

DELIBERA N. 54/2026/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX - TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile)
(GU14/806633/2026)**

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 22/01/2026 acquisita con protocollo n. 0020910 del 22/01/2026;

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. 0583 1302xxxx e n. 058331xxxx, contesta all'operatore Tim S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile) di seguito, per comodità, Tim, l'applicazione di condizioni difformi da quelle pattuite con l'attivazione di servizi non richiesti, l'indebita sospensione e cessazione amministrativa delle utenze, nonché la mancata risposta al reclamo.

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

- *“agli inizi del 2024 l'Operatore proponeva di ricontrattualizzare l'offerta relativa al numero 0583 1302xxxx utilizzato come residenziale, con un'offerta simile a quella in essere sul business (28 euro al mese)”*.
- *“Invece le prime fatture del numero 0583 1302xxxx si aggiravano intorno ai 200 euro e - insolite - venivano addebitare tutte nella fattura di dicembre 2024 relativa alla linea 0583 31xxxx per complessivi euro 1.705,09 fino alla chiusura della stessa linea per morosità, seppur gli importi indebitamente richiesti”*.
- Riceveva la fattura “Dicembre 2024” n. XL0000xxxx, emessa in data 17 dicembre 2025, recante i seguenti addebiti: spese fisse relative alla linea telefonica n. 058331xxxx pari ad euro 28,00 e ulteriori addebiti e accrediti per complessivi euro

1.705,09, riferiti principalmente all’addebito di pregresse fatture insolute (tra cui nn. 8L0005xxxx, 8L0011xxxx, 8L0018xxxx, 8L0025xxxx, 8L0032xxxx, 8L0041xxxx, 8L0048xxxx, 8L00555xxxx e altre), e all’applicazione di indennità di ritardato pagamento.

In data 21 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 ha chiesto:

- i) *“storno insoluto”*;
- ii) *“cessazione entrambe le linee”*;
- iii) *“indennizzo per sospensione illegittima linea 0583 31xxxx e per attivazione servizi non richiesti sulla linea 0583 1302xxxx”*;
- iv) *“indennizzo per mancata risposta al reclamo”*.

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore TIM, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva, in data 9 marzo 2026, ha evidenziato, innanzitutto, che l’utenza interessata dal presente procedimento è l’*“Utenza 88801072xxxx”*.

L’operatore ha dedotto che *“Le contestazioni e richieste dell’istante sono infondate per i seguenti motivi (...)”*:

- *in data 8/11/2023 è stato sottoscritto contratto Fibra Professional con opzione Fast 200 – Bmg 10 M con condizioni Economiche (all. 1):*
- *Contributo di attivazione 240,00 rateizzate a 10,00 €/mese per 24 mesi. Canone Mensile 119,00 + TIM Safe Web Premium dal terzo mese. Contributo Attivazione in un’unica soluzione Router in noleggio 120,00 + Canone Mensile 20,00.*
- *TIM “ha regolarmente riscontrato i reclami dell’istante in ordine ad importi che, a suo dire, starebbero stati indebitamente richiesti”.*
- *“TIM non ha invece riscontrato alcuna anomalia e/o irregolarità negli importi addebitati e lasciati ingiustificatamente insoluti dall’istante. Di ciò, in particolare, ne ha dato comunicazione con lettera del 3/7/2025 (All. 2) nella quale evidenziava: “...con riferimento a pratica 1-1850935xxxx, inoltrata da Lei in data 01/07/2025, relativa a fatture irregolari, Le comunichiamo di aver effettuato i dovuti controlli e di non aver riscontrato anomalie. Le confermiamo inoltre, che la linea 05831302xxxx risulta cessata...”; e successivamente con lettera del 17/10/2025 (all. 3): “...a seguito della Sua segnalazione numero 1-1873243xxxx pervenuta in data 08/10/2025, relativa agli errati addebiti, Le comunichiamo di aver effettuato le dovute verifiche sui nostri sistemi amministrativi-gestionali dalle quali non sono emersi elementi che ci consentano di accogliere la Sua richiesta. La informiamo che gli importi da Lei contestati sono stati correttamente*

addebitati in quanto corrispondenti al costo dell'abbonamento ed all'offerta attiva sulle Sue linee telefoniche..."

