

**DELIBERA N. 85/2025/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)  
(GU14/756886/2025)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 29 ottobre 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 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 04/06/2025 acquisita con protocollo n. 0138885 del 04/06/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante.**

L'istante, titolare di un contratto di tipo privato avente ad oggetto l'utenza fissa n. 055 83xxxx con l'operatore TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) (di seguito TIM), lamenta la irregolare e discontinua erogazione dei servizi (voce e accesso a internet).

In particolare, nell'istanza introduttiva del presente procedimento, nel prodromico tentativo obbligatorio di conciliazione UG 740345/2025 e nell'istanza per l'adozione del provvedimento temporaneo GU5 750408/2025, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- *"in data 10.03.2025 alle ore 10:48, tramite il 187, si è provveduto a segnalare per l'ennesima volta il disservizio già presente da circa un mese (vedi segnalazione del 19.02.2025), riguardante la mancanza di connessione sia telefonica sia della rete internet";*
- *"questa problematica si era già presentata dai primi mesi dell'anno 2023, conclusasi con un reclamo presentato all'AGCOM a giugno 2023 e definito dopo vari mesi e precisamente 11.10.2023";*
- *"attualmente ci è stato risposto che la rete risulta essere obsoleta e l'unica possibilità è di aderire alla linea fibra ottica. Facciamo presente che già un tecnico*

*della TIM ha eseguito un sopralluogo presso la nostra abitazione asserendo che non c'è la copertura necessaria per la linea fibra”;*

- *“altri episodi si sono presentati nel corso di questi anni e risolti sempre dopo qualche mese di disagio. Praticamente in questi anni conviviamo con una connessione “ballerina””;*
- *“considerato che l’ammontare delle bollette, determinate dal costo dei servizi richiesti, vengono regolarmente pagate e visto che la connessione è praticamente assente tanto quanto la linea telefonica in quanto è spesso disturbata, ci chiediamo cosa stiamo pagando e perché”;*
- *“considerato poi che negli ultimi anni i guasti si susseguono e l’attesa per la rimessa in pristino richiede sempre vari mesi malgrado le continue segnalazioni senza mai raggiungere la definizione completa del guasto, chiediamo la risoluzione definitiva del problema, senza adottare soluzioni definite “tamponi” ed il riconoscimento del disservizio subito in questi anni. Se le problematiche della TIM non consentono la risoluzione del problema ci riserveremo di intraprendere soluzioni alternative”.*

In particolare, nella procedura conciliativa UG 740345/2025 l’istante ha lamentato una *“debole e a fasi alterne connessione internet e linea disturbata”* e ha richiesto la *“risoluzione definitiva del guasto senza adottare soluzioni momentanee (e il) rimborso delle fatture pagate nel periodo di disservizio e del disagio subito nei periodi di mancato funzionamento”.*

L’istanza per l’adozione del provvedimento temporaneo GU5 750408/2025, presentata il 5 maggio 2025 nell’ambito della citata procedura conciliativa, si è conclusa in data 11 agosto 2025 con la seguente *“Comunicazione di chiusura”* dell’operatore: *“FiberCop Spa riferisce: - ‘Guasto riparato TK chiuso, contattato cliente che conferma risoluzione del problema’”.*

In data 4 giugno 2025 l’istante 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 e dava atto della seguente proposta di componimento dell’operatore: *“cessazione linea senza costi e somma omnia di 500,00 euro”.*

In base a tali premesse l’istante ha chiesto quanto segue:

- i) *“€ 1.500,00”.*

## **2. La posizione dell’operatore.**

La società TIM, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato in data 25 luglio 2025 memoria difensiva nella quale ha rilevato l’infondatezza delle richieste di controparte e la mancanza di allegazioni probatorie.

Nel merito, l’operatore ha rilevato che, ai sensi degli articoli 6, 8, 9, 11 e 13 del Regolamento sugli Indennizzi, *“la mancata presentazione del reclamo – rectius*

*allegazione degli estremi del reclamo stesso – preclude ogni indennizzo fra quelli indicati in epigrafe”. Al riguardo ha precisato che “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”.*

