

DELIBERA N. 59/2026/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX - TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile)
(GU14/809617/2026)**

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 dell'utente XXX, del 02/02/2026 acquisita con protocollo n. 0033050 del 02/02/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto *business* sull'utenza n. 055 917xxxx, contesta all'operatore Tim S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile), di seguito, per comodità, Tim, la l'interruzione totale della linea voce e di accesso ad Internet.

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

- la *"linea telefonica aziendale Telecom 055/917xxxx, per sconosciuti motivi, è stata disattivata completamente dal giorno 24/12/2025, quando avev[a] appuntamento con i tecnici, per attivazione fibra. I tecnici non si sono mai presentati in azienda."*;
- *"Dopo svariate segnalazioni, si è presentato un tecnico circet, per vedere dove poteva essere il guasto, perché' da quello che risultava a lui, la fibra era stata attivata da giorni. Purtroppo, si è reso conto, che era stata attivata solo virtualmente, e mai fisicamente"*.
- *"Il giorno dopo [sono intervenuti] altri tecnici, ma anche loro non hanno potuto far niente"*.
- Rappresenta che, sebbene nei sistemi dell'operatore risulti attivata la fibra a far data dal 3 gennaio 2026, nella realtà tale attivazione non sarebbe mai stata eseguita. In particolare, evidenzia che *"non hanno mai messo la fibra"* e che, al contempo, l'operatore avrebbe proceduto a disattivare la precedente linea in rame

“senza nemmeno avvisar[lo], né acquisire il consenso”. Conseguentemente, l’utente riferisce di essere rimasto privo di servizio *“dal 24/12/2025, senza linea telefonica, né telefono né internet”.*

- Inviava, nel corso del tempo, *“svariate PEC, senza risposta”.*
- Trasmetteva a mezzo PEC all’indirizzo telecomitalia@pec.telecomitalia.it, reclami nei quali lamentava la disattivazione della linea telefonica n. 055 917xxxx, verificatasi a partire dal 24 dicembre 2025. In particolare, con PEC del 30 dicembre 2025 l’utente richiedeva la riattivazione immediata della linea; in data 8 gennaio 2026 reiterava la richiesta, evidenziando le criticità connesse al mancato completamento dell’attivazione della fibra; seguivano ulteriori solleciti inviati in data 10 gennaio 2026, 21 gennaio 2026 e 2 febbraio 2026, tutti aventi ad oggetto la perdurante assenza del servizio e la richiesta di riattivazione della linea. Infine, con PEC dell’11 febbraio 2026 l’istante, preso atto del protrarsi del disservizio, richiedeva altresì il rimborso degli importi fatturati per una linea non più attiva.
- In data 13 gennaio 2026 introduceva tentativo obbligatorio di conciliazione (Procedimento n. UG/803737/2026) lamentando l’interruzione totale dei servizi dal 24 dicembre 2025; contestualmente presentava istanza di adozione del provvedimento temporaneo (Procedimento n. GU5/803741/2026), con cui chiedeva il ripristino dei servizi sull’utenza n. 055 917xxxx, interrotta dal 24 dicembre 2025.
- Con nota del 21 gennaio 2026, nell’ambito del GU5, l’operatore comunicava che *“la linea oggetto di GU5 è passata da FTTC a FTTH su rete Open Fiber”* e risultava *“in attesa di collaudo”*, evidenziando altresì che il cliente avrebbe richiesto il ritorno alla precedente tecnologia. Veniva inoltre rappresentato che il servizio di assistenza aveva contattato l’utente e che risultava aperta una segnalazione tecnica in lavorazione su rete Open Fiber.
- In pari data, l’istante rispondeva con nota depositata al fascicolo GU5, precisando che *“non è mai stato effettuato alcun intervento per la FTTH”* e che *“la linea è stata disattivata senza consenso e senza attivazione della FTTH”*, dichiarando altresì la persistente non funzionalità del servizio.
- Veniva emesso il provvedimento temporaneo n. GU5/803741/2026 del 21 gennaio 2026.
- In data 29 gennaio 2026 la parte istante esperiva il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.
- In data 13 febbraio 2026 (nell’ambito della procedura di definizione), stante il perdurare del disservizio, l’utente presentava istanza per l’adozione di un ulteriore provvedimento temporaneo (procedimento n. GU5/812423/2026), chiedendo il ripristino dei servizi sull’utenza n. 055917xxxx, interrotta dal 24 dicembre 2025.
- Veniva quindi adottato il provvedimento temporaneo n. GU5/812423/2026 del 19 febbraio 2026.

