

DELIBERA N. 75/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)

GU14/756987/2025

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 24 settembre 2025;

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 Comitato Regionale 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. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore "Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione", con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza della società XXX, del 04/06/2025 acquisita con protocollo n. 0139316 del 04/06/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare di un contratto *business* relativo al codice cliente n. 09952640xxxx con la società Tim SPA (Telecom Italia, Kena Mobile), di seguito TIM, lamenta l'illegittima sospensione delle linee n. 0583 26xxxx, n. 348560xxxx e n. 320447xxxx.

In particolare, nell'istanza introduttiva ha dichiarato di aver *"subito la sospensione della linea fissa 0583 26xxxx e delle due linee mobili 348560xxxx e 320447xxxx senza apparente motivo, con grave danno all'attività commerciale"*.

In data 29 maggio 2025 l'istante esperiva nei confronti dell'operatore TIM il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, che si concludeva con verbale attestante il mancato accordo.

In base a tali premesse e per un ammontare complessivo stimato in euro 500,00 l'istante ha chiesto:

- i) *"ripristino linee fissa e mobili"*;
- ii) *"indennizzo per sospensione illegittima"*.

2. La posizione dell'operatore.

La società TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato in data 25 luglio 2025 una memoria difensiva, nella quale ha rilevato l'infondatezza delle richieste

avanzate dall'istante in quanto *“la mancata presentazione del reclamo – rectius allegazione degli estremi del reclamo stesso – preclude ogni indennizzo fra quelli indicati in epigrafe. Nella fattispecie in esame, l'istante non ha mai reclamato i disservizi che contesta in istanza, né è in grado di dimostrare il contrario in tale sede”*.

Inoltre, il gestore ha richiesto l'inammissibilità/improcedibilità dell'istanza in merito alla presunta sospensione illegittima, atteso che *“ha correttamente lavorato la delibera n. 5/2025/Corecom Toscana (cfr. Doc. 1) emettendo un bonifico in favore dell'istante di € 95,00 (oltre a interessi). Subito dopo, Tim ha trasmesso una comunicazione in cui informava della lavorazione avvenuta della suddetta delibera precisando, tuttavia, l'esistenza di insoluti dovuti perché non censurati dal Corecom e quindi da pagare entro una certa data (cfr. Doc. 2). Gli insoluti presenti per le linee indicate, infatti, sono anteriori il 10 agosto 2024 e la citata delibera del Corecom Toscana ha determinato lo storno della fatturazione successiva al 10 agosto 24. In ordine alla presunta sospensione, poi, Tim non ravvisa elementi meritevoli di indennizzi, né contestazioni specifiche da parte dell'utente”*.

L'operatore ha allegato: la delibera n. 5/2025/Corecom Toscana e la lettera del 25 febbraio 2025.

L'operatore ha concluso, quindi, chiedendo il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante perché infondate in fatto ed in diritto.

3. Replica dell'istante

L'istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente Regolamento, una nota di replica nella quale ha precisato che *“la linea fissa 0583 26xxxx e le due linee mobili 348 560xxxx e 320 447xxxx sono state sospese senza alcun preavviso, con grave danno per l'attività commerciale connessa. È stata presentata anche istanza GU5 in 2 occasioni: il 29.04.2025 ed il 30.04.2025. Pertanto andrà indennizzata la sospensione illegittima delle linee dal 24.04.2025 fino all'effettiva riattivazione delle stesse nel giugno 2025”*.

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, si osserva quanto segue:

- con riferimento alla domanda *sub i)*, volta ad ottenere il *“ripristino linee fissa e mobili”*, si rileva che sul punto è cessata la materia del contendere atteso che l'istante in sede di replica ha dichiarato che le linee oggetto di doglianza sono stata riattivate *“nel giugno del 2025”*.

Nel merito.

Sulla sospensione della linea fissa n. 0583 26xxxx e delle linee mobili n. 348560xxxx e n. 320447xxxx.

L'istante ha lamentato di aver subito la sospensione della linea fissa n. 0583 26xxxx e delle due linee mobili n. 348560xxxx e n. 320447xxxx *“senza apparente motivo”* e *“senza alcun preavviso”*. Al riguardo ha precisato di aver presentato anche due istanze per l'adozione del provvedimento temporaneo GU5 nelle date del 29 e 30 aprile 2025 (entrambe archiviate) e ha richiesto l'indennizzo *“dal 24.04.2025 fino all'effettiva riattivazione delle stesse nel giugno 2025”*.

