (UG/796262/2025), con contestuale richiesta di adozione di provvedimento di riattivazione urgente dei servizi (GU5/796287/2025).
- Nel formulario GU5, lamentando l'impossibilità di utilizzo della numerazione 05712xxxx, l'istante *“chiede che TIM provveda con urgenza a correggere la configurazione della numerazione principale 05712xxxx, affinché essa risulti correttamente visibile in uscita nelle chiamate. Attualmente, infatti, compare ancora il numero provvisorio 057152xxxx, circostanza che genera confusione tra i clienti e compromette la riconoscibilità professionale dello Studio. La*

correzione è indispensabile per garantire la piena funzionalità del servizio e la continuità operativa”.

- *In risposta, l’operatore TIM comunicava che “dalle verifiche effettuate risulta che il disservizio lamentato da parte istante sia imputabile alla rete dell’operatore di rete di cui si serve TIM, il quale ha comunicato che ‘Per il disservizio su telefono fisso di riferimento aperta segnalazione ACW00010388xxxx - DPR ancora non presente, inviata mail per sollecito riparazione guasto, si sospende al 22 dicembre’. Pertanto, si chiede a codesto Spettabile Corecom di coinvolgere direttamente nel presente procedimento GU5 la società Fibercop S.p.A, ai sensi e per gli effetti dell’art. 5, comma 7, del Regolamento di cui all’allegato B alla delibera n. 194/23/CONS, e successive modifiche ed integrazioni”.*
- *In data 15 dicembre 2025 veniva emesso provvedimento temporaneo volto ad ottenere che l’operatore provvedesse ad “avviare, per quanto di propria competenza, gli adempimenti tecnici, gestionali ed amministrativi previsti dalla normativa in vigore al fine di ottenere il ripristino del corretto funzionamento dell’utenza telefonica (...) n. 0571-2xxxx entro il giorno 17/12/2025”.*
- *L’istante, con nota del 24 dicembre 2025, rappresentava “che lo XXX ha già richiesto numerose volte a TIM SPA il trasloco e la cessazione dei numeri provvisori, come attesta la documentazione prodotta. Si richiede pertanto che TIM provveda con urgenza a quanto di sua competenza per la risoluzione delle problematiche contestate sia con riferimento alla duplicazione delle linee ed alla persistenza di numeri provvisori sia alla numerazione che appare nelle chiamate in uscita che non mostrano lo 05712xxxx”.*
- *Con nota del medesimo 24 dicembre 2025, a seguito dell’emissione del provvedimento de quo, l’operatore comunicava “riceviamo comunicazioni da parte di FiberCop Spa nelle quali riferisce: ‘NOTE DEL TECNICO: 17/12/2025 Necessario far contattare dal Cliente il 191 commerciale per richiedere il trasloco del voip 05712xxxx (ancora attivo NICI nella vecchia sede di V. xxx - xxx, xxx verso la nuova sede NICI di VL. xxx - xxx, xxx Il cliente ha due linee Nici separate e ciò provoca il disservizio. Il numero della TGU è relativo alla vecchia sede in cui non ci sono più. La nuova sede in cui sono, ora ha solo i provvisori. Necessario verificare lato commerciale. Il ticket è in fase di chiusura’. Il settore commerciale ha interessato la funzione Vendite che gestisce degli impianti NICI. Sarà nostra cura riportare avanzamenti non appena ne riceveremo”.*
- *In data 13 gennaio 2026, TIM depositava una nota con la quale riportava “gli aggiornamenti ricevuti: ‘Il numero 05712xxxx è ancora attestato sul servizio NICI presente al vecchio indirizzo di Via xxx. Per poter procedere con il trasloco del VOIP sulla nuova NICI presente in VL. xxx, è necessario effettuare cessazione con ripristino della NICI di via xxx, traslocare il numero e poi convertirlo in VOIP sulla nuova. Nel 2023 sono stati fatti due tentativi non andati a buon fine. Il numero 05712xxxx, in origine, era ISDN MULTI e può essere convertito solo in*

quella tecnologia che non è più commercializzata, si sta vagliando altra soluzione”.

- *Con nota del 16 gennaio 2026, l’istante chiedeva “con urgenza [che venga] chiusa la presente procedura per inottemperanza del gestore al fine di poter richiedere un provvedimento temporaneo nell’ambito della procedura di definizione della controversia appena inoltrata. In data 14 gennaio l’UG si è concluso con verbale di mancato accordo. Segnalo altresì che ad oggi lo XXX non è raggiungibile”.*
- *In pari data, l’operatore comunicava che stava “lavorando per risolvere la problematica del mancato trasloco della numerazione che apparteneva ad un impianto NICI. È stata effettuata la cessazione del numero 05712xxxx; dopo l’espletamento tecnico di tale ordinativo si potrà aprire il TT per configurare la linea al nuovo indirizzo, unica soluzione possibile per lo spostamento della numerazione”.*
- *Successivamente, con nota del 4 febbraio 2026, l’operatore confermava “il ripristino della linea 05712xxxx e il corretto funzionamento della numerazione”.*

In data 14 gennaio 2026 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, quantificando i “rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 17.373,14” ha chiesto:

- i) *“ripristinare immediatamente il servizio di telefonia, dal 15.01.2026, l’utenza 05712xxxx non risulta attiva, lo Studio non è attualmente raggiungibile per telefono, con gravissimo danno per l’attività dello Studio. Configurare la numerazione principale 05712xxxx presso la sede di V.le xxx a xxx, eliminando l’errata visualizzazione del numero provvisorio 057152xxxx nelle chiamate in uscita”;*
- ii) *“cessare le linee (05711350xxxx e 05711350xxxx) fatturate all’indirizzo di Via xxx, garantendo la continuità del servizio e la migrazione di tutti i servizi VoIP e ComUnica sulla numerazione 05712xxxx e sulle linee attive di Viale xxx, senza interruzioni o sospensioni e cessare l’indebita fatturazione relativa alle medesime”;*
- iii) *“rimborsare l’importo di €2211,00 relativo alle fatturazioni indebite a decorrere dall’aprile 2023 al dicembre 2025 per le linee 05711350xxxx e 05711350xxxx via xxx non cessate e per il noleggio router mai installato”;*
- iv) *“rimborsare l’importo di €262,14 relativo alla nota di credito n. 8L0022xxxx del 12.04.2021”;*
- v) *“eliminare gli addebiti non autorizzati (invio fattura cartacea e noleggio router)”;*

- vi) *“fornire un quadro aggiornato e corretto delle linee attive presso la sede di V.le xxx”;*
- vii) *“assumere la responsabilità per l’operato dell’agente certificato xxx, ai sensi degli artt. 1228 e 2049 c.c.”;*
- viii) *“indennizzare (...) per la mancata risposta ai reclami a decorrere dal 31/05/2023 per euro 300”;*
- ix) *“Corrispondere spese di procedura per euro 200”;*
- x) *“indennizzare (...) per il ritardo nella configurazione dell’impianto per variazione sede di V.le xxx e nella configurazione della numerazione principale 05712xxxx ai sensi dell’art.4, commi 1 e 2, All. A Delib. n.347/2018 a decorrere dal 31.05.2023. Alla presente data [16/01/2026], irrisolte le problematiche, viene quantificato in Euro 14.400”;*
- xi) *“Con riserva di richieste ed indennizzi per sospensione del servizio voce”.*

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore TIM, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva, in data 5 marzo 2026, ha preliminarmente richiamato che le utenze interessate nella procedura sono le seguenti: “05711350xxxx, 05711350xxxx, 05711350xxxx, 05711350xxxx, 05712xxxx”.

