

DELIBERA N. 88/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile)
(GU14/759718/2025)**

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 18/06/2025 acquisita con protocollo n. 0152323 del 18/06/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto privato di cui all'utenza fissa n. 0586 40xxxx contesta all'operatore TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile, di seguito, per comodità, TIM) un malfunzionamento prolungato dell'utenza, nonché la mancata risposta al reclamo.

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

- affetta da *“grave patologia che la costringe a letto senza potersi spostare fisicamente, ha subito un'interruzione dell'indispensabile linea telefonica da ottobre 2024 a fine aprile 2025 compresi”*;
- *“Da ottobre 2024 a metà gennaio 2025”* constatava che *“la linea, ubicata presso la residenza, funzionava a giorni alterni e se un giorno funzionava senza problemi, nei due giorni successivi non era fruibile”*.
- Successivamente *“[l]a situazione è (...) ulteriormente peggiorata da inizio febbraio 2025 a fine aprile 2025, periodo in cui (...) è rimasta completamente isolata con linea assente, sia voce che connessione internet”*.

- *“Inutili le molteplici segnalazioni telefoniche (...), a cui veniva sempre risposto che vi era un grosso guasto da riparare. Il funzionamento del servizio è ripreso solamente a maggio 2025”.*
- In data 16 maggio 2025 inviava per PEC un reclamo per il tramite del legale con il quale lamentava i disservizi sopradescritti e evidenziava che *“Nonostante il grave disservizio, i conti telefonici sono stati puntualmente addebitati sul conto”* Conseguentemente *“chiede[va] il rimborso di quanto addebitato illegittimamente da ottobre 2024 al 30 aprile 2025 (per euro 35,00 mensili circa x n. 7 mensilità = euro 245,00 circa), oltre agli indennizzi del caso”.*

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“storno insoluto” e “rimborso indebito pagato”;*
- ii) *“indennizzo per malfunzionamento per 180 giorni”.*

In data 12 giugno 2025 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.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Tim, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato memoria difensiva del 3 settembre 2025, con la quale ha dedotto che l'utenza interessata dalla controversia è il numero 058640xxxx precisando quanto segue:

- *“STATO LINEA Linea 058640xxxx attiva con offerta TIM CONNECT Premium Fibra”.*
- *“POSIZIONE AMMINISTRATIVA REGOLARE cliente domiciliato”.*

Quanto alla *“descrizione dei fatti”* l'operatore TIM ha riportato la *“relazione [del] retrocartellino”* da cui emerge quanto segue:

- *“Non risulta nessun malfunzionamento da Ottobre 2024 ad Aprile 2025”*
- *“Presente segnalazione del 27/03/2025 chiusa il 30/03/2025 codice riscontro R entro sla associata a TT master NMTDI009687xxxx del 05/11/2024 Forza Maggiore”*

La società TIM ha depositato lo *screenshot* del retro-cartellino dal quale emerge, fra l'altro, *“Data Risoluzione: “29/03/25”; “Causa Problema: Attività complessa su guasto cavo in trincea”; “Data superamento criticità: 29-MAR-25”; “Note Criticità: lavoro in corso”; “Stato: chiuso”.*

Dalle *“Note”*, nella tabella dedicata al guasto nel retro-cartellino, emerge che l'intervento ha riguardato un guasto ripetuto in *“cameretta ARL 37”*, segnalato per la prima volta il 7 novembre 2024 (*“Impresa Errata: come da mail 07/11/2024”*). In data 10 febbraio 2025 risulta segnalato un nuovo intervento (*“Aperto giunto 400x100x100xxxx in cameretta dove segnalato e riparate coppie Utenti ora ok10/02/2025”*). Successivamente, il 28 marzo 2025, è annotato evento atmosferico (*“struttura giunto*

fulminato da evento atmosferico”) che ha aggravato la situazione causando ulteriori danni al giunto. L’ultimo intervento del 29 marzo 2025 ha risolto ha consentito la chiusura del ticket tecnico.

L’operatore ha poi evidenziato che:

- *“Non risultano segnalazioni scritte”;*
- *“16/05/2025 cliente presenta istanza di conciliazione presso il Corecom TOSCANA - Procedimento n. UG/753103/2025 conclusa con verbale di mancato accordo in data 12/06/2025 Le parti dichiarano che, alla luce di quanto emerso, nessun accordo risulta possibile”.*

La società TIM ha concluso che il *“reclamo non fondato la cliente ha aperto solo segnalazione di marzo 2025 non è presente nulla prima nonostante poi la sua segnalazione sia stata associata a tt padre”* (come emerge dalla documentazione il riferimento è a *“TT master NMTDI009687xxxx del 05/11/2024 Forza Maggiore*).

3. La replica dell’utente

Parte istante, nell’ambito del contraddittorio, in data 22 settembre 2025, ha depositato una memoria di replica, per il tramite del legale, con cui ha precisato che *“l’Operatore non ha mai risposto al reclamo PEC del 16.05.2025 che si produce, con ricevuta di avvenuta consegna, pertanto l’istante avrà diritto al massimo indennizzo previsto dalle Delibere AGCOM per la mancata risposta al reclamo”.*

“Nel merito” ha precisato poi che di aver subito *“l’interruzione del servizio di telefonia fissa da ottobre 2024 ad aprile 2025 mentre l’Operatore non ha dimostrato il corretto funzionamento della stessa, anche a mezzo di tabulati telefonici in entrata/uscita. Pare essere incontestato il malfunzionamento della linea nel periodo indicato, pertanto ogni fattura emessa da TIM nei confronti dell’istante per la linea in questione andrà stornata se insoluta o rimborsata se pagata perché non dovuta (euro 245,00)”.*

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.

