DELIBERA N.66/2026/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX - TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)

(GU14/817273/2026)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 15 luglio 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 27/02/2026 acquisita con protocollo n. 0073638 del 27/02/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare di un contratto di tipo affari con l'operatore TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE), di seguito TIM, lamenta varie interruzioni del servizio telefonico sulle utenze fisse n. 0574 65xxxx e n. 0574 65xxxx.

In particolare, nell'istanza introduttiva del presente procedimento, ha dichiarato quanto segue:

- *"sulle linee telefoniche del supermercato "xxx", sito in xxx, Via xxx, n. xxx, e del Distributore di carburante xxx posto in xxx, Via xxx, n. xxx, a partire dal mese di marzo 2025 si sono nuovamente ripresentati i disservizi che hanno reso impossibile per diversi giorni effettuare e ricevere telefonate e fax, nonché garantire pagamenti con il pos";*
- *"in data 15.03.2025 si è verificato un disservizio su entrambe le linee telefoniche (0574/65xxxx e 0574/65xxxx) risolto solo in data 14.04.2025, per la linea del distributore, ed in data 24.04.2025 per la linea del supermercato";*

- *"in data 23.06.2025 la linea telefonica del supermercato ha subito un nuovo disservizio che è stato risolto solo in data 08.07.2025";*
- *"in data 22.07.2025, inoltre, si è verificato un ulteriore disservizio alla linea telefonica del distributore che è stato poi risolto due giorni dopo";*
- *"in data 30.12.2025 le problematiche suindicate si sono presentate nuovamente presso il Distributore di carburante xxx";*
- *"tali disservizi, si rappresenta, seguono quelli già avvenuti nel corso degli anni 2023 e 2024 che avevano lasciato le attività commerciali della XXX senza telefono, fax e pos per un notevole lasso di tempo";*
- *"quanto sopra è stato ed è fonte di gravi danni per la XXX la quale, tra l'altro, non potendo usufruire del servizio di ordini e prenotazioni telefoniche per diversi giorni, ha subito una rilevante perdita di fatturato".*

L'istante ha allegato la documentazione relativa all'apertura e chiusura dei guasti, i vari solleciti, il riscontro dell'operatore nonché il reclamo scritto dell'8 agosto 2025.

In data 18 febbraio 2026 esperiva nei confronti dell'operatore TIM tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale che attestava il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse ha chiesto quanto segue:

i) "che il gestore telefonico si attivi immediatamente al fine di risolvere definitivamente tali disservizi in modo tale che non si ripresentino in futuro";

ii) "il risarcimento di tutti i danni subiti e subendi dalla XXX nella misura massima prevista dalla carta dei servizi dell'operatore, oltre il maggiore danno di cui si riserva sin d'ora di indicare l'esatta quantificazione".

2. La posizione dell'operatore.

La società TIM, in data 24 aprile 2026, ha depositato una memoria difensiva nella quale ha sostenuto l'*"inammissibilità e infondatezza delle richieste risarcitorie di parte istante"*. Al riguardo ha precisato che *"nella fattispecie si tratta di malfunzionamenti su n. 2 linee telefoniche fisse. Come affermato e riconosciuto direttamente dall'istante, tali malfunzionamenti sono già stati eliminati integralmente dall'intervento di TIM che a seguito dalle segnalazioni del cliente ha eliminato il disservizio. A ben vedere, il cliente agisce in questa sede con l'unico e solo obiettivo di ottenere ristoro dei (presunti) danni patiti alla propria attività commerciale in termini di perdita di fatturato che, in thesi, sarebbe derivata dalla impossibilità di ricevere ordini e prenotazioni telefoniche (...). Risultando pacifico che l'istante ha attivato il presente procedimento allo scopo esclusivo di lamentare un danno economico a titolo di perdita di fatturato (lucro cessante), per di più del tutto privo di elementi a supporto, è altresì innegabile che le domande di risarcimento del danno spiegate da XXX sono inammissibili. In argomento, è opportuno ricordare che il CORECOM non è competente a conoscere domande di natura*

risarcitoria ma solo – ed esclusivamente – domande di indennizzo nei limiti di quanto previsto nel Regolamento Indennizzi e dalla Carta dei Servizi. E infatti: il procedimento dinnanzi al Corecom non può essere utilizzato per ottenere il risarcimento del danno, domanda che può essere formulata solo in sede giudiziale". A supporto della propria posizione, l'operatore ha riportato il testo dell'art. 20 commi 4 e 5 del vigente Regolamento.