- *“Le contestazioni sugli addebiti in fattura sono quindi infondate poiché tali addebiti corrispondono ai costi e all'offerta stipulata dall'istante”.*

La società TIM ha, inoltre, dedotto che l'istante *“ha maturato un insoluto complessivo di Euro 2.045,54 relativo alle fatture di seguito riportate: (...)”*. Ha allegato uno screenshot estratto dalle proprie schermate interne dal quale emerge che, in relazione al numero n. 0583 31xxxx risultano le seguenti fatture.

Numero fattura	Data emissione	Importo (€)	Nota
8L0074xxxx	13/12/2025	28,33	SCADUTA / SCOPERTA / RECLAMATA / AFFIDATA A SOC. RECUPERO
8L0069xxxx	11/11/2025	55,96	SCADUTA / SCOPERTA / RECLAMATA / AFFIDATA A SOC. RECUPERO
8L0054xxxx	09/10/2025	39,95	SCADUTA / SCOPERTA / RECLAMATA / AFFIDATA A SOC. RECUPERO
8L0058xxxx	11/09/2025	58,83	SCADUTA / SCOPERTA / RECLAMATA / AFFIDATA A SOC. RECUPERO
8L0050xxxx	11/08/2025	59,80	SCADUTA / SCOPERTA / RECLAMATA / AFFIDATA A SOC. RECUPERO
810045xxxx	10/07/2025	62,47	SCADUTA / SCOPERTA / RECLAMATA / AFFIDATA A SOC. RECUPERO
XL0000xxxx	17/12/2024	1.740,11	SCADUTA / SCOPERTA / RECLAMATA / AFFIDATA A SOC. RECUPERO

L'operatore TIM ha *“precisa[to] infine che la linea 05831302xxxx attivata in data 04/12/2023 e cessata in data 26/09/2024 per morosità, a seguito di sollecito tramite pec”*.

Ha, poi, inserito uno *screenshot* estratto dalle proprie schermate aziendali il cui testo è il seguente:

“Gentile cliente,

la informiamo che alla data della presente non ci risulta pervenuto il pagamento dell'importo di seguito indicato:

Linea/Contratt	Numero Fattura	Period	Scadenz	Import o originario	Import o residuo da pagare
058331xxxx 4	XL0000xxxx/202	1/25	16/01/25 1 €	1740,1 1 €	1740,1

Qualora avesse provveduto al versamento, la preghiamo di non tenere conto della presente comunicazione e, nel solo caso di pagamento tramite bonifico o bollettino postale non precompilato, di fornirci evidenza contattando il Servizio Clienti 191.

In caso contrario, la invitiamo a provvedere al pagamento di quanto dovuto entro e non oltre 40 giorni dalla presente comunicazione, fatto salvo il tuo diritto ad eccepire l'eventuale prescrizione. Decorso infruttuosamente tale termine, il Contratto si intenderà risolto ex art. 1454 cod. civ. e TIM procederà ad adire le vie stragiudiziali e/o giudiziali per il recupero del credito con ulteriore aggravio di spese a Suo carico.

Per conoscere tutte le modalità di pagamento può cliccare qui

La presente comunicazione, inoltre, vale come atto interruttivo della prescrizione.

Le ricordiamo che l'attivazione di nuovi servizi TIM è subordinata al saldo di ogni eventuale morosità pregressa”.

L'operatore ha poi precisato: “la linea 058331xxxx attivata in data 19/12/2012 a seguito subentro e cessata in data 13/10/2025.

Ha concluso evidenziando che “[a]lla luce di quanto sopra è pertanto evidente l'infondatezza delle (generiche) contestazioni e richieste di controparte”.

In ultimo ha insistito nella richiesta di rigetto dell'istanza.