Con riferimento al malfunzionamento del servizio, l’operatore ha evidenziato la *“necessità di dimostrare di aver preventivamente segnalato, tramite reclamo, il guasto per il quale si richiede l’indennizzo”*. Al riguardo ha precisato che *“l’utente ha dedotto un malfunzionamento della linea telefonica e chiesto il riconoscimento dell’indennizzo previsto dalla normativa regolatoria e/o dalle Condizioni Generali di Contratto. A tal fine, l’utente avrebbe dovuto allegare e/o dimostrare di aver inviato, preventivamente, rituale segnalazione di guasto/reclamo. Ed infatti, se è vero che, alla luce dei consolidati principi desumibili dall’art. 1218 cod. civ. il creditore della prestazione (l’utente, nel contratto di somministrazione dell’utenza telefonica) è tenuto unicamente a dimostrare la fonte dell’obbligazione (contratto di utenza) e a lamentare l’inadempimento, spettando poi all’Operatore la dimostrazione di aver correttamente adempiuto o di non averlo potuto fare per fatto dello stesso creditore o per causa di forza maggiore, è altrettanto vero, che l’indennizzo dovuto ai sensi del Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS non compensa l’inadempimento dell’Operatore all’obbligazione principale e caratteristica del contratto di utenza (ossia, la somministrazione del servizio), bensì solo l’obbligo di intervenire tempestivamente nella riparazione del guasto. Tale obbligo può dirsi sussistente solo a seguito della segnalazione dell’utente e non potrebbe sussistere un ritardo se detta segnalazione non fosse avvenuta (infatti, l’art 13 del Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS richiama espressamente anche il precedente art. 6, riguardante il malfunzionamento del servizio). Rispetto al “ritardo”, la segnalazione di guasto costituisce, pertanto, presupposto indefettibile, non potendovi essere “ritardo” nella richiesta di intervento ove quest’ultima difetti. Pur applicandosi i principi generali in materia di riparto dell’onere probatorio desumibili dall’art. 1218 cod. civ., l’utente che richieda l’indennizzo dovrà in conclusione allegare e dimostrare non solo la fonte dell’obbligazione (contratto) ma anche il fatto costitutivo della esigibilità dell’indennizzo e cioè la segnalazione di guasto (v. per tutte la decisione Corecom Lazio*

*n.184 del 23/11/ 2015). Mancando la segnalazione di guasto, la richiesta di indennizzo va respinta”.*

L’operatore ha concluso con la richiesta di *“rigettare l’avversa istanza perché infondata e non documentata.”*

### **3. La replica dell’istante**

L’istante ha depositato in data 22 settembre 2025 una memoria di replica, con documentazione allegata, nella quale *“conseguentemente (alla) comunicazione dell’intervento di ripristino della rete avvenuto il 4 agosto 2025”* ha precisato quanto segue:

- *“il periodo di disservizio da parte della società TIM è incalcolabile”;*

- *“valutando che detto problema si era già verificato da due anni precedenti alla presente segnalazione ed evidentemente mai risolto, malgrado la richiesta dell'intervento dell'AGCOM già dal 2023, la società TIM si è preoccupata di adoperarsi in riparazioni “tampone” che evidentemente non hanno risolto il problema, non garantendo così la risoluzione definitiva nei tempi previsti dalla legge”;*
- *“mancata chiarezza e trasparenza da parte del gestore TIM delle problematiche esistenti ed interessanti l'utenza, onde garantire una libera scelta”;*
- *“a seguito dell'intervento del 4 agosto la linea telefonica non risulta più disturbata ma la connessione risulta ancora ballerina e molto debole (vedi foto allegate) non garantendo il servizio richiesto, dovuto e comunque pagato”;*
- *“per quanto riguarda la problematica relativa alle segnalazioni e reclami dovuti: sono stati tutti effettuati utilizzando il 187, tanto che spesso, dopo un certo lasso di tempo, gli stessi operatori hanno preferito non rispondere alle chiamate oppure essere molto evasivi”;*
- *“ad oggi la situazione rimane compromessa”;*
- *“chiediamo solamente che ci venga riconosciuto il totale rimborso delle bollette pagate e non godute, ma maggiormente l'indennizzo del danno subito per la mancata trasparenza, mancata scelta. Il mancato utilizzo di una connessione adeguata non ci ha consentito per tutto questo lungo periodo di svolgere le mansioni che la quotidianità ci richiede e che ci è dovuta, in quanto regolarmente pagata come da contratto”.*

#### **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 evidenzia che:

- la memoria di replica depositata dall'istante il 22 settembre 2025 risulta tardiva rispetto al termine assegnato nella comunicazione di avvio del procedimento del 10 giugno 2025. In tale comunicazione si disponeva che *“la parte convenuta può presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di giorni 45 dal ricevimento della presente comunicazione e, entro i successivi 20 giorni, tutte le parti possono presentare eventuali memorie di replica. I predetti termini sono sospesi dal 1 al 31 agosto”*. Pertanto, il termine entro il quale la parte istante poteva presentare le proprie memorie di replica scadeva il 15 settembre 2025. In ogni caso si precisa che la documentazione tardiva, per costante orientamento dell'Autorità, può essere tenuta in considerazione ai fini della più compiuta ricostruzione del quadro istruttorio;
- la domanda *sub i)*, volta ad ottenere “€ 1.500,00”, nonostante la sua formulazione esclusivamente economica, in ottica di *favor utentis* e in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa, sarà valutata in

relazione a quanto richiesto esplicitamente dall'istante nella procedura conciliativa e complessivamente nell'ambito del presente procedimento tenuto conto anche delle memorie di replica. Al riguardo occorre evidenziare che, ai sensi dell'art. 20, commi 4 e 5 del vigente Regolamento, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta di risarcimento del danno nonché di *facere* in capo all'operatore ed è limitato ad eventuali rimborsi e indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Nel merito.