L'operatore ha concluso con la richiesta *"di voler respingere l'istanza poiché inammissibile e, comunque, infondata per i motivi sopra esposti".*

3. La replica dell'istante

L'istante, in data 14 maggio 2026, ha depositato una memoria di replica nella quale ha rilevato che *"nell'istanza promossa da XXX è stato espressamente richiesto, da un lato, di ordinare al gestore telefonico di attivarsi immediatamente al fine risolvere definitivamente i disservizi in modo tale che non si ripresentino in futuro (e ciò di fatto smentisce quanto sostenuto da controparte circa l'asserita risoluzione dei problemi), dall'altro, il risarcimento di tutti i danni subiti e subendi dalla XXX, nella misura massima prevista dalla carta dei servizi dell'operatore, oltre il maggiore danno di cui si riserva sin d'ora di indicare l'esatta quantificazione. Nella richiesta risarcitoria della XXX, pertanto, rientrano anche gli indennizzi previsti dall' art. 20 co. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS richiamata ex adverso. Conseguentemente, anche nell'ipotesi denegata e non creduta in cui si ritenesse fondato quanto sostenuto da controparte circa la presunta inammissibilità di formulare richieste risarcitorie in questa sede, l'istanza proposta da XXX sarebbe comunque legittima".*

L'istante ha concluso con la richiesta di *"accoglimento dell'istanza".*

4. Motivazione della decisione.

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

In via preliminare:

- la domanda *sub i)* volta ad ottenere *"che il gestore telefonico si attivi immediatamente al fine di risolvere definitivamente tali disservizi in modo tale che non si ripresentino in futuro"* non può formare oggetto di disamina in quanto la presente pronuncia, per espressa previsione dell'art. 20 comma 4 del vigente Regolamento, è limitata ad eventuali rimborsi e indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità e non include, pertanto, la disposizione di un obbligo di *facere* in capo all'operatore;
- la domanda *sub ii)* con la quale l'istante ha chiesto *"il risarcimento di tutti i danni subiti e subendi dalla XXX nella misura massima prevista dalla carta dei servizi dell'operatore, oltre il maggiore danno di cui si riserva sin d'ora di indicare l'esatta quantificazione",* ha la connotazione di una richiesta implicitamente ed esplicitamente risarcitoria sulla quale il CoReCom non può pronunciarsi ai sensi

del già citato art. 20, comma 4, del vigente Regolamento. Tuttavia si rappresenta che, fatto salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria per il maggior danno (comma 5 del medesimo articolo), la suddetta domanda, in un'ottica di *favor utentis* e in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa, sarà interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo dell'operatore in relazione ai disservizi segnalati in istanza e del conseguente diritto dell'istante agli indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, cd. Regolamento sugli indennizzi).

Nel merito.

Sulle interruzioni del servizio telefonico.

L'istante ha lamentato varie interruzioni del servizio telefonico verificatesi nel corso dell'anno 2025 sulle utenze fisse n. 0574 65xxxx e n. 0574 65xxxx.

L'operatore ha evidenziato l'inammissibilità e l'infondatezza della richiesta risarcitoria dell'istante.

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

In relazione alle interruzioni del servizio lamentate dall'istante, si ricordano gli obblighi posti a carico degli operatori dalla Delibera Agcom n. 179/03/CSP e richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare, l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed 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.

Inoltre, si richiama, in generale, la disposizione dell'art. 1218 C.C. secondo la quale "*il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile*" e, per il caso specifico, la disposizione di cui all'art. 13, comma 1 del Regolamento sugli indennizzi secondo la quale con riferimento alla fattispecie del malfunzionamento, *"il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente".*

Nel caso di specie deve anzitutto rilevarsi che, con riferimento al primo disservizio lamentato dall'istante su entrambe le linee telefoniche a far data dal 15 marzo 2025, dal corredo istruttorio emerge che la segnalazione n. AHF00009939xxxx relativa alla linea

n. 0574 65xxxx è stata aperta il 15 marzo 2025 mentre per la linea n. 0574 65xxxx la segnalazione n. AHF00009941xxxx risulta aperta il 17 marzo 2025. Inoltre, come dichiarato dall'istante, dalla documentazione in atti emerge che i guasti sono stati risolti, rispettivamente, in data 14 aprile 2025 per la linea n. 0574 65xxxx e in data 24 aprile 2025 per la linea n. 0574 65xxxx.