L’operatore TIM ha poi riportato testualmente le richieste dell’istante nel formulario GU14, evidenziando che “[g]li importi e gli indennizzi richiesti vengono quantificati in complessivi Euro 17.373,14”. L’operatore ha riportato anche le domande espresse “[n]ella precedente fase conciliativa”, evidenziando che gli “importi e gli indennizzi richiesti erano stati complessivamente quantificati in Euro 2.600”.

La società TIM ha dedotto che le “contestazioni e richieste dell’istante sono inammissibili e infondate per i seguenti motivi.

“In via preliminare, TIM [ha] intente[so] rilevare l’inammissibilità dell’istanza di definizione della controversia presentata dallo XXX al Corecom Toscana ai sensi dell’art. 14 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS, per difformità dell’oggetto delle contestazioni e delle istanze ivi formulate rispetto a quelle sottoposte a codesto Corecom, in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione”.

Sul punto ha specificato che “le richieste formulate in questa sede sono per buona parte diverse da quelle formulate in sede di conciliazione, anche con riferimento all’importo richiesto a titolo di rimborso/indennizzo che da Euro 2.600 si è incrementato in Euro 17.373,14. Pertanto, TIM chiede che sia dichiarata l’inammissibilità dell’istanza”.

L’operatore ha proseguito evidenziando l’“[i]nfondatezza delle richieste pecuniarie perché di importo superiore rispetto alla normativa regolatoria”.

La società TIM ha, sul punto, dedotto che, l’“istante formula indirettamente una domanda di risarcimento danni. Infatti, la parte istante chiede espressamente un indennizzo quantificandolo in complessivi 17.373,14 euro. Ebbene tale quantificazione –

diversamente da quanto assume controparte - è arbitraria perché quanto domandato a titolo di indennizzo altro non è che una richiesta di risarcimento danni atteso l'importo esorbitante e svincolato dalle ipotesi previste dal Regolamento di cui all'allegato A della Delibera Agcom n. 347/18/CONS (di seguito "Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS").

Al riguardo ha “rammenta[to], che l’art. 20 co. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS, circoscrive chiaramente il potere domandato all’Autorità e, quindi, anche ai Corecom in sede di definizione della controversia, prevedendo che “L’Organo Collegiale...con il provvedimento che definisce la controversia ordina all’operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell’utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”. Prosegue l’art. 20 prevedendo al co. 5 che “Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno”. Dunque, al solo Giudice ordinario spetta l’accertamento del danno e, in caso di fondatezza della pretesa, la liquidazione a favore del danneggiato in applicazione del contratto e delle norme del codice civile”.

La società TIM ha richiamato, altresì, “nel caso di specie, come da giurisprudenza costante sia di codesto Corecom che dell’Agcom, la richiesta oggetto di scrutinio in questa sede deve essere ricondotta nell’alveo degli indennizzi previsti dalle Carte dei Servizi e/o dalle Condizioni generali di contratto dell’operatore convenuto (v. sul punto, Corecom Emilia-Romagna Determinazione n. 1/11 e altre conformi: “Ai sensi dell’articolo 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/11/CONS, le richieste che possono essere esaminate dall’Autorità sono ope legis limitate, in fatto di indennizzi, a quanto previsto “dal contratto, dalle carte dei servizi nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”. Il principio di tutela del contraente più debole deve pertanto condurre alla rettifica delle istanze inesatte, con la conseguenza che le domande di risarcimento danni devono essere qualificate come domande di indennizzo contrattuale.”).

L’operatore ha concluso che “[a]nche sotto questo profilo l’istante è dunque inammissibile e comunque infondata essendo la richiesta risarcitoria indimostrata sotto ogni profilo”.

Inoltre, la società TIM ha dedotto che, “[f]ermo restando quanto sopra rilevato, l’istanza è in ogni caso infondata per i seguenti motivi”.

- “Il lamentato disservizio dal 15/1/2026 è stato definitivamente risolto in data 2/2/2026 (ed è stato determinato dal cambio di configurazione su altro nico del cliente); questa è dunque l’effettiva entità del lamentato disservizio con conseguente infondatezza di tutte le altre richieste e (generiche) contestazioni dell’istante”.*
- “Quanto, infine, alla richiesta di rimborso delle spese di procedura va evidenziato che l’art. 20 co. 6 della Delibera AGCOM n. 353/19/CONS prevede*

che l'Autorità possa "riconoscere il rimborso delle spese", ma dispone espressamente che le spese rimborsabili sono solo quelle "necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura".

- *"L'istante si limita a chiedere genericamente le spese di procedura senza dimostrare alcunché a riguardo, come richiesto dalla norma citata. Non può, dunque, essere sufficiente una generica richiesta per ritenere "giustificata" la richiesta e quindi legittima la restituzione delle spese".*

Infine, TIM ha concluso chiedendo *"al Corecom Toscana di voler respingere l'istanza poiché inammissibile e infondata per i motivi sopra esposti"*.

3. La replica dell'istante.

In data 20 marzo 2026, nell'ambito del contraddittorio, parte istante, per il tramite del legale, ha depositato una nota di replica, con allegati, con la quale ha *"contesta[to] integralmente tutto quanto dedotto e formulato da TIM S.p.A. nella memoria del 5 marzo 2026"*, deducendo quanto di seguito esposto.

- *"Infondatezza della eccezione di inammissibilità del procedimento, per asserita difformità tra le contestazioni e istanze dedotte nella presente sede e quelle sottoposte al Corecom Toscana in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione".*
- *"Contrariamente a quanto sostenuto da TIM S.p.A., l'istanza di definizione della controversia non ha introdotto nuove domande, né nuove contestazioni: essa si è limitata a ribadire le violazioni contrattuali commesse dal gestore, ed a sviluppare le medesime conclusioni già formulate nella fase precedente, mantenendo piena continuità sostanziale con le istanze proposte. L'eccezione infondata è stata formulata in termini generici: non ha indicato in che cosa consista la presunta difformità tra le istanze attuali e quelle dedotte, né ha fornito indicazioni documentali o argomentative idonee a dimostrare l'esistenza di una diversa materia del contendere. L'eccezione deve essere rigettata, atteso che censure meramente assertive e prive di concreto riferimento alle parti della domanda o agli atti precedenti non possono trovare accoglimento.*

La parte istante ha precisato che *"[i]l grave ritardo del gestore nella configurazione dell'impianto per variazione di sede richiesta dallo Studio legale (doc.3 Gu14 richiesta del 28.02.2023), deriva dalla mancata esecuzione dei seguenti passaggi operativi:*

- a) Omessa cessazione delle linee provvisorie. Le linee 05711350xxxx e 05711350xxxx dovevano essere disattivate definitivamente. TIM S.p.A. doveva registrare la cessazione nei propri sistemi con la chiusura del codice cliente associato (09931837xxxx e 09931837xxxx). Ometteva le attività.*
- b) Migrazione dei servizi VoIP e ComUnica Tutti i servizi associati alle linee provvisorie (xDSL Prof. BMG 256K e Opzione Fast 10, ComUnica, VoIP, router) dovevano essere migrati sulla numerazione principale 05712xxxx e sulle linee attive di viale xxx (codice cliente 09932351xxxx). Ciò avrebbe evitato la*

prosecuzione dell'anomala fatturazione dei servizi sia sulle linee provvisorie fatturate in via xxx che sulle linee attive di viale xxx. TIM S.p.A. ha mantenuto il contegno omissivo nonostante i reclami che lo Studio inviava.