Sul malfunzionamento dei servizi (voce e accesso a internet).

L'istante ha lamentato, anche in sede di GU5, una irregolare erogazione dei servizi sull'utenza n. 055 83xxxx. In particolare ha evidenziato una connessione internet non adeguata in quanto debole, lenta, *“a fasi alterne”* e *“ballerina”* nonché una linea telefonica *“spesso disturbata”*. Al riguardo ha rappresentato che, nonostante le plurime segnalazioni effettuate *“utilizzando il 187”*, in particolare nelle date del 19 febbraio 2025 e 10 marzo 2025, l'operatore non aveva mai risolto definitivamente le problematiche lamentate se non limitatamente alla linea telefonica la quale a seguito di intervento del 4 agosto 2025 non risultava più disturbata.

L'operatore ha rilevato l'assenza di reclami e di segnalazioni di guasto effettuate dall'istante in costanza dei lamentati disservizi e ha ritenuto pertanto infondata la richiesta di indennizzo.

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

Occorre anzitutto precisare che i disservizi lamentati dall'istante in merito alla fruizione del servizio di accesso a internet possono essere qualificati non solo come lentezza della connessione ma anche come discontinuità nell'erogazione del servizio da parte dell'operatore.

Tale precisazione si rende necessaria atteso che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, il solo degrado della velocità di trasmissione dei dati non può configurarsi come malfunzionamento, in assenza di anomalie tecniche che compromettono la funzionalità del servizio medesimo.

Difatti, ai sensi dell'articolo 8, comma 6 della delibera Agcom n. 224/08/CSP *“qualora l'utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'Autorità, tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it) che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell'operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, l'utente ha facoltà di recedere senza costi dal contratto per la parte*



*relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata".*

Quindi, nel caso in cui il servizio di connessione a internet risulti inadeguato o non conforme a quello pattuito, l'utente, secondo quanto disposto dalla citata delibera, ha la facoltà di recedere dal contratto senza costi, ma non di ottenere un indennizzo, ovvero la ripetizione parziale dei canoni corrisposti durante il periodo di disservizio. (cifra Delibera Agcom n. 85/19/CIR).

Viceversa, in relazione agli ulteriori disservizi lamentati dall'istante, e cioè la discontinua erogazione del servizio di accesso a internet e il malfunzionamento della linea telefonica, giova ricordare 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 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.

Si evidenzia, tuttavia che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto malfunzionamento o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e affermato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la Delibera Agcom n. 640/13/CONS). In effetti, in presenza di qualsivoglia disservizio, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema.

Nel caso di specie l'istante ha dedotto di aver chiamato più volte il numero 187 di TIM per segnalare i disservizi sulla propria utenza telefonica e ha indicato le date del 19 febbraio 2025 e del 10 marzo 2025 ore 10:48.

Sul punto occorre tuttavia evidenziare che l'istante non ha fornito la prova di tracciamento delle segnalazioni telefoniche rivolte all'operatore, atteso che non ha prodotto né il codice operatore né il numero ticket.

A tale proposito è però indubbio che l'operatore sia venuto a conoscenza dei disservizi patiti dall'istante in data 5 maggio 2025, ossia quando quest'ultimo ha presentato l'istanza per l'adozione del provvedimento temporaneo GU5 750408/2025 che può essere equiparata ad un reclamo.

Ebbene, a fronte dell'emissione del relativo provvedimento d'urgenza finalizzato al ripristino del corretto funzionamento dell'utenza telefonica n. 055 83xxxx entro il 20

maggio 2025, questo Ufficio, in data 18 giugno 2025, ha verificato la non ottemperanza dell'operatore. Soltanto in data 11 agosto 2025 l'operatore, dopo aver ripetutamente dedotto la necessità di interventi a carico della società FiberCop S.p.A. - proprietaria e gestore della rete - ha comunicato la riparazione del guasto e ha dedotto di aver ricevuto conferma della risoluzione del problema da parte del cliente debitamente contattato.