Per quanto riguarda il successivo disservizio lamentato dall'istante sulla linea n. 0574 65xxxx dal 23 giugno 2025 e fino all'8 luglio 2025, dal corredo istruttorio risulta l'apertura del ticket n. 010114xxxx in data 23 giugno 2025.

Invece, per gli ulteriori disservizi che l'istante ha asserito di aver sùbito sulla linea n. 0574 65xxx nei mesi di luglio e dicembre 2025 non risultano agli atti evidenze in merito all'apertura di segnalazioni/ticket o alla presentazione di reclami scritti in costanza di disservizio. Ne consegue che l'operatore non può ritenersi responsabile per tali disservizi in quanto non è provato che sia stato messo a conoscenza degli stessi e, pertanto, nella condizione di intervenire per risolvere le problematiche ovvero di dimostrare che dipendevano da causa a lui non imputabile.

Ciò posto, con riferimento ai disservizi segnalati dall'istante nei mesi di marzo e giugno 2025, l'operatore, nelle proprie memorie difensive, si è limitato a sostenere l'inammissibilità e l'infondatezza delle richieste risarcitorie dell'istante, il quale, invece, ha fornito la documentazione inerente alla gestione delle segnalazioni dalla quale non emerge che l'operatore si sia diligentemente e tempestivamente adoperato per ripristinare il corretto funzionamento del servizio sulle due utenze telefoniche.

Infatti, a fronte delle segnalazioni aperte il 15 e 17 marzo 2025 per le due linee, il 19 marzo 2025 l'operatore si è limitato a comunicare che si trattava di un guasto di rete complesso per la cui risoluzione poteva essere necessario un tempo maggiore del previsto, ha annullato gli eventuali appuntamenti già fissati e si è impegnato ad avvisare l'istante della risoluzione. Inoltre, l'istante si è dovuto rivolgere varie volte al servizio clienti per conoscere la probabile data di risoluzione, che prima è stata fissata nel 10 aprile 2025, disattesa, e poi posticipata al 18 aprile 2025. Infine, l'istante ha inviato tre solleciti scritti (il 26 marzo 2025, il 3 e 4 aprile 2025) per uno solo dei quali ha ricevuto un riscontro, peraltro non esaustivo, nei quali, fra l'altro, rendeva note le problematiche riscontrate nel funzionamento del trasferimento di chiamata ai cellulari aziendali che aveva anche smesso di funzionare per la linea n. 0574 65xxxx.

Inoltre, per quanto riguarda il successivo disservizio sulla linea n. 0574 65xxxx oggetto del ticket aperto il 23 giugno 2025, agli atti non risulta alcuna evidenza in merito alla gestione da parte dell'operatore, nemmeno in relazione al tempestivo sollecito scritto nel quale l'istante segnalava il mancato intervento sul posto di un tecnico così come assicurato dal servizio clienti.

Ciò posto, si ritiene che sia da ascriversi all'operatore la responsabilità ex art. 1218 C.C. in ordine ai suddetti disservizi e che all'istante debba essere riconosciuto un indennizzo proporzionato al disagio subìto oltre allo storno di quanto addebitato per i periodi di disservizio.

Nel caso in esame trova applicazione l'articolo 6, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi, secondo il quale *"in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione"* in combinato disposto con l'articolo 13 comma 3 che prevede il raddoppio dell'importo in ragione della natura *business* dell'utenza.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 996,00 (novecentonovantasei/00), calcolato secondo il parametro di euro 12,00 *pro die* per complessivi 83 giorni di interruzione del servizio così determinati: per la linea n. 0574 65xxxx dal 17 marzo 2025 al 14 aprile 2025 e per la linea n. 0574 65xxxx dal 15 marzo 2025 al 24 aprile 2025 nonché dal 23 giugno 2025 all'8 luglio 2025.

Inoltre, l'istante ha diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto addebitato in riferimento alle due linee telefoniche per i suddetti periodi di disservizio e al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tali insoluti.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza GU14/817273/2026, presentata da XXX nei confronti dell'operatore TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE), per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 996,00 (novecentonovantasei/00), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per i periodi di completa interruzione del servizio sulle utenze n. 0574 65xxxx e n. 0574 65xxxx.

3. La società TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione

dell'istanza) di quanto addebitato in riferimento all'utenza n. 0574 65xxxx per il periodo dal 17 marzo 2025 al 14 aprile 2025 e in riferimento all'utenza n. 0574 65xxxx per il periodo dal 15 marzo 2025 al 24 aprile 2025 nonché dal 23 giugno 2025 all'8 luglio 2025. La società è tenuta, inoltre, a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tali insoluti.

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, 15 luglio 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.)