- c) *Allineamento della numerazione principale. Le chiamate in uscita avrebbero dovuto mostrare il numero di utenza corretto 05712xxxx, non il numero 'provvisorio' 057152xxxx! d) Aggiornamento del quadro linee attive alla fatturazione emessa TIM S.p.A. doveva fornire allo Studio il documento contabile riepilogativo, con l'elenco delle linee attive presso viale xxx e i relativi servizi e costi. Queste attività operative, che TIM S.p.A. avrebbe dovuto effettuare dal 2023 e che denotano il grave ritardo nella configurazione dell'impianto per variazione sede, sono state richieste dallo Studio ricorrente sia al tentativo obbligatorio di conciliazione che nella presente fase".*

Sulla liquidazione dell'indennizzo parte istante ha rilevato quanto segue:

- a) *Aggiornamento dell'importo. L'importo richiesto a titolo di rimborso per indebita fatturazione è stato aggiornato esclusivamente in ragione delle fatture pervenute dopo la fase di tentativo obbligatorio di conciliazione (fatture dicembre 2025). L'aggiornamento costituisce un adeguamento numerico e documentale della pretesa già formulata, non l'introduzione di nuove domande sostanziali.*
- b) *Riserva e continuità delle pretese. In sede di tentativo obbligatorio di conciliazione, lo Studio aveva formulato riserva circa la quantificazione degli eventuali indennizzi, sia in considerazione della possibilità che il gestore provvedesse alla corresponsione, sia perché la quantificazione poteva essere effettuata soltanto all'esito dell'acquisizione di specifiche risultanze istruttorie. La riserva è stata tempestivamente manifestata e mantiene la piena continuità con le istanze già proposte.*
- c) *Acquisizione di risultanze istruttorie sopravvenute. Con lettera del 1° febbraio 2024, prodotta anche da TIM S.p.A., questa ha negato di aver ricevuto la richiesta di trasloco dell'impianto. La circostanza è smentita dalle risultanze emerse nella procedura GU5/796287/2025, in particolare dalla nota del 13 gennaio 2026 (doc.6 GU14), la quale mostra tangibilmente che il gestore aveva ricevuto la richiesta di configurazione e trasloco dell'impianto, nel 2023 (v. doc. 3 fascicolo GU14). Le risultanze acquisite nella procedura GU5 costituiscono elemento probatorio sopravvenuto e decisivo ai fini della quantificazione dell'indennizzo. La prova documentale non attiene a nuova domanda, fornisce la base fattuale necessaria per quantificare l'indennizzo già riservato.*
- d) *Decorrenza del diritto e quantificazione. Il riscontro dell'epoca del ricevimento della richiesta da parte del gestore, fa decorrere l'indennizzo per il ritardo nella configurazione dell'impianto di viale xxx dal reclamo del 31 maggio 2023, quale formale segnalazione del disservizio (doc. 4 GU14). Divenuta praticabile dopo l'acquisizione delle risultanze sopra indicate, la quantificazione dell'indennizzo è stata rimessa alla fase di definizione della controversia.*

- e) *Natura procedurale dell'aggiornamento. Gli aggiornamenti operati in questa sede hanno natura procedurale e documentale: integrano e precisano le istanze formulate, senza mutare la materia del contendere o introdurre nuove domande*".

Parte istante ha, inoltre, respinto quanto eccepito dall'operatore secondo il quale *"la domanda di indennizzo si configurerebbe come richiesta di risarcimento, estranea alla competenza dell'Autorità, è generica ed errata. Limitandosi ad una censura di mero stile che non può reggere in assenza di puntuali deduzioni, l'operatore non ha indicato, né ha documentato, le ragioni della pretesa. Lo Studio non ha avanzato una istanza risarcitoria di natura civilistica, ma ha richiesto i rimborsi e gli indennizzi espressamente previsti dall'All. A della Delibera n. 347/2018, rimedi che l'Autorità è legittimata a riconoscere nella fase di definizione della controversia. La domanda proposta rientra nella sfera di competenza dell'Autorità e si fonda sugli obblighi e le tutele regolamentari della normativa di settore. Gli indennizzi traggono origine dal prolungato e persistente inadempimento del gestore, concretatosi nell'omessa esecuzione degli obblighi contrattuali a decorrere dal 2023, e nelle reiterate mancate risposte ai numerosi reclami trasmessi dallo Studio (17.04.2023, 31.05.2023, 12.01.2024, 27.05.2025, 23.10.2025)"*.

Al riguardo ha puntualizzato che la *"ricezione della richiesta di configurazione di impianto per variazione di sede e la sussistenza del disservizio sono state accertate dalle risultanze istruttorie sopravvenute nella procedura GU5/796287/2025 (nota 13.01.2026), elementi probatori che giustificano la quantificazione operata e confermano la fondatezza della pretesa"*.

"Sull'inadempimento contrattuale" l'istante ha dedotto che la *"memoria depositata da TIM S.p.A. non ha svolto alcuna difesa di merito in ordine alla mancata configurazione dell'impianto sito in viale xxx. A fronte delle allegazioni dell'istante, gravava sulla convenuta TIM S.p.A. l'onere di dimostrare la corretta configurazione dell'impianto e l'esatto adempimento delle obbligazioni contrattuali, ovvero la non imputabilità di eventuali disfunzioni; onere che, nel caso di specie, non risulta assolto. L'inadempimento, anzi, risulta conclamato. Lo Studio presentava l'istanza GU5/796287/2025 il 5 dicembre 2025. Il Corecom Toscana emetteva il provvedimento temporaneo per gli adempimenti tecnici, gestionali ed amministrativi previsti al fine di ottenere il ripristino del corretto funzionamento dell'utenza telefonica n. 0571-2xxxx, in data 15.12.2025. TIM S.p.A. non ottemperava entro il termine concesso. Lo Studio presentava l'istanza GU5/804823/2026 il 16 gennaio 2026. La riconfigurazione della numerazione principale 0571xxxx interveniva soltanto il 4 febbraio 2026"*.

La parte istante ha, inoltre, evidenziato che il *"servizio di telefonia fissa dello Studio subiva interruzioni totali e ripetute: il servizio risultava non funzionante, né in entrata né in uscita, nel periodo 15 gennaio – 4 febbraio 2026 e nuovamente nel periodo 26 febbraio – 2 marzo 2026, nonostante l'esplicita richiesta rivolta al gestore di evitare sospensioni e malfunzionamenti"*.

L'istante ha puntualizzato che *"[p]er le sospensioni illegittime del servizio di telefonia fissa subite dallo Studio nei periodi 15.01.2026 – 04.02.2026 e 26.02.2026 –*

02.03.2026, lo Studio chiede la liquidazione degli indennizzi per ogni giorno di illegittima sospensione ai sensi dell'art. 5 e art. 13, comma 3, Allegato A alla Delibera n. 347/2018".