- Con nota del 24 febbraio 2026, TIM comunicava che l’attività risultava in carico a Open Fiber, quale proprietaria della rete, e che Fibercop era in attesa di aggiornamenti; veniva inoltre precisato che *“non è possibile fare conversione diretta da FTTH a FTTC”* e che il cliente avrebbe dovuto consentire l’accesso ai tecnici Open Fiber.
- Con nota del 25 febbraio 2026 l’utente replicava rappresentando che *“la FTTH, in realtà, non è mai stata attivata”* e confermando la propria disponibilità a consentire verifiche tecniche. Nella medesima sede depositava anche la comunicazione TIM del 10 febbraio 2026, con la quale l’operatore, in relazione al reclamo per mancata riattivazione della linea, aveva dichiarato che non erano emersi elementi per accogliere la richiesta e che il guasto risultava risolto nei tempi previsti contrattualmente.
- Successivamente, nel corso del mese di marzo 2026, nel fascicolo GU5, venivano inserite varie comunicazioni fra le parti. L’istante ha reiterato numerose segnalazioni in ordine alla persistente inattività della linea telefonica n. 055917xxxx, lamentando la mancata riattivazione del servizio fin dal 24 dicembre 2025. In particolare, con comunicazione del 9 marzo 2026 ha formalmente contestato il mancato ripristino dell’utenza, evidenziando l’inerzia dell’operatore sotto il profilo tecnico, gestionale e amministrativo; in data 10 marzo 2026 TIM ha ribadito l’impossibilità di procedere a una conversione diretta da FTTH a FTTC, subordinando l’intervento all’accesso dei tecnici Open Fiber, mentre nella stessa giornata, l’istante ha rappresentato la propria disponibilità all’accesso, richiedendo tuttavia la formalizzazione degli interventi programmati.
- In data 11 marzo 2026 TIM, sempre nel fascicolo GU5, ha comunicato che era stato fissato un appuntamento per il 18 marzo 2026, mentre con ulteriore comunicazione dello stesso 11 marzo 2026 l’utente ha nuovamente segnalato l’assenza totale del servizio (voce e dati), lamentando ancora la disattivazione senza consenso e l’assenza di qualsiasi intervento effettivo per la realizzazione della rete FTTH, nonostante la stessa risultasse attiva anche in fatturazione.
- Con successiva comunicazione del 13 marzo 2026 l’istante ha ribadito la necessità di formalizzare data, ora e tipologia degli interventi, lamentando plurimi appuntamenti disattesi o comunque inefficaci. In data 18 marzo 2026, infine, ha segnalato l’ennesimo intervento non risolutivo, riferendo che i tecnici intervenuti si sono allontanati dopo pochi minuti senza effettuare alcuna lavorazione, reiterando così il permanere del disservizio e l’assenza di un concreto intervento tecnico idoneo al ripristino della linea.
- In data 24 marzo 2026, nell’ambito della procedura GU5, TIM depositava la nota di seguito riportata *“il settore preposto di Fibercop SpA comunica che nella giornata del 18 marzo era in programma il ripristino della linea per il Cliente. Era stata concordata data di attivazione al giorno 18/03/2026 ore 10:00. E’ stato chiesto da OF di poter intervenire alle 14:00 presso la sua sede per effettuare l’installazione. Alle 14:00, come concordato si sono presentati in sede per effettuare l’impianto: il Cliente era già a conoscenza che per effettuare il rilegamento è necessario effettuare uno scavo su strada comunale di fronte*

l'accesso in sede e uno piccolo scavo all'interno della proprietà privata, opere che sarebbero state effettuate con l'impresa in campo. Il Cliente però non ha permesso di effettuare nessun intervento, poiché prima di concedere l'autorizzazione, pretende da OLO/OF un documento in cui viene formalmente esplicitato che le opere da eseguire sono finalizzate all'attivazione della fibra ottica presso la sua sede."