3. La replica dell'istante.

La parte istante, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria di replica del 15 marzo 2026, per il tramite del legale, ha dichiarato che, “[d]alla memoria dell'Operatore, emergono alcune gravi criticità nella gestione delle linee dell'istante”, come di seguito riportato:

- “non vi è nessuna prova che il contratto sottoscritto in data 08.11.2023 relativa all'attivazione di impianto Internet XDSL Professional con opzione FAST 200 - BGM 10M faccia effettivamente riferimento alla linea n. 0583 1302xxxx, in realtà quella linea era già attiva presso l'abitazione dell'istante e si sarebbe dovuto trattare eventualmente di un cambio offerta tariffaria e non dell'attivazione di un nuovo impianto. Quindi manca la prova che la fatturazione emessa a carico della linea n. 0583 1302xxxx, asseritamente cessata in data 26.09.2024 per morosità di euro 1.705.09 sia legittima, in quanto l'Operatore non ha prodotto alcun contratto di rimodulazione tariffa relativo alla linea n. 0583 1302xxxx bensì un contratto di attivazione di un nuovo impianto non meglio identificato”.*
- “Ancora più illegittima è la circostanza che tutti suddetti importi relativi alla linea n. 0583 1302xxxx sono stati ribaltati sulla fattura di dicembre 2024 relativa alla*

linea n. 0583 31xxxx (come si evince dal dettagli della stessa), portando alla chiusura per morosità anche di quest'ultima linea".

- *“Pertanto, per i contestati importi relativi alla linea n. 0583 1302xxxx sono state illegittimamente disattivate dapprima la linea medesima e successivamente la linea 0583 31xxxx”.*

L'istante ha insistito ribadendo che *“avrà diritto, oltre allo storno dell'insoluto relativo alla linea n. 0583 1302xxxx perché non dovuti, anche allo storno degli stessi ribaltati sulla linea n. 0583 31xxxx e all'indennizzo per l'illegittima sospensione di entrambe le linee dal 26.09.2024 ad oggi (per oltre 500 giorni)”.*

4. La richiesta istruttoria.

In data 8 giugno 2026, con riferimento alla controversia in oggetto, ai fini del completamento istruttorio, è stato richiesto alle parti, ai sensi dell'art. 18, comma 2, del Regolamento, *“di fornire i seguenti chiarimenti, producendo, ove disponibile, idonea documentazione a supporto:*

- *precisare la natura del codice indicato in memoria quale “utenza interessata” (n. 88801072xxxx), indicando le utenze ad esso associate;*
- *specificare, per ciascuna utenza, le rispettive date di attivazione, eventuale sospensione amministrativa e cessazione”.*

Con nota del 15 giugno 2026 l'operatore ha riscontrato la richiesta come segue:

“Il codice di contratto presente in memoria è errato in quanto si tratta di un refuso. Per quanto attiene alla presente controversia, le linee riferibili al rapporto contrattuale oggetto di esame sono le numerazioni 05831302xxxx e 058331xxxx. In particolare, la linea 05831302xxxx, relativa ad un servizio Internet xDSL Professional/Fibra Professional, risulta attivata in data 4 dicembre 2023 e successivamente cessata in data 26 settembre 2024. La linea 058331xxxx, invece, risulta attivata in data 19 dicembre 2012 a seguito di subentro e cessata in data 13 ottobre 2025. Per dette linee non emergono provvedimenti di sospensione amministrativa.”.

5. 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, appare utile riepilogare brevemente le circostanze relative al numero 0583 1302xxxx, alla luce della divergenza delle posizioni assunte dalle parti sul punto.

In particolare, l'istante ha lamentato che, nel dicembre 2023, TIM avrebbe proceduto all'attivazione del servizio su un nuovo impianto, anziché alla ricontrattualizzazione di una linea preesistente (n. 0583 1302xxxx).

A seguito di richiesta istruttoria rivolta a TIM, è stato confermato, in primo luogo, che *“la linea 05831302xxxx [è] relativa ad un servizio Internet xDSL Professional/Fibra Professional”* (sottoscrizione contratto in data 8 novembre 2023). In secondo luogo, è

emerso che “la linea 05831302xxxx (...) risulta attivata in data 4 dicembre 2023 e successivamente cessata in data 26 settembre 2024”.