Con riferimento alla cessazione delle utenze presso la vecchia sede, la parte istante ha evidenziato che, “[n]elle more del presente procedimento, TIM S.p.A. sembrerebbe aver provveduto alla cessazione della linea n. 05711350xxxx come parrebbe desumersi dalla fattura n. 8L0006xxxx dell'11 febbraio 2026 cod. cliente 09931837xxxx (doc. 13 GU14), e della linea n. 05711350xxxx come emergerebbe dalla fattura n. 8L0014xxxx dell'11 marzo 2026 cod. cliente 09931837xxxx (doc.14 GU14), entrambe recanti contributo di disattivazione, con decorrenza 14.01.2026. Inoltre, TIM S.p.A. ha emesso fattura n. 422062680001xxxx del 11.03.2026 cod. cliente 09932351xxxx numero 05712xxxx e linee associate all'indirizzo di viale xxx (doc. 15 GU14). Tuttavia, allo stato, non vi è evidenza certa della definitiva cessazione delle linee di via xxx, né dell'integrale interruzione della relativa fatturazione, anche in ragione della mancata trasmissione, da parte del gestore, di una comunicazione ufficiale attestante l'avvenuta disattivazione e la chiusura amministrativa delle utenze”.

Ha puntualizzato, altresì, che “la disattivazione risulterebbe intervenuta solo in data 14.01.2026, a riprova del fatto che, sino a tale momento, TIM S.p.A. ha continuato ad emettere addebiti per i medesimi servizi e apparati – in particolare Internet xDSL Prof. BMG 256K e Opzione Fast 100, noleggio router – su linee che, in base alle richieste di variazione della configurazione dell'impianto, avrebbero dovuto essere tempestivamente cessate dal 2023”.

Parte istante ha sottolineato come sia, “pertanto, acclarato il grave inadempimento contrattuale del gestore che giustifica le richieste di rimborso e indennizzo formulate in questa sede. Lo Studio, nonostante i ripetuti e gravi disservizi subiti, ha sempre regolarmente pagato le fatture emesse da TIM S.p.A., contestandone al contempo la legittimità e denunciando il grave inadempimento contrattuale del gestore. Con i reclami formali e le procedure attivate avanti al Corecom Toscana, lo Studio ha sollecitato un confronto volto alla pronta ed efficace risoluzione delle criticità che hanno cagionato rilevanti disagi e un apprezzabile pregiudizio d'immagine. TIM S.p.A. non ha fornito riscontro alle numerose istanze e solleciti ricevuti. Ha, anzi, tenuto nei confronti del cliente una condotta incompatibile con i principi di correttezza e buona fede, sottraendosi in modo sistematico al confronto ed omettendo risposte puntuali e documentate rispetto a tutte le istanze presentate, tantomeno è intervenuta, effettuando allora gli interventi ottenuti dalle prescrizioni emesse dal Corecom”.

In conclusione, “lo XXX chiede il rigetto integrale delle eccezioni avversarie e, con l'accertamento della sopraggiunta configurazione della numerazione principale 05712xxxx in viale xxx, e la cessazione della fatturazione della linea 05711350xxxx e della linea n. 05711350xxxx dal giorno 14.01.2026 presso l'indirizzo di via xxx, l'accoglimento delle conclusioni, già formulate nell'istanza GU14, quindi, che l'Ill.mo Corecom Toscana si pronunci affinché TIM S.p.A. provveda a: - fornire un quadro corretto ed aggiornato delle linee attive presso la sede di viale xxx cod. cliente 09932351xxxx numerazione principale 05712xxxx, regolarizzando la posizione

amministrativa e contabile e confermando l'avvenuta cessazione della linea 05711350xxxx e della linea n. 05711350xxxx fatturate in via xxx, nonché la cessazione della relativa fatturazione indebita; - a rimborsare allo Studio ricorrente € 2.211,00 per fatturazioni indebite relative al periodo da aprile 2023 a dicembre 2025, concernenti le linee 05711350xxxx e 05711350xxxx non cessate e il noleggio di router mai installato, nonché il rimborso di € 262,14 di cui alla nota di credito n. 8L0022xxxx del 12.04.2021; - ad eliminare gli addebiti non autorizzati, con particolare riferimento all'invio di fattura cartacea e al noleggio router; - ad assumersi la responsabilità per l'operato dell'agente xxx, ai sensi degli artt. 1228 e 2049 c.c.; - a corrispondere allo Studio ricorrente l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami a decorrere dal giorno 31.05.2023, di € 300,00, nonché l'indennizzo per il ritardo nella configurazione dell'impianto presso la sede di viale xxx e della numerazione principale 05712xxxx, ai sensi dell'art. 4, commi 1 e 2, Allegato A a Delibera n. 347/2018, a decorrere dal 31.05.2023, di € 15,00 per ogni giorno di ritardo, trattandosi di utenza affari, per complessivi € 14.400,00 alla data di presentazione della istanza GUI4; - a corrispondere allo Studio le spese di procedura, che si quantificano in € 200,00; - a corrispondere allo Studio gli indennizzi dovuti per le illegittime sospensioni del servizio di telefonia nei periodi dal 15.01.2026 al 04.02.2026 e dal 26.02.2026 al 02.03.2026, liquidandone gli importi, ai sensi degli artt. 5 e 13, comma 3, Allegato A a Delibera n. 347/2018, già oggetto di espressa riserva nell'istanza GUI4".

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 va evidenziata la complessità della *res controversa*, così come emerge dall'istanza introduttiva del procedimento e dalla documentazione depositata in atti.

Al riguardo, deve rilevarsi che le vicende lamentate nella presente istanza si collocano in un arco temporale che si protrae per quasi tre anni, ossia dal 28 marzo 2023, fino al ripristino della corretta erogazione dei servizi presso la nuova sede (mancata visualizzazione del numero 05712xxxx nelle chiamate in uscita), avvenuto in data 4 febbraio 2026, a seguito dell'introduzione dell'istanza di adozione del provvedimento temporaneo nell'ambito conciliativo.

Nell'arco temporale sopra indicato, l'istante lamenta un trasloco mai eseguito, con conseguente "doppia fatturazione" relativa a due sedi nonostante l'avvenuto trasferimento presso un nuovo indirizzo. D'altra parte, è emerso dal fascicolo istruttorio un persistente malfunzionamento del servizio voce inerente all'impianto di centralino NICI (*Nuova Infrastruttura di Comunicazione Integrata*), comportante la mancata visualizzazione del numero principale 05712xxxx nelle chiamate in uscita.

Tenuto conto dei molteplici aspetti attinenti alla presente controversia, giova riepilogare le principali doglianze dell'istante oggetto dell'istanza di definizione.

In primo luogo, viene contestata l'errata configurazione della numerazione principale 05712xxxx, con conseguente visualizzazione di un numero provvisorio a seguito del trasferimento presso la nuova sede, nonostante la richiesta di trasloco del 28 marzo 2023 e tempestivi reclami; tale disservizio si è protratto fino alla sospensione totale del servizio a decorrere dal 15 gennaio 2026, risultando risolto solo in data 4 febbraio 2026 con l'instradamento corretto della numerazione.

L'istante lamenta, inoltre, l'omessa cessazione delle linee riferite alla precedente sede, con conseguente persistente duplicazione dei servizi e delle relative fatturazioni. Viene altresì contestata l'applicazione di addebiti per servizi non previsti contrattualmente, quali il noleggio dei router e la fatturazione cartacea, nonché la mancata risposta ai reclami reiterati nel tempo.