- Seguiva una nota del 14 aprile 2026 con la quale l'operatore informava che *"il settore preposto di Fibercop Spa Comunica che la linea del Cliente è stata attivata definitivamente"*;
- Con successiva comunicazione dell'istante datata 17 aprile 2026. lo stesso istante confermava l'intervento evidenziando che, nonostante sia stata fatta l'attivazione, ancora la linea risulta funzionante solo in parte. Specificava: *"funzionano i dati, ma non funziona il traffico voce. Ho provato a contattare il 191 più volte, senza aver risultati"*.
- In data 7 maggio 2026 l'operatore depositava una nota al fascicolo istruttorio della procedura GU5, con cui informava che *"il settore preposto comunica che è stato emesso l'ordinativo di consegna di un nuovo Router in comodato d'uso gratuito"*. Con successiva nota del 12 maggio il settore preposto ci comunica che il Cliente ha rifiutato la consegna del Modem in comodato d'uso gratuito
- Con nota del 4 dicembre 2025 l'operatore confermava la *"riattivazione della linea avvenuta in data 01.12.2025 a seguito chiusura del Ticket"*.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *"euro 20.000.00 per rimborsi o indennizzi"* in relazione al numero 055917xxxx (*"Disservizi segnalati: Interruzione della linea per motivi tecnici"* dal 24 dicembre 2025).

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 20 marzo 2026, ha eccepito che *"[le]e contestazioni e richieste dell'istante sono inammissibili e infondate per i seguenti motivi"*.

- *"In data 13/01/2026 la linea risulta trasformata in FTTH con Open Fiber; l'istante ha poi richiesto, lamentando disservizio, di tornare alla precedente offerta (RTG+ADSL)"*.
- *"Ciò detto l'esponente si è adoperata e si sta adoperando per la risoluzione del disservizio nel minor tempo possibile tramite Open Fiber (gestore della rete in quella tratta)"*.
- *"Va comunque rilevato che la richiesta economica dell'istante di Euro 20.000 è in realtà una richiesta risarcitoria inammissibile in questa sede e comunque infondata poiché indimostrata sotto ogni profilo"*.

3. La replica dell'istante.

Con nota del 20 marzo 2026 l'istante, nell'ambito del contraddittorio ha depositato una nota di replica, con la quale ha contestato quanto affermato da TIM in memoria circa il fatto *“la linea risulta trasformata in FTTH”*, ribadendo che presso la propria residenza non *“è mai stato fatto alcun lavoro, e in nessun modo una trasformazione. Non è stato passato nessun cavo”*.

L'istante ha, altresì, ribadito che gli operatori *“hanno addirittura staccato le linee, senza il [suo] consenso”*, inviando TIM a verificare se sia stato installato effettivamente il collegamento in tecnologia FTTH.

Allega un ulteriore reclamo del lunedì 23 marzo 2026 con il quale testualmente lamenta: *“sollecito di nuovo la riattivazione immediata della mia linea telefonica aziendale 055/917xxxx, visto che per sconosciuti motivi, è stata disattivata completamente dal giorno 24/12/2025. Non è mai stato fatto nessun lavoro da openfiber, per trasformare la linea in FTTH. È stata però staccata la vecchia linea, senza il mio consenso”*.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis, con riferimento all'eccezione dell'operatore TIM secondo cui la *“richiesta economica dell'istante di Euro 20.000 è in realtà una richiesta risarcitoria”*, si osserva che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è, viceversa, limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Sul punto si richiama il consolidato orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, secondo cui, qualora nell'istanza sia formulata una richiesta di risarcimento danni, la stessa, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, può essere interpretata come richiesta di accertamento di responsabilità in capo al gestore e di applicazione del vigente Regolamento sugli indennizzi in relazione alle fattispecie rientranti nel perimetro dell'articolo 20, comma 4, del Regolamento, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte, la quale potrà comunque rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere l'eventuale maggior danno.