Non ha trovato, pertanto, riscontro la tesi dell’istante circa la preesistente titolarità della linea n. 0583 1302xxxx con un determinato piano tariffario; al contrario, TIM ha confermato che si è trattato di una nuova attivazione.

Ne consegue che la domanda dell’istante *sub i)*, relativa allo storno dell’insoluto, deve essere ricondotta alla doglianza concernente la difformità delle condizioni applicate in ragione dell’attivazione di un nuovo impianto sul numero 0583 1302xxxx.

Venendo, quindi, all’esame delle ulteriori richieste formulate in istanza, con riferimento alla domanda *sub ii)*, volta alla “cessazione entrambe le linee”, la stessa – in quanto afferente a un obbligo di *facere* – deve essere dichiarata inammissibile per incompetenza di questo Corecom, ai sensi dell’art. 20, comma 4, del vigente Regolamento, posto che l’oggetto della pronuncia è limitato ai soli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati da disposizioni normative o da delibere dell’Autorità.

Ad ogni buon conto, si rileva la cessazione della materia del contendere, in quanto l’operatore ha dichiarato che le utenze n. 0583 1302xxxx e n. 0583 31xxxx sono state disattivate, rispettivamente, in data 26 settembre 2024 e 13 ottobre 2025.

Inoltre, si evidenzia che l’istante, in sede di replica, ha riformulato parte della domanda *sub iii)*, sostenendo, con riferimento alle utenze *de quibus*, il “diritto (...) all’indennizzo per l’illegittima sospensione di entrambe le linee dal 26.09.2024 ad oggi (per oltre 500 giorni)”.

Sul punto, occorre precisare che sia nel formulario UG, sia nel formulario GU14 la richiesta risulta riferita alla sola utenza n. 0583 31xxxx; ne consegue che la pretesa relativa anche all’utenza n. 0583 1302xxxx si configurerebbe, sotto il profilo formale, come domanda nuova, rispetto alla quale non risulta esperito il prodromico tentativo obbligatorio di conciliazione. Tuttavia, la stessa può essere esaminata in applicazione del principio espresso nelle Linee guida di cui alla delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui l’oggetto della domanda di definizione deve corrispondere a quello previamente sottoposto a tentativo di conciliazione, senza necessità di una perfetta identità formale, essendo sufficiente la sostanziale coincidenza della questione controversa.

Infine, con riferimento alla domanda *sub i)*, volta ad ottenere lo “storno dell’insoluto”, si osserva che, in un’ottica di *favor utentis*, tale richiesta – indipendentemente dalla sua formulazione – deve essere interpretata secondo il significato più logico e pertinente rispetto alla questione oggetto di valutazione e, in applicazione dei criteri di ragionevolezza ed efficienza dell’azione amministrativa, ricondotta alla documentazione agli atti.

La presente disamina s’incentra, pertanto, sull’attivazione dei servizi non richiesti sull’utenza n. 0583 1302xxxx, sulla sospensione/cessazione non preavvisata delle utenze n. 0583 31xxxx e n. 0583 1302xxxx e sulla mancata risposta ai reclami.

Sull'attivazione di servizi non richiesti del nuovo impianto sull'utenza 0583 1302xxxx

Parte istante ha lamentato l'attivazione non richiesta di un nuovo impianto (n. 0583 1302xxxx) che ha comportato costi maggiori di quelli preventivati.

Di contro l'operatore ha ribattuto che le *“contestazioni sugli addebiti in fattura sono quindi infondate poiché tali addebiti corrispondono ai costi e all'offerta stipulata dall'istante”*.

Le domande *sub i)* e *sub iii)*, valutate congiuntamente sotto il profilo dell'attivazione dei servizi non richiesti sull'utenza 0583 1302xxxx, possono essere parzialmente accolte come segue.