Alla luce, quindi, dei fatti sopra sinteticamente richiamati, deve osservarsi, con riferimento all'eccezione sollevata dall'operatore TIM in ordine alla difformità dell'oggetto delle contestazioni e delle istanze formulate nella presente sede rispetto a quelle dedotte in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione, che le *“Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*, approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS, Allegato A, al par. III.1.2, prevedono quanto segue: *“si deve necessariamente verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima (...) Il contenuto delle singole richieste di parte può essere interpretato in maniera più sfumata (...)”*.

Pertanto, sulla base delle risultanze istruttorie sopra richiamate, la sospensione lamentata nell'istanza di definizione nel periodo 15 gennaio – 4 febbraio 2026 non può essere qualificata quale circostanza nuova, poiché, come evidenziato dallo stesso operatore in memoria, tale interruzione è stata determinata dall'esigenza di riconfigurare il numero principale sul nuovo impianto NICI.

Viceversa, ogni disservizio accaduto successivamente al 4 febbraio 2026 (quale la sospensione dei servizi nel periodo 26 febbraio – 2 marzo 2026, nonostante l'esplicita richiesta rivolta al gestore di evitare sospensioni e malfunzionamenti) rappresenta un ampliamento del *thema decidendum* non sottoposto al prodromico tentativo di conciliazione, con la conseguenza che, ai sensi dell'art. 14, comma 1, del Regolamento, è possibile chiedere la definizione della controversia solo *“[q]ualora il tentativo obbligatorio di conciliazione (...) abbia avuto esito negativo, o per i punti ancora controversi nel caso di conciliazione parziale”*.

Conseguentemente, non può essere trattata nell'ambito della presente disamina la domanda *sub i)*, laddove è richiesto il ripristino immediato del servizio di telefonia a decorrere dal 4 febbraio 2026, nonché, in via consequenziale, la *“riserva”* volta a formulare *“richieste ed indennizzi per sospensione del servizio voce”* di cui al punto *sub viii)*, trattandosi di circostanze sopravvenute successivamente alla conclusione del tentativo di conciliazione e, pertanto, non deducibili nella fase precedente.

Venendo ad esaminare le ulteriori plurime domande dell'istante di precisa quanto segue:

- le richieste di cui ai punti *sub i)*, *sub ii)* e *sub vi)*, aventi ad oggetto, in sintesi, la configurazione della numerazione principale presso la nuova sede, la cessazione delle linee provvisorie nella nuova sede e delle linee ancora attive nella vecchia sede, nonché la fornitura di un quadro aggiornato delle linee attive nella vecchia sede, non possono parimenti formare oggetto della presente decisione, in quanto attinenti ad obblighi di *facere*, implicanti lo svolgimento di attività tecniche, gestionali ed amministrative rimesse all'operatore e, come tali, escluse dal perimetro della competenza decisoria del Corecom ai sensi dell'articolo 20, comma 4, del Regolamento. Ad ogni buon conto, risulta intervenuta la cessazione della materia del contendere, atteso che la riconfigurazione della numerazione principale, con conseguente risoluzione del disservizio sul servizio voce, è stata effettuata in data 4 febbraio 2026, a seguito dell'istanza del 16 gennaio 2026 e del precedente provvedimento temporaneo del 15 dicembre 2025. Parimenti, la fattura di chiusura prodotta dall'istante attesta la cessazione del rapporto contrattuale presso la precedente sede.
- Esula dal contenuto vincolato della presente disamina, ai sensi dell'articolo 20, comma 4, del Regolamento, la domanda *sub vii)*, volta ad ottenere che l'operatore “*assum[a] la responsabilità per l'operato dell'agente certificato xxx, ai sensi degli artt. 1228 e 2049 c.c.*”.
- Con riferimento alla domanda *sub iv)*, avente ad oggetto la richiesta di “*rimborsare l'importo di € 262,14 relativo alla nota di credito n. 8L0022xxxx del 12.04.2021*”, si osserva che la suddetta nota di credito (nonché la correlata fattura) è riferita all'anno 2021, ossia ad un periodo antecedente rispetto al contratto oggetto del presente procedimento, sottoscritto in data 10 ottobre 2022, nonché ai disservizi dedotti, insorti a partire dal 2023. La suddetta pretesa si configura, pertanto, quale autonoma rivendicazione creditoria, priva di collegamento con i fatti oggetto della presente controversia e, come tale, non rientrante nell'ambito delle questioni esaminabili in questa sede. Ed infatti, ai sensi dell'art. 2 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, la competenza del Corecom è circoscritta alle controversie inerenti al rapporto contrattuale dedotto ed ai disservizi lamentati; parimenti, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del medesimo Regolamento, il potere di disporre rimborsi è limitato alle somme risultate non dovute nell'ambito della controversia, e non si estende a pretese creditorie autonome e riferite a distinti periodi contrattuali.
- Con riferimento alla domanda *sub x)* e alla specificazione in replica circa la quantificazione della somma complessiva in “*€ 14.400,00 alla data di presentazione della istanza GUI4*”, deve precisarsi che il riconoscimento del risarcimento del danno, a prescindere dal *nomen iuris*, esula dal contenuto c.d. vincolato del provvedimento di decisione, ai sensi del citato articolo 20, comma

4, del Regolamento, che limita il potere dell'Autorità al rimborso (o storno) di somme non dovute ed alla corresponsione di indennizzi nei casi previsti dalla normativa di settore, restando salva la possibilità per l'utente di agire in sede giurisdizionale per il risarcimento dell'eventuale maggior danno.

Pertanto, la presente istanza s'incentra sui disservizi collegati alla gestione del trasloco, sulla fatturazione di "*addebiti non autorizzati*" per il noleggio del router e per l'invio per posta delle fatture, e sulla mancata risposta ai reclami.

Sui disservizi collegati alla gestione del trasloco

Parte istante ha lamentato il mancato trasloco, laddove la società TIM ha dedotto che l'istante ha avuto il solo disservizio inerente all'errata configurazione del nuovo impianto NICI, essendo rimasto attivo l'impianto al precedente indirizzo.

La doglianza dell'istante di cui al punto *sub x)* è meritevole di accoglimento nei termini che seguono.

In generale, per quanto concerne la lamentata mancata gestione del 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).

Con riferimento ai disservizi lamentati, collegati alla mancata gestione del trasloco, vengono altresì 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 ininterrotta 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.

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, è opportuno evidenziare fin da subito che la data indicata dall'istante come giorno di trasmissione della richiesta di trasloco, dovuta al trasferimento dell'attività dello studio professionale associato, è il 28 febbraio 2023.

Deve rilevarsi sul punto che l'istante ha interloquito con l'agenzia commerciale di riferimento per conto di TIM e non risulta documentato l'invio diretto all'operatore nella data suindicata.

Tuttavia, agli atti del procedimento risulta l'invio del contratto e un reclamo indirizzato al consulente commerciale avente ad oggetto la non corretta gestione del trasloco. La stessa consulente commerciale è comunque richiamata in un successivo riscontro al reclamo dell'utente da parte di TIM.