Sempre in via preliminare, con riferimento alla delimitazione temporale del malfunzionamento, si precisa che, dagli atti, risulta che l'interruzione dei servizi ha avuto inizio in data 24 dicembre 2025 e si è protratta fino all'intervento tecnico conclusosi in data 14 aprile 2026 (giudicato parzialmente risolutorio dall'utente), nell'ambito della procedura di adozione del provvedimento temporaneo.

Al riguardo, si ritiene che l'intero arco temporale 24 dicembre 2025 – 14 aprile 2026 rientri nell'ambito della presente disamina, in quanto le risultanze istruttorie evidenziano un'unica vicenda di disservizio, riconducibile alla medesima questione controversa, quale prosecuzione del medesimo inadempimento già oggetto di contestazione e di previo tentativo obbligatorio di conciliazione.

In proposito, va richiamato il principio espresso nelle *“Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”* adottate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui è necessario che *“l’oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione”*, non richiedendosi una perfetta coincidenza formale tra le istanze, ma essendo sufficiente che *“la questione in discussione sia la medesima”*.

Diversamente, le contestazioni relative a disservizi successivi al 14 aprile 2026, attinenti ad un non corretto e completo ripristino dei servizi, introducono profili ulteriori e autonomi rispetto alla originaria interruzione del servizio, determinando una novazione della materia del contendere. Tali circostanze non possono, pertanto, essere esaminate nell’ambito della presente procedura, atteso che su tale aspetto non risulta esperito il prodromico tentativo di conciliazione.

Quanto alla qualificazione della fattispecie, giova precisare che la stessa deve essere ricondotta all’ipotesi di malfunzionamento totale del servizio, atteso che la completa interruzione della linea (voce e dati) risulta lamentata dall’istante sin dal 24 dicembre 2025.

La successiva questione relativa alla mancata attivazione della tecnologia FTTH, che secondo TIM si collocherebbe a far data dal 13 gennaio 2026, si inserisce quale circostanza sopravvenuta nell’ambito della medesima vicenda, senza tuttavia incidere sulla qualificazione del disservizio patito dall’istante, già configurabile come totale interruzione dei servizi fin dal momento iniziale.

Pertanto, alla luce di tutto quanto sopra dedotto, la presente disamina riguarda il malfunzionamento totale intercorrente tra il 24 dicembre 2025 e il 14 aprile 2026, nonché la lamentata mancata risposta ai reclami.

Sul malfunzionamento totale dei servizi

Parte istante ha lamentato l’interruzione dei servizi sulla propria utenza a decorrere dal 24 dicembre 2025, mentre il gestore, nel sostenere la correttezza del proprio operato, ha rappresentato di essersi attivato nei confronti del proprietario della rete e ha affermato che la linea sarebbe stata trasformata in tecnologia FTTH a far data dal 13 gennaio 2026.

La domanda *sub i)* sotto il profilo del malfunzionamento totale può essere accolta nei termini che seguono.

In generale, si evidenzia che, in base al consolidato orientamento dell’Autorità, incombe sull’istante che lamenta l’inadempimento segnalare il malfunzionamento al gestore, a sua volta competente a effettuare l’intervento risolutivo delle problematiche lamentate.

Spetterà successivamente all’operatore, secondo costante orientamento dell’Autorità, l’onere della prova relativo alla risoluzione della problematica lamentata dall’utente. Ai sensi, infatti, dell’articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall’Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sull’operatore l’onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all’effettiva consistenza

e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Nel caso di specie, dalla ricostruzione dei fatti, emerge che l'istante ha tempestivamente segnalato il disservizio mediante plurimi reclami tramite PEC fin dal 30 dicembre 2025, senza ottenere un ripristino del servizio.

L'utente, inoltre, stante la mancata risoluzione del guasto, ha formulato, in data 13 gennaio 2026 e 13 febbraio 2026, istanza per l'adozione del provvedimento temporaneo nell'ambito della procedura conciliativa e di definizione della controversia.