In primis si rileva che, a fronte della contestazione dell'utente circa l'esistenza e la valida conclusione di un contratto di telefonia, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto. La fattispecie in esame rientra nell'ambito generale delle c.d. *“attivazioni di servizi non richiesti”* o *“prestazioni non richieste”*, previste e disciplinate dalle Delibere n. 41/09/CIR, n. 179/03/CSP, nonché dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

Sul punto 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 lamentato l'attivazione di servizi non richiesti (un nuovo impianto) sull'utenza fissa n. 0583 1302xxxx, laddove l'operatore ha sostenuto di aver attivato l'utenza a seguito di sottoscrizione contrattuale.

Si rileva, al proposito, che al fascicolo istruttorio Tim ha depositato la copia di una *“PROPOSTA DI ATTIVAZIONE CANALI TIBP, IT E CUSTOMER CARE”* sottoscritta dall'istante in data 8 novembre 2023. Quanto alla *“Modalità di contatto precontrattuale”* risulta spuntata la casella: *“Visita agente”*.

Occorre in proposito richiamare che, *“con riferimento ai contratti sottoscritti attraverso la propria rete di vendita anche se svolta in outsourcing, l'operatore è*

responsabile della condotta degli agenti e delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all'atto della stipula della proposta contrattuale", (Deliberazione n. 143/10/CIR e Deliberazioni Corecom Liguria n. 70/2016, Corecom Abruzzo n. 59/17).

Con nota di replica, l'istante ha fermamente disconosciuto l'attivazione di *"un contratto di attivazione di un nuovo impianto non meglio identificato"*.

Analizzando la documentazione contrattuale agli atti, si rileva che, secondo quanto previsto nelle *"Istruzioni per la compilazione"*, il contratto deve *"indicare, nella sezione dei dettagli tecnici d'offerta, l'offerta o il servizio richiesti, il numero della linea e le altre informazioni necessarie"*.

Tuttavia, il contratto prodotto, nella parte dedicata ai *"Dettagli tecnici"*, in corrispondenza della voce *"NUMERAZIONE CONNETTIVITÀ"*, presenta un riquadro lasciato in bianco, laddove avrebbe dovuto quantomeno essere specificato che si trattava di una linea di nuova attivazione o altra similare indicazione.

Si precisa, inoltre, che l'operatore nulla ha dedotto in merito alla circostanza che, alla data di sottoscrizione del contratto, non fosse disponibile all'agente, che ha curato l'adesione contrattuale, il numero telefonico di linea fissa che sarebbe stato attivato all'istante, né ha dimostrato di aver comunicato tempestivamente il dato carente (lasciato vuoto nel contratto) non appena disponibile.

Infatti, non è, per esempio, allegata alcuna documentazione attestante la comunicazione resa all'utente in merito all'effettiva attribuzione di una nuova numerazione in corrispondenza dell'installazione dell'impianto, con indicazione esatta del numero di cui è diventata titolare.

Quindi, attesa la contestazione dell'istante, ribadita anche in replica, si evidenzia che la mera assenza del numero di linea fissa nel contratto, atteso che secondo la ricostruzione dell'istante, anziché alla mera rimodulazione tariffaria, l'operatore avrebbe invece proceduto ad una nuova attivazione, con applicazione, sulla linea n. 0583 1302xxxx, di condizioni economiche diverse e più onerose rispetto a quelle prospettate.

Deve anche essere sottolineato che il modulo attinente ai dettagli tecnici dell'offerta presenta ulteriori riquadri lasciati in bianco come quello *"Tipo accesso e apparati"*. Si rileva che eventuali campi non pertinenti all'offerta avrebbero dovuto essere debitamente barrati, anziché lasciati incompleti, compromettendo così la chiarezza e la correttezza formale del documento.

Sul punto si richiama la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all'articolo 4 evidenzia che: *"gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli"*.

In particolare, nella documentazione prodotta:

- non è presente alcun riferimento espresso alla linea n. 0583 1302xxxx;
- non emergono elementi atti a dimostrare che il contratto in questione abbia dato origine alla numerazione successivamente fatturata.