La missiva di invio del contratto (28 febbraio 2023) e il reclamo del 17 aprile 2023, inviato alla consulente commerciale, contengono il tracciamento della richiesta: *“Oggetto: (...) XXX cf 000000383632xxxx upgrade a 100M + trasloco linea 05712xxxx: esigenza prioritaria TLCPRJ-289xxxx”*.

In tale missiva l'istante lamentava che il *“trasloco dalla linea provvisoria al (...) numero di telefono non è ancora avvenuto, chiamando viene visualizzato da chi riceve la*

chiamata il seguente n. 057152xxxx: i Clienti non riconoscono il numero (...) 05712xxxx e questo (...) sta causando enormi disagi”.

Tale reclamo è seguito da una comunicazione del 31 maggio 2023, inviata direttamente a TIM con analoghi contenuti, che rileva quale primo reclamo formalmente indirizzato all’operatore.

Al fascicolo istruttorio collegato alla pratica GU5 risulta, tra l’altro, una nota TIM del 13 gennaio 2026 in cui si evidenzia che, per il numero 0571 2xxxx, “[n]el 2023 sono stati fatti due tentativi non andati a buon fine”.

Dunque, risulta confermato il tracciamento di cui alla e-mail del 17 aprile 2023 in corrispondenza del *“trasloco linea 05712xxxx: esigenza prioritaria TLCPRJ-289xxxx”*, rispetto al quale l’operatore non ha fornito alcuna puntuale ricostruzione nell’ambito dei propri scritti difensivi.

Nella memoria in atti l’operatore ha allegato una risposta del 1° febbraio 2024 al reclamo dell’istante, nella quale comunicava che *“[d]a analisi a sistema non si rilevano richieste pervenute in merito a trasloco dell’impianto da V. xxx - xxx, xxx a VL. xxx - xxx, xxx ma è presente richiesta di attivazione nuovo impianto alla data del 02/11/22”*.

Tale riscontro, tuttavia, non dà conto di quanto emerso nell’ambito della procedura GU5, ove si dà atto che nell’anno 2023 *“sono stati fatti due tentativi non andati a buon fine”*.

Alla luce della documentazione agli atti, può ritenersi comprovato che l’istante abbia comunque attivato, sin dal 28 febbraio 2023, una richiesta di trasloco mediante invio dei documenti contrattuali e successive sollecitazioni, con richiesta di esecuzione rapida delle attività.

Ne consegue che la società TIM non ha dimostrato che l’istante, alla data di presentazione della presente istanza di definizione, avesse ricevuto idonea informativa in ordine alla sussistenza dei prospettati impedimenti tecnici e/o amministrativi incidenti sull’esecuzione della richiesta di trasloco, come emerge dagli atti della procedura GU5 e del presente procedimento.

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.

Pertanto, fermo restando che risulta pacifico che l’istante abbia richiesto, per il tramite dell’agente, il trasloco nella nuova sede, deve rilevarsi che, pur in presenza di tale

richiesta, l'operatore, avendo provveduto all'attivazione di un nuovo impianto presso la nuova sede, ha omesso la disattivazione del servizio presso l'indirizzo precedente e non ha assicurato la corretta configurazione della numerazione principale, compromettendo la funzionalità delle chiamate in uscita, come emerge chiaramente dalle segnalazioni del 17 aprile 2023 e la successiva del 31 maggio 2023.

Ne consegue che il disservizio lamentato, pur originando dalla non corretta gestione della richiesta di trasloco, si è concretamente manifestato, sul piano funzionale, quale malfunzionamento parziale del servizio voce sull'impianto attivo presso la nuova sede che ha causato la mancata visualizzazione delle chiamate in uscita.

Pertanto, in assenza di prova contraria, l'operatore TIM è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del Codice civile in ordine al disservizio patito dall'istante.

Ai fini della valutazione dell'indennizzo applicabile nel periodo di irregolare fruizione del servizio chiamate, rileva il principio secondo cui l'applicazione dei criteri indennitari non deve comportare la corresponsione, a favore dell'istante, di una somma che, per entità, assuma una valenza sostanzialmente risarcitoria, difficilmente compatibile con i principi di proporzionalità ed equità dell'indennizzo, come richiamati dalla costante giurisprudenza dell'Autorità.

Si deve, dunque, avere riguardo al disservizio effettivamente patito dall'istante sull'impianto NICI installato presso il nuovo indirizzo, non risultando che la situazione sia stata risolta in epoca anteriore.

Sul punto, occorre precisare che, sebbene fosse in corso una richiesta di trasloco non compiutamente eseguita dall'operatore, il disagio può essere ricondotto a un malfunzionamento parziale del servizio fonia.

Ai fini di una delimitazione del periodo entro il quale ricomprendere il disservizio quale *dies a quo* s'identifica la missiva del 17 aprile 2023 inviata all'agenzia, ma recante il tracciamento della richiesta di trasloco che attesta inequivocamente i contatti diretti con TIM. Quale *dies ad quem* si identifica il 14 gennaio 2026, giorno antecedente all'inizio di un periodo di interruzione totale del servizio.

Infatti, a tale prolungata fase di malfunzionamento è seguita una fase distinta di totale interruzione del servizio voce sull'utenza *de qua*, dal 15 gennaio al 4 febbraio 2026, come riconosciuto dallo stesso operatore in memoria, ove ha dedotto che il *"lamentato disservizio dal 15/1/2026 è stato definitivamente risolto in data 2/2/2026 (...)"*.

Per tali ragioni, nel caso in esame, si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell'art. 6, commi 1 e 2, del Regolamento sugli indennizzi che prevedono rispettivamente che:

- *"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"*;
- *"nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di*

mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento”.

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.

Per quanto riguarda l’irregolare erogazione del servizio di fonia sul numero 0571 2xxxx, come sopra evidenziato, si prende in esame il periodo dal 17 aprile 2023 al 14 gennaio 2026, per complessivi 1.003 giorni.

Per quanto riguarda la totale interruzione del servizio, si prende in esame il periodo dal 15 gennaio 2026 al 4 febbraio 2026, per complessivi 21 giorni.

Pertanto, l’indennizzo da riconoscere all’istante è pari a:

- euro 6.018,00 (seimiladiciotto/00) a titolo d’indennizzo per il malfunzionamento parziale dell’utenza n. 0571 2xxxx (euro 6,00 *pro die* × 1.003 giorni);
- euro 252,00 (duecentocinquantadue/00) a titolo d’indennizzo per il malfunzionamento totale dell’utenza n. 0571 2xxxx (euro 12,00 *pro die* × 21 giorni).

Parimenti, l’istante ha diritto allo storno/rimborso di quanto fatturato per l’utenza n. 0571 2xxxx nel periodo di interruzione totale (15 gennaio – 4 febbraio 2026).

Viceversa, per il periodo di malfunzionamento parziale del servizio voce sulla medesima utenza non è possibile riconoscere alcuno storno/rimborso della fatturazione in quanto il servizio è stato comunque fruito, seppur in maniera non regolare (*ex plurimis*, Delibere Agcom n. 67/15/CIR e n. 1/18/CIR).

Sulla fatturazione emessa presso la sede precedente al trasloco

Parte istante ha contestato la fatturazione emessa presso la sede non più utilizzata, laddove l’operatore TIM ha sostenuto di non aver ricevuto alcuna richiesta di trasloco e correlata disattivazione dei servizi.