Al riguardo, giova fin d'ora evidenziare che l'istante, nelle proprie memorie di replica depositate il 22 settembre 2025, ha confermato il ripristino del corretto funzionamento della sola linea telefonica avvenuto in data 4 agosto 2025 mentre ha lamentato il persistere delle problematiche relative alla connessione internet che risultava *“ancora ballerina e molto debole”*.

Ciò posto, occorre rilevare che l'operatore nell'ambito della procedura GU5 ha comunicato che la risoluzione del disservizio patito dall'istante dipendeva da interventi risolutivi del proprietario/gestore dell'infrastruttura di rete e ha conseguentemente eccepito l'assenza di responsabilità in ordine alle circostanze lamentate in quanto dipese da fatti ad esso non imputabili.

L'operatore non ha però dimostrato di aver fatto tutto quanto di propria competenza, ossia di aver posto in essere le procedure tecniche, amministrative e gestionali necessarie al fine di assicurare il corretto ripristino dell'utenza *de qua*, atteso che si è limitato a riportare i diversi interventi tecnici di competenza della FiberCop S.p.A., senza produrre i *tickets* aperti verso tale società comprese le conseguenti interlocuzioni.

Ne consegue che TIM, in assenza di prova a sostegno della correttezza del proprio operato, deve ritenersi responsabile *ex art. 1218 C.C.* dei disservizi occorsi sull'utenza *de qua* e deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Non risulta inoltre che l'operatore abbia assolto all'onere informativo posto a suo carico dall'art. 4 dell'Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, secondo il quale gli utenti hanno diritto a un'informazione completa e tempestiva circa le condizioni tecniche sottese alla prestazione dei servizi.

Nel caso di specie, infatti, a fronte della procedura GU5 instaurata il 5 maggio 2025, l'operatore si è limitato a riportare ripetute rimodulazioni in ordine a interventi tecnici a carico di FiberCop fino alla data del 30 luglio 2025. Solo in data 11 agosto 2025 ha comunicato l'avvenuto ripristino del servizio, ripristino peraltro confermato dall'istante soltanto in relazione al servizio voce mentre il servizio di accesso a internet continuava ad essere compromesso.

Anche tale carenza informativa, che ha interferito con la possibilità dell'istante di esercitare, in tempi rapidi, la sua facoltà di disdetta o passaggio verso altro operatore, fa sorgere in capo a TIM l'obbligo di corresponsione degli indennizzi (v. delibere Agcom n. 208/20/CIR e n. 209/20/CIR).

Quanto alla misura dell'indennizzo da applicarsi nel caso di specie si richiama l'art. 6, comma 2, del Regolamento sugli Indennizzi, secondo il quale *“nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi*



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

Con riferimento alla determinazione del periodo indennizzabile, è possibile stabilire il *dies a quo* per entrambi i servizi (voce e accesso a internet) nel 5 maggio 2025 (data di presentazione dell’istanza GU5) mentre il *dies ad quem* per il servizio voce si stabilisce nel 4 agosto 2025 (data di fine disservizio espressamente indicata dall’istante) e il *dies ad quem* per il servizio di accesso a internet si stabilisce, *in favor utentis*, nel 15 settembre 2025 (termine entro il quale la parte istante poteva presentare le proprie memorie di replica, tenuto conto del persistere del disservizio come comunicato dall’istante in data 22 settembre 2025).

Pertanto, l’istante ha diritto, in parziale accoglimento della domanda *sub i)*, alla corresponsione della somma complessiva di euro 672,00 (seicentoseventadue/00), determinato secondo il parametro di euro 3,00 *pro die* per 91 giorni di irregolare erogazione del servizio voce sull’utenza n. 055 83xxxx e per 133 giorni di irregolare e discontinua erogazione del servizio di accesso a internet sulla medesima utenza.

Viceversa, non può essere riconosciuto lo storno/rimborso della fatturazione emessa in costanza di malfunzionamento parziale, in quanto la fruizione irregolare di un servizio come nel caso di specie, ovvero la qualità non adeguata agli standard dello stesso, “*non configura di per sé il diritto alla ripetizione dei canoni ovvero allo storno di fatture non pagate poiché il servizio, seppur con scarsa soddisfazione del cliente, risulta comunque erogato e fruito; l’utente, in tali casi, conserva il diritto agli indennizzi previsti ove si riscontri la fondatezza delle proprie doglianze*” (*ex plurimis* Delibere Agcom n. 67/15/CIR, n. 1/18/CIR e n. 56/20/CIR).

TUTTO ciò premesso;

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

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l’istanza GU14/756886/2025, 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 672,00 (seicentoseventadue/00), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza, a titolo di indennizzo per la

irregolare e discontinua erogazione dei servizi (voce e accesso a internet) sull'utenza n. 055 83xxxx.

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, 29 ottobre 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.)