Pertanto, la documentazione contrattuale prodotta dal gestore non può essere considerata pienamente idonea ad attestare l'acquisizione, da parte di Tim, del consenso inequivoco ed informato dell'intestatario in merito all'attivazione dell'utenza *de qua*.

Al riguardo si richiama l'art. 9, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi, il quale prevede che *“nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari a euro 5 per ogni giorno di attivazione”*.

Quindi, per quanto sopra, in accoglimento della domanda *sub i)* la società Tim è tenuta a stornare (o rimborsare, in caso di avvenuto pagamento) tutti gli importi addebitati in riferimento ai servizi non richiesti di cui all'utenza n. 0583 1302xxxx, dall'origine del rapporto contrattuale, fino alla fine del ciclo di fatturazione. L'operatore è tenuto altresì al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Tuttavia, per quanto attiene all'indennizzo, si applica la preclusione di cui al dettato regolamentare di cui all'articolo 13, comma 1, del sopracitato Regolamento sugli indennizzi, secondo cui: *“nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente”*; oltre a ciò, trova applicazione la preclusione di cui all'art. 14, comma 4, del medesimo Regolamento,

Nel caso di specie, infatti, il primo reclamo reperibile in atti è la segnalazione tracciata del 1° luglio 2025, citata nel riscontro di TIM del 3 luglio 2025, ampiamente prima della cessazione dell'utenza n. 0583 1302xxxx avvenuta il 26 settembre 2024.

Sulla sospensione/cessazione non preavvisata

Parte istante ha lamentato la sospensione/risoluzione contrattuale per morosità dell'utenza n. 0583 31xxxx a causa degli importi insoluti dell'utenza n. 0583 1302xxxx.

Di contro l'operatore ha dichiarato la corretta gestione del cliente dichiarando che non erano in corso provvedimenti di sospensione su entrambe le utenze.

La domanda *sub iii)*, considerata congiuntamente alla domanda *sub i)*, è meritevole di parziale accoglimento per le ragioni che seguono.

In primo luogo, occorre richiamare la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP la quale, al proposito, prevede, all'art. 3, comma 4, l'obbligo degli operatori di fornire i servizi richiesti *“in modo regolare, continuo e senza interruzioni”*.

Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione ed i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento, ovvero le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati

pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa.

In assenza di prove fornite dall'operatore circa il rispetto della procedura per la sospensione del servizio in caso di morosità dell'utente, ed in particolare in assenza di prova del preavviso di sospensione, la sospensione medesima deve considerarsi illegittima (*ex multis* Delibera Agcom n. 31/12/CIR).

Nel caso di specie, agli atti del procedimento risulta quanto segue.

Nella fattura n. XL0000xxxx del 17 dicembre 2024 emergono, nella sezione "*Altri addebiti e accrediti*", le seguenti voci: "*Fatt. 8L0005xxxx non pagata per numero 05831302xxxx*", "*Fatt. 8L0011xxxx non pagata per numero 05831302xxxx*", "*Fatt. 810018xxxx non pagata per numero 05831302xxxx*", "*Fatt. 8L0025xxxx non pagata per numero 05831302xxxx*", "*Fatt. 8L0032xxxx non pagata per numero 05831302xxxx*", "*Fatt. 8L0041xxxx non pagata per numero 05831302xxxx*", "*Fatt. 810048xxxx non pagata per numero 05831302xxxx*", "*Fatt. 810055xxxx non pagata per numero 05831302xxxx*", nonché "*Indennità ritardato pagamento 2% Fatt. 8L0055xxxx – Servizio di produzione e invio fattura*".

Tali importi risultano espressamente riferiti a un'utenza diversa (n. 0583 1302xxxx) rispetto a quella cui è intestata la fattura (n. 0583 31xxxx), per un importo complessivo pari a euro 1.705,09.

Rileva, inoltre, che nella medesima fattura è riportata l'annotazione secondo cui, alla data del 17 dicembre 2024, "*non risultano fatture scadute da saldare*", elemento da cui si evince che non vi erano insoluti riferibili all'utenza fatturata, dovendo gli stessi eventualmente ricondursi ad altra numerazione.