L'operatore ha dedotto l'assenza di reclami e la conseguente preclusione del diritto all'indennizzo richiesto. Inoltre, ha affermato di aver correttamente lavorato *“la delibera n. 5/2025/Corecom Toscana”* e di aver informato l'istante dell'*“esistenza di insoluti dovuti perché non censurati dal Corecom e quindi da pagare entro una certa data”*.

La doglianza dell'istante è meritevole di accoglimento per i motivi e nei termini di seguito esposti.

Si richiama in proposito la direttiva generale di cui all'art. 3 comma 4 della Delibera Agcom n. 179/03/CSP la quale prevede l'obbligo degli operatori di fornire i servizi richiesti *“in modo regolare, continuo e senza interruzioni”* e le uniche eccezioni a tale principio che 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 e di 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 e, in particolare, in assenza di prova del preavviso di sospensione, la sospensione medesima deve considerarsi illegittima (*ex multis* Delibera Agcom n. 31/12/CIR).

Orbene, nel caso di specie non risulta che l'operatore abbia rispettato le disposizioni di cui al citato art. 5 del Regolamento che prevedono la possibilità di *“disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento”* e *“l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso”*.

Al riguardo si rileva infatti che con *“la delibera n. 5/2025/Corecom Toscana”* è stato disposto lo storno della fatturazione successiva al 10 agosto 2024 relativa alle utenze fisse n. 0583 56xxxx e n. 0583 55xxxx e con comunicazione del 25 febbraio 2025 l'operatore ha informato l'istante della presenza di fatture insolute *“riferite ad addebiti anteriori al 10 agosto 24”* per le medesime utenze, chiedendone il pagamento entro il 5 aprile 2025.

Sul punto, occorre pertanto evidenziare che il debito insoluto riguarda utenze fisse (n. 0583 56xxxx e n. 0583 55xxxx) diverse da quelle oggetto di sospensione (n. 0583 26xxxx, n. 348560xxxx e n. 320447xxxx). A tale proposito si precisa che anche la fattura n. 2024/423062480004xxxx di euro 904,03, riportata nella citata comunicazione, non può essere ricondotta ad insoluti relativi alle linee sospese in quanto reca unicamente tale riferimento: *“multiplo”*.

Si rileva inoltre che l'operatore non ha dato prova di aver effettuato, prima della lamentata sospensione, alcuna efficace comunicazione del preavviso previsto dal citato art. 5 del Regolamento atteso che la comunicazione del 25 febbraio 2025 contiene esclusivamente un invito ad effettuare il pagamento entro un certo termine.

Ne consegue che l'operatore deve ritenersi responsabile, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, in ordine alla illegittima sospensione delle utenze oggetto di doglianza e deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito oltre allo storno degli importi addebitati per il periodo di illegittima sospensione.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, il quale prevede, *“nel 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”*, in combinato con l'art. 13, comma 3, del citato Regolamento, che stabilisce il raddoppio dell'importo dell'indennizzo in ragione della natura *business* delle utenze.

Per quanto concerne il periodo indennizzabile, si determina il *dies a quo* nel 24 aprile 2025, quale data di inizio della sospensione come dichiarato dall'istante e non confutato dall'operatore, e il *dies ad quem* nel 4 giugno 2025, data di presentazione dell'istanza di definizione, considerato che l'istante ha dichiarato la riattivazione delle utenze nel mese di *“giugno 2025”* senza tuttavia indicare una data precisa.

Pertanto, in accoglimento della domanda *sub ii)*, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo di euro 1.845,00 (milleottocentoquarantacinque/00), determinato secondo il parametro di euro 15,00 *pro die* per 41 giorni di sospensione del servizio su ciascuna delle seguenti utenze: n. 0583 26xxxx, n. 348560xxxx e n. 320447xxxx.

L'istante ha diritto altresì allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato con riferimento alle utenze n. 0583 26xxxx, n. 348560xxxx e n. 320447xxxx nei giorni di sospensione amministrativa (dal 24 aprile 2025 al 4 giugno 2025), nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il CoReCom Toscana accoglie parzialmente l'istanza GU14/756987/2025 presentata dalla società 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 1.845,00 (milleottocentoquarantacinque/00), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio sulle utenze n. 0583 26xxxx, n. 348560xxxx e n. 320447xxxx.
3. La società Tim SPA (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta a regolarizzare, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento la 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 con riferimento alle utenze n. 0583 26xxxx, n. 348560xxxx e n. 320447xxxx nei giorni di sospensione amministrativa (dal 24 aprile 2025 al 4 giugno 2025). L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

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

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

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

Firenze, 24 settembre 2025

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.)