La domanda *sub iii)*, volta ad ottenere il rimborso dell’*“importo di €2211,00 relativo alle fatturazioni indebite a decorrere dall’aprile 2023 al dicembre 2025 per le linee 05711350xxxx e 05711350xxxx via xxx non cessate”*, può essere accolta per le ragioni che seguono.

In via generale si evidenzia che, attesa la contestazione dell’istante circa la fatturazione emessa dall’operatore dopo il trasferimento della propria attività e la richiesta di trasloco, il contegno dell’operatore che, pur a fronte della mancata fornitura dei servizi nella vecchia sede, ha proseguito la fatturazione, è da ritenersi contrario al generale principio di buona fede di cui all’art. 1175 c.c., nonché privo di causa per mancanza di corrispettività degli importi fatturati.

Inoltre, con riferimento alla contestazione sulla prosecuzione degli addebiti per servizi non fruiti presso la precedente sede dello studio ubicata nel Comune di xxx, in Via xxx, dalla documentazione in atti e dalle contestazioni puntualmente rivolte all'operatore emerge che:

- a seguito del trasferimento della sede da Via xxx a Viale xxx e della richiesta di cessazione delle linee della precedente ubicazione, TIM ha continuato a fatturare sia le utenze relative alla vecchia sede sia quelle della nuova sede, determinando una duplicazione dei costi;
- la fatturazione relativa alle linee della vecchia sede (05711350xxxx e 05711350xxxx) è proseguita nonostante l'avvenuto trasferimento dell'attività e la mancata fruizione dei servizi, risultando pertanto priva di causa giustificativa.

In relazione a tale contestazione, si rileva che l'operatore ha sostenuto di non aver ricevuto una richiesta di trasloco, ma nulla ha dedotto a fronte delle plurime segnalazioni depositate dall'istante.

Si ritiene, pertanto, che l'operatore avrebbe dovuto provvedere ad una verifica circa l'erogazione dei servizi ubicati presso la vecchia sede, a fronte dell'espressa richiesta di disattivazione delle linee formulata dall'istante.

L'operatore avrebbe altresì dovuto, a riprova dei servizi resi e dell'esattezza della fatturazione, depositare i file di log e i tabulati del traffico, indicanti la durata delle connessioni Internet, del traffico voce e la loro riferibilità temporale, documentazione che non risulta agli atti del procedimento.

L'istante lamenta, infine, che i servizi non erano attivi e contesta anche il noleggio dell'apparecchio router adibito alla fruizione degli stessi; sul punto, l'operatore avrebbe dovuto provare che detto apparecchio sia stato concretamente utilizzato in relazione ai servizi.

Ai fini del *dies a quo* rispetto al quale computare lo storno/rimborso, si assume la data del 17 aprile 2024, data del reclamo nella quale risulta il tracciamento della richiesta di trasloco e vengono contestati i disagi del mancato trasferimento.

Ne deriva, in accoglimento della domanda *sub i)*, che l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile-amministrativa mediante il rimborso, ovvero storno, di tutti i corrispettivi addebitati all'utente a far data dal 17 aprile 2023, in riferimento alle utenze ubicate in Via xxx a xxx (codice cliente: 09931837xxxx – linea 05711350xxxx e codice cliente: 09931837xxxx – linea 05711350xxxx), inclusa la spesa pari ad euro 5,00 (cinque/00) addebitata mensilmente per il noleggio del router; dovrà inoltre essere ritirata, a cura e spese del gestore, l'eventuale pratica di recupero del credito.

Sulla fatturazione contestata riguardo alle spese del router nella nuova sede

Parte istante ha lamentato l'indebita fatturazione emessa da TIM con riguardo agli "addebiti non autorizzati" per il noleggio router.

Di contro, l'operatore ha sostenuto la correttezza degli importi fatturati.

Le domande *sub iii)* per la parte volta ad ottenere il rimborso delle spese “*per il noleggio router mai installato*”, v) “*eliminare gli addebiti non autorizzati (... noleggio router)*” possono essere accolte nei termini di seguito indicati.

In generale giova richiamare:

- l’orientamento consolidato secondo cui, in base ai principi sull’onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni di cui alla consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387; 26 gennaio 2007 n. 1743; 19 aprile 2007 n. 9351; 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009, n.15677 e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), “*il creditore che agisce per l’adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell’inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall’avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell’obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l’onere di dimostrare l’avvenuto esatto adempimento o che l’inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi*”.

Nel caso di specie, l’istante ha dedotto di aver sottoscritto, in previsione del trasloco presso la nuova sede dello studio, in data 10 ottobre 2022, un contratto TIM Business per la nuova sede di Viale xxx (xxx), tramite un agente commerciale.

In riferimento al router, dalla documentazione in atti, ed in particolare dalle fatture prodotte, emerge che il canone per il noleggio router (euro 5,00 mensili) è stato addebitato non solo sulle linee riferite alla sede dismessa di Via xxx, ma anche sulle linee attive della nuova sede di Viale xxx.

A fronte della contestazione dell’istante, l’operatore avrebbe dovuto fornire idonea prova dell’effettiva installazione e messa in esercizio del router presso la nuova sede, mediante il deposito di documentazione tecnica e contrattuale, quale, a titolo esemplificativo, il verbale di intervento del tecnico incaricato, attestante l’avvenuta installazione dell’apparato, la prova di consegna (a titolo esemplificativo un tracking di spedizione con esito positivo), nonché evidenze tecniche di attivazione e funzionamento della linea (quali *log* di traffico o attestazioni di sessioni attive sulla rete).

La mancata produzione di tali elementi non consente di ritenere dimostrata né la concreta disponibilità dell’apparato né l’effettiva fruizione del servizio da parte dell’utente.

Ne deriva, in accoglimento della domanda *sub iii)*, che l’istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile-amministrativa mediante il rimborso, ovvero storno, di tutti i corrispettivi addebitati in riferimento al contratto codice cliente

09932351xxxx della sede di Viale xxx all'addebito per il noleggio del router euro 5,00 dal sorgere del rapporto contrattuale (10 ottobre 2022) e la conseguente attivazione dei servizi, fino alla fine del ciclo di fatturazione; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Viceversa, sebbene la doglianza dell'istante sia volta a lamentare un addebito non autorizzato, si evidenzia che, nel caso di specie, non si ravvisa la fattispecie del servizio non richiesto poiché l'istante ha subito, piuttosto, un disagio attinente alla fatturazione emessa, dal momento che la Pda allegata agli atti, comunque, contiene riferimenti al noleggio di un apparato Router/TIR.

Sull'invio per posta della fatturazione cartacea

Parte istante ha lamentato l'indebita fatturazione emessa da TIM con riguardo agli "addebiti non autorizzati" per la produzione e invio della fattura cartacea.

La domanda *sub v)* inerente agli "addebiti non autorizzati (*invio fattura cartacea (...)*)" è meritevole di accoglimento per le ragioni che seguono.

In generale giova richiamare:

- l'orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi. Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte ribadito, che "la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta" (delibere Agcom n. 2/13/CIR, n.10/05/CIR, n. 85/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR). E' ormai pacifico, che nel caso di contestazione delle fatture, l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

Nel caso di specie, l'istante ha prodotto la fatturazione emessa con indicazione, nella sezione "Altri Addebiti e Accrediti" di euro pari ad euro 3,90 per "Servizio di produzione e invio fattura". L'istante ha allegato le fatture nelle quali compare tale voce. Asserisce, per altro, di aver reclamato tale addebito con segnalazione inviata per PEC il

10 ottobre 2022, lamentando che, tuttavia, tale addebito non è stato eliminato dalle fatture. Tale missiva non risulta, però, allegata al presente procedimento, ma la contestazione è presente nei reclami successivi.