Nell'ambito della memoria, l'operatore ha prodotto una tabella estratta dai propri sistemi, dalla quale risulta che la fattura n. XL0000xxxx del 17 dicembre 2024 è indicata come insoluta ("*SCADUTA / SCOPERTA / RECLAMATA / AFFIDATA A SOC. RECUPERO*"), nonché ulteriori fatture riferite all'utenza n. 0583 31xxxx fino al 13 dicembre 2025, dunque successive alla cessazione del 13 ottobre 2025 dichiarata da TIM.

Quanto ai preavvisi, TIM si è limitata a produrre uno *screenshot* relativo a un avviso di pagamento con intimazione e prospettata risoluzione contrattuale, qualificato come sollecito inviato a mezzo PEC in relazione all'utenza n. 0583 1302xxxx, cessata per morosità, come peraltro ammesso dall'operatore. Tuttavia, tale documento, oltre a non costituire prova dell'effettivo ricevimento da parte dell'utente e a non presentare elementi in ordine alla data di invio, risulta internamente incoerente, in quanto reca il riferimento alla linea n. 0583 31xxxx e alla fattura n. XL0000xxxx/2024, con scadenza 16 gennaio 2025.

Ne consegue che entrambe le cessazioni - quella dell'utenza n. 0583 31xxxx, avvenuta il 13 ottobre 2025, e quella dell'utenza n. 0583 1302xxxx, intervenuta il 26 settembre 2024 - non risultano essere state adeguatamente preavvisate.

In particolare, non è stato dimostrato il rispetto dell'art. 5, comma 1, del Regolamento, che impone all'operatore l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso prima di procedere alla sospensione del servizio, limitatamente al servizio interessato dal mancato pagamento.

In merito all'utenza n. 0583 31xxxx occorre evidenziare che gli insoluti contestati risultano riferibili a un'utenza diversa (n. 0583 1302xxxx) e non al servizio oggetto della sospensione.

Pertanto, in assenza di idonea prova del preavviso, TIM deve ritenersi responsabile, ai sensi dell'art. 1218 c.c., per l'illegittima cessazione amministrativa dei servizi relativi all'utenza in questione, con conseguente diritto dell'istante a un indennizzo proporzionato al pregiudizio subito.

Viene in rilievo l'art. 5, comma 1, del Regolamento Indennizzi (*"Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio"*), secondo cui, *"[n]el caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione"*. Tale parametro deve essere computato nella misura del doppio, ai sensi dell'art. 13, comma 3, del medesimo Regolamento, attesa la natura *business* dell'utenza oggetto della controversia.

Innanzitutto, con riferimento all'utenza n. 0583 1302xxxx, per la quale è già stato disposto lo storno al punto precedente, ricorre la preclusione di cui all'art. 14, comma 4, del Regolamento sugli indennizzi. Tale disposizione prevede che *"[s]ono esclusi gli indennizzi (...) se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza (...)"*. Nel caso di specie, infatti, il primo reclamo reperibile agli atti è la segnalazione tracciata del 1° luglio 2025, citata nel riscontro di TIM del 3 luglio 2025, e dunque intervenuta ben oltre il termine utile, essendo la cessazione dell'utenza n. 0583 1302xxxx avvenuta in data 26 settembre 2024.

Con riferimento, invece, all'utenza n. 0583 31xxxx, ai fini del calcolo dell'indennizzo – quantificato complessivamente in 83 giorni – si individuano:

- il *dies a quo* nel 13 ottobre 2025, data di cessazione dell'utenza, in considerazione del fatto che l'operatore ha dichiarato di non aver attivato una preventiva sospensione dei servizi e che l'istante non ha indicato una specifica data di inizio della sospensione;
- il *dies ad quem* nel 3 gennaio 2026, data di deposito dell'istanza di conciliazione, con la quale l'istante ha manifestato il venir meno dell'interesse alla riattivazione dell'utenza, chiedendone la cessazione.