Quanto alla causa del disservizio, l'operatore TIM ha dedotto che *“[i]n data 13/01/2026 la linea risulta trasformata in FTTH con Open Fiber; l'istante ha poi richiesto, lamentando disservizio, di tornare alla precedente offerta (RTG+ADSL)”*.

Tuttavia, attesa la contestazione dell'istante di non aver fruito dei servizi a far data dal 24 dicembre 2025, l'operatore avrebbe dovuto produrre idonea documentazione attestante l'erogazione dei servizi a partire da tale data, mediante tabulati e *file di log* comprovanti i collegamenti internet, nonché documentazione attestante l'effettiva attivazione del 13 gennaio 2026 e la funzionalità del servizio, quale, ad esempio, report di lavorazione o verbali di intervento tecnico *in loco*.

La società TIM ha, inoltre, alluso ad un esonero della propria responsabilità, comunicando in memoria che *“si è adoperata e si sta adoperando per la risoluzione del disservizio nel minor tempo possibile tramite Open Fiber (gestore della rete in quella tratta)”*.

Inoltre, nell'ambito della sopracitata procedura di adozione del provvedimento temporaneo, la società convenuta ha comunicato le attività del *“settore preposto di Fibercop SpA”*, operatore proprietario dell'infrastruttura.

Orbene, in virtù del rapporto che vede coinvolte le singole parti del contratto, ovvero sia, l'operatore che eroga il servizio e l'utente finale che di quel servizio usufruisce, non può che rilevarsi la responsabilità della società TIM nei confronti del cliente, stante l'obbligo che incombe sull'operatore, titolare del rapporto contrattuale con l'utente, di garantire un'erogazione continua e ininterrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto (Cfr. Delibere Agcom n. 13/25/CIR e 49/25/CIR).

Sul punto vengono 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 interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorquando l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Per le motivazioni sopra esposte, si dispone che TIM provveda alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'art. 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, secondo cui,

“nel 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”.

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

Ai fini del calcolo dell’indennizzo:

- *il dies a quo* può essere individuato nella data del 30 dicembre 2025, corrispondente al primo reclamo formale documentato;
- *il dies ad quem* può essere individuato nella data del 14 aprile 2026, in cui risulta l’avvenuta riattivazione della linea, seppur con persistenti criticità segnalate dall’utente.

Pertanto, l’indennizzo da riconoscere all’istante nel suddetto periodo è pari all’importo di euro 2.544,00 (duemilacinquecento quarantaquattro/00), computato secondo il parametro di euro 12,00 *pro die* per n. 106 giorni, per la totale interruzione di ciascuno dei due servizi, voce e accesso ad Internet, sull’utenza n. 055 917xxxx.

L’istante ha, altresì, diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di tutti gli importi addebitati in riferimento all’utenza n. 055 917xxxx dalla data del 24 dicembre 2025 (data d’inizio dell’interruzione totale dei servizi), fino 13 aprile 2026, giorno antecedente all’intervento documentato nell’ambito della procedura GU5. Parte istante ha, altresì, diritto al ritiro, a cura e spese del gestore, della connessa pratica di recupero del credito aperta eventualmente aperta.

Sulla mancata risposta ai reclami

Parte istante lamenta di aver inviato, nel corso del tempo, “*svariate PEC, senza risposta*”, laddove l’operatore ha, in via generale, sostenuto la correttezza della gestione del cliente.

Non si ritiene di accogliere la richiesta *sub i)*, sotto tale profilo, in quanto il mancato riscontro al reclamo del 30 aprile 2026 e successivi solleciti, relativi all’interruzione dei servizi, può ritenersi assorbito dalla misura indennitaria determinata al punto precedente per il disservizio medesimo.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l’istanza presentata da XXX, nei confronti di TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile), per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo di euro 2.544,00 (duemilacinquecento quarantaquattro/00) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la totale interruzione dei servizi voce e di accesso ad Internet sull'utenza n. 055 917xxxx.
3. La società TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile) entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di tutti gli importi addebitati in riferimento all'utenza n. 055 917xxxx nel periodo 24 dicembre 2025 - 13 aprile 2026. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 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.)