Da un'analisi della documentazione in atti, con riferimento alla modalità di invio della fatturazione, emerge che la PdA riporta testualmente: *“Il Cliente autorizza TIM ad utilizzare l'indirizzo e-mail indicato per l'invio di qualsiasi comunicazione inerente il Contratto, tra cui le comunicazioni e la documentazione di tipo amministrativo...”*. Tuttavia, tale spazio contenente l'e-mail è privo di indicazione.

Inoltre, dagli atti del procedimento non risulta provato che l'istante abbia chiesto espressamente il servizio “NoCarta” di TIM, che consente di non ricevere la fattura cartacea; dal materiale informativo reperibile sul sito dell'operatore risulta, infatti, l'esistenza dell'opzione *“NoCarta - Fattura Solo Web (per contratti domiciliati)”*.

D'altra parte, però l'operatore nulla ha dedotto in merito a quanto lamentato dall'istante lasciando incontestata la posizione dell'istante, né ha provato di aver risposto al cliente fornendo indicazioni puntuali in tal senso.

Pertanto, stante tutto quanto premesso e in applicazione del principio di cui all'art. 115 c.p.c. per cui *“i fatti non specificamente contestati si considerano pacifici e l'operatore che non abbia adottato il corretto adempimento con riferimento a ogni singolo disservizio contestato va ritenuto responsabile del disservizio segnalato, con conseguente obbligo di indennizzo o di storno/rimborso”* (delibera Agcom n.151/15/CIR), si ritiene, in accoglimento della richiesta *sub v)*, che debbano essere rimborsati/stornati gli importi pari a 3,90 (tre/90), addebitati nelle fatture emesse, in relazione alle utenze oggetto della presente istanza (n. 05711350xxxx, 05711350xxxx, 05711350xxxx, 05711350xxxx, 05712xxxx) nel periodo che va dal 12 gennaio 2024 (data del primo reclamo, allegato agli atti, dove espressamente è contestato l'invio delle fatture cartacee) fino alla data di deposito dell'istanza di definizione del 16 gennaio 2026, atteso che in tale data risulta ancora l'addebito contestato.

Con riferimento alla richiesta *sub v)*, ove si parla di servizio non autorizzato, alla luce di quanto esposto non si ritiene di poterla accogliere, dal momento che la voce contestata non può configurare in alcun modo un *“servizio non richiesto”*, costituendo una precisa e normata modalità di fatturazione, prevista a livello contrattuale inscindibile dallo stesso e non, quindi, di un servizio opinabile dal cliente. (Cfr. Delibera n. 39/2024 Corecom Piemonte).

Sulla mancata risposta al reclamo

Parte istante lamenta la mancata risposta ai numerosi reclami; l'operatore di contro ha sostenuto l'infondatezza di tutte le doglianze dell'utente.

La domanda *sub viii)* d'indennizzo *“per la mancata risposta ai reclami a decorrere dal 31/05/2023 per euro 300”* può avere accoglimento nei termini che seguono.

Il primo reclamo inviato il 17 aprile 2023 alla agenzia commerciale e quello del 31 maggio 2023 direttamente all'operatore riguardando essenzialmente i disservizi connessi

al mancato trasloco. In data 23 ottobre 2025 l'istante, per il tramite del legale, ha formalizzato ulteriore reclamo, riepilogando le criticità già oggetto delle precedenti segnalazioni (17 aprile 2023, 31 maggio 2023, 12 gennaio 2024, 27 maggio 2025), confermando la persistente irrisoluzione dei disservizi da parte dell'operatore.

Con riferimento ai reclami del 17 aprile 2023 e del 31 maggio 2023, relativi alle problematiche inerenti al trasloco, si rileva che un eventuale indennizzo per la mancata risposta può ritenersi assorbito dalla misura indennitaria già determinata al punto precedente per il medesimo disservizio.

Prendendo in esame, invece, il reclamo del 12 gennaio 2024 (e successivi), riscontrato dall'operatore con lettera del 1° febbraio 2024, deve evidenziarsi che la risposta non comprende tutti i quesiti posti dall'istante, in particolare, sul router non installato e sull'invio della fattura cartacea.

Ciò premesso, parte istante ha diritto all'indennizzo, di cui all'art. 12 del Regolamento sugli Indennizzi che dispone quanto segue: *“l'operatore se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”*.

Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo *“da mancata risposta al reclamo”*.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere fornita in forma scritta, adeguatamente motivata ed indicare gli accertamenti compiuti, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata o ritardata risposta ai reclami inviati, come è da considerarsi la fattispecie, da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo *“per mancata o ritardata risposta al reclamo”*, ai sensi delle citate previsioni.

Al riguardo va presa in considerazione l'asserzione mossa dall'operatore in ordine alla *“risposta cumulativa”* facendo leva sulla previsione di cui al comma 2, del medesimo articolo 12, secondo cui *“l'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero delle utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei servizi dell'operatore per l'omessa risposta al reclamo del 12

gennaio 2024, si determina il *dies a quo* nella data del 12 febbraio 2024 ed il *dies ad quem* nel giorno 14 gennaio 2026, data dell'udienza di conciliazione.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo è da computarsi nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00).

Sulle spese di procedura

La richiesta, nei confronti di TIM, di rimborso *sub ix*) 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 dallo 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 6.018,00 (seimiladiciotto/00) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) a titolo di malfunzionamento parziale dell'utenza n. 0571 2xxxx.
3. 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 maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) pari ad euro 252,00 (duecentocinquantadue/00) a titolo di malfunzionamento totale dell'utenza n. 0571 2xxxx.
4. 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 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 per l'utenza n. 05712xxxx nel periodo di interruzione totale (15 gennaio – 4 febbraio 2026); dovrà inoltre essere ritirata a

cura e spese del gestore la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

5. 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 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 i corrispettivi addebitati all'utente, a far data 17 aprile 2023 in riferimento alle utenze ubicate in via xxx a xxx (codice cliente: 09931837xxxx – linea 05711350xxxx e codice cliente: 09931837xxxx – linea 05711350xxxx), inclusa la spesa pari ad euro 5,00 addebitata mensilmente per il noleggio del router; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
6. La società TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile) è tenuta, in riferimento al contratto della sede di Viale xxx codice cliente 09932351xxxx, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) dei costi per il noleggio del router euro 5,00 (cinque/00) mensili dal sorgere del rapporto contrattuale 10 ottobre 2022 e la conseguente attivazione dei servizi, fino alla fine del ciclo di fatturazione; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
7. 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 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), in relazione alle utenze oggetto della presente istanza (n. 05711350xxxx, 05711350xxxx, 05711350xxxx, 05711350xxxx, 05712xxxx), degli importi pari a 3,90 (tre/90) a titolo di “*Servizio di produzione e invio fattura*”, addebitati nelle fatture emesse nel periodo che va dal 12 gennaio 2024 al 19 gennaio 2026; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
8. 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 maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, pari a 300,00 (trecento/00) 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, 30 giugno 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.)