Con riferimento, invece, all'utenza n. 0583 31xxxx, ai fini del calcolo dell'indennizzo, per un totale di 83 giorni, si individuano:

- il *dies a quo* nel 13 ottobre 2025, data di cessazione dell'utenza n. 0583 31xxxx, atteso che l'operatore ha dichiarato di non aver attivato una preventiva sospensione dei servizi e che l'istante non ha indicato una specifica data di inizio della sospensione;
- il *dies ad quem* nel 3 gennaio 2026, data di deposito dell'istanza di conciliazione, con la quale l'istante ha manifestato il venir meno dell'interesse alla riattivazione dell'utenza, chiedendone la cessazione.

Tuttavia, per quanto riguarda l'indennizzo di cui sopra, non può trascurarsi il comportamento dell'utente che, pur contestando la disattivazione, non ha fornito elementi idonei a dimostrare di aver richiesto il ripristino del servizio. L'assenza di evidenze puntuali circa ulteriori segnalazioni o iniziative volte a mantenere la numerazione incide sulla valutazione complessiva della fattispecie.

In tale ottica, la condotta dell'istante rileva ai fini della quantificazione dell'indennizzo secondo criteri di equità e proporzionalità. Pertanto, in applicazione dei principi di ragionevolezza e proporzionalità di cui alla delibera n. 179/03/CSP e all'art. 13, comma 5, del Regolamento sugli indennizzi, si ritiene equo procedere a una riduzione del 50% dell'importo complessivo.

Pertanto, l'indennizzo spettante, a titolo di indennizzo per la cessazione dell'utenza n. 0583 31xxxx, è pari a euro 581,00 (cinquecentottantuno/00), calcolato sulla base dell'importo di euro 14,00 *pro die* per 83 giorni, come sopra ridotto del 50%.

Infine, con riferimento alla domanda *sub i)*, la società TIM è tenuta a stornare, ovvero a rimborsare in caso di avvenuto pagamento, tutti gli importi addebitati per i servizi relativi all'utenza n. 0583 31xxxx a decorrere dal 13 ottobre 2025, nonché a provvedere al ritiro, a propria cura e spese, dell'eventuale pratica di recupero crediti.

Sulla mancata risposta ai reclami

Parte istante lamenta la mancata risposta ai reclami, mentre l'operatore ha sostenuto, in via generale, la correttezza della gestione del cliente.

La domanda *sub iv)* non può essere accolta per le ragioni che seguono.

In primo luogo, l'istante non ha allegato alcun reclamo scritto alla presente istanza; le segnalazioni contraddistinte dai nn. 1-1850935xxxx e 1-1873243xxxx, rispettivamente del 1° luglio 2025 e dell'8 ottobre 2025, risultano infatti desumibili unicamente dalla documentazione prodotta da TIM, senza che, peraltro, ne sia stato specificamente contestato il mancato ricevimento.

In ogni caso, anche a prescindere da tale profilo, la domanda non merita accoglimento, in quanto l'eventuale inadeguatezza della risposta dell'operatore, precisamente con riferimento alla fatturazione e agli insoluti, è già stata valutata ai fini del riconoscimento dello storno per servizi non richiesti e dell'indennizzo per la sospensione amministrativa, e dunque, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte.

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 dalla società 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, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante il ricalcolo delle fatture emesse da TIM dal sorgere del rapporto contrattuale, fino alla fine del ciclo di fatturazione, con lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di tutti gli importi addebitati in riferimento ai servizi non richiesti di cui all'utenza n. 0583 1302xxxx, dall'origine del rapporto contrattuale, 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.
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 pari ad euro 581,00 (cinquecentottantuno/00) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) a titolo di indennizzo per la cessazione non preavvisata dell'utenza n. 0583 31xxxx.
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 il ricalcolo delle fatture emesse da TIM dal sorgere del rapporto contrattuale, fino alla fine del ciclo di fatturazione, con lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di tutti gli importi addebitati in riferimento ai servizi sull'utenza n. 0583 31xxxx a decorrere dal 13 ottobre 2025, 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.

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.)