Preliminarmente si osserva che, per il principio del *favor utentis*, le richieste *sub i)* e *sub ii)* dell’istante possano essere interpretate sulla base di quanto è emerso dall’istruttoria e riportate alla documentazione in atti in applicazione del criterio di efficienza e ragionevolezza dell’azione amministrativa.

Pertanto, la presente disamina s’incentra sul *“malfunzionamento”* che l’utente lamenta essersi protratto complessivamente *“per 180 giorni”* e sulla mancata risposta al reclamo, richieste sulle quali l’istante ha insistito nella propria nota di replica.

Entrando nel merito della controversia, si rileva che parte istante ha lamentato persistenti malfunzionamenti della *“linea telefonica da ottobre 2024 a fine aprile 2025 compresi”*.

Di contro l'operatore, in memoria, ha dato atto che la *"Linea 058640xxxx [è] attiva con offerta TIM CONNECT Premium Fibra"* e che il *"reclamo non [è] fondato [in quanto] la cliente ha aperto solo segnalazione di marzo 2025"*. In merito a tale segnalazione, l'operatore ha puntualizzato che la stessa è *"stata associata a tt [“Trouble Ticket”] padre"* ossia ad un ticket principale aperto il 5 novembre 2024.

Innanzitutto, al fine di chiarire l'oggetto della controversia, occorre esplicitare che il malfunzionamento lamentato dall'istante si articola in due periodi distinti, corrispondenti a due diverse tipologia di disservizio:

- ottobre 2024 – gennaio 2025: erogazione discontinua del servizio di telefonia;
- febbraio – aprile 2025: interruzione totale dei servizi di fonia e accesso ad internet.

Infatti, come emerge dal reclamo in atti, per il primo periodo, a partire da ottobre 2024, l'istante segnala un'erogazione discontinua del servizio, precisando che *"la linea, ubicata presso la residenza, funzionava a giorni alterni e se un giorno funzionava senza problemi, nei due giorni successivi non era fruibile"*.

Nel secondo periodo, l'istante riferisce che *"la situazione era (...) ulteriormente peggiorata da inizio febbraio 2025 a fine aprile 2025, periodo in cui (...) è rimasta completamente isolata con linea assente, sia voce che connessione internet"*. L'istante ha, altresì, evidenziato che, nonostante *"le molteplici segnalazioni telefoniche (...) a cui veniva sempre risposto che vi era un grosso guasto da riparare"*, *"il funzionamento del servizio [era] ripreso solamente a maggio 2025"*.

Con riferimento al primo dei due intervalli sopracitati, si deve precisare che l'istante fa genericamente riferimento alla *"linea"* della propria abitazione e la sua contestazione sarà, dunque, considerata nei termini della discontinua erogazione di un solo servizio (fonia). Viceversa, il secondo periodo di malfunzionamento totale, sarà considerato sia in relazione al servizio voce che alla connessione internet previsti dalla sua *"offerta TIM CONNECT Premium Fibra"*.

Dunque la doglianza *sub ii)* dell'istante d'indennizzo per il malfunzionamento parziale e totale, nei periodi suindicati, è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

In generale giova precisare che, secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, l'operatore che non garantisce l'erogazione del servizio secondo quanto promesso, e che non prova di aver posto in essere comportamenti volti a evitare, rimuovere o superare l'ostacolo tecnico, è responsabile nei confronti dell'utente in quanto, ai sensi del combinato normativo degli articoli 1218 e 1256 del Codice civile, si presume, fino a prova contraria, che l'impossibilità sopravvenuta temporanea o definitiva della prestazione stessa sia imputabile al debitore. In proposito, la giurisprudenza di legittimità è costante nel ritenere che l'impossibilità sopravvenuta che libera dall'obbligazione (se definitiva) o che esonera da responsabilità per ritardo (se temporanea), deve essere obiettiva, assoluta e riferibile al contratto e alla prestazione ivi contemplata e deve consistere non in una mera difficoltà, ma in un impedimento, del pari

obiettivo e assoluto, tale da non poter essere rimosso (cfr. da ultimo Cassazione civile, sez. II, 30 aprile 2012 n. 6594435 – Cassazione civile, sez. III, 05 agosto 2002 n. 117174).

Inoltre, sono da considerare 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, quando 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. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla riparazione di un guasto rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa.

Nel caso di specie, a fronte di quanto contestato in istanza, la società TIM ha dedotto sostanzialmente che, dai propri sistemi, emergeva la presenza di una *“segnalazione del 27/03/2025 chiusa il 30/03/2025”*, evidenziando che la riparazione era stata completata entro i tempi massimi contrattuali (*“codice riscontro R entro sla”*). In merito a tale segnalazione, tuttavia, ha precisato che si trattava di un intervento collegato a un ticket principale (*“master ticket”*), identificato dal codice *“NMTDI009687xxxx”*, aperto il 5 novembre 2024, la cui causa risulta classificata dall'operatore come *“forza maggiore”*.

A supporto della propria posizione, la società TIM ha allegato uno *screenshot* estratto dalle proprie schermate aziendali, riportante il *“retrocartellino”* con i relativi interventi effettuati sulla linea nel periodo contestato. Dal documento emerge, fra l'altro, la chiusura della segnalazione del 27 marzo 2025 ed è descritta la *“Causa Problema”* come *“Attività complessa su guasto cavo in trincea”*.

Nel retro-cartellino sono riportate, altresì, *“Note”* tecniche da cui si desume la presenza di un primo intervento in data 5 novembre 2024, successivamente riaperto il 10 febbraio 2025. In corrispondenza della data del 28 marzo 2025 è segnalato un fulmine che aveva colpito la struttura di giunto (*“Struttura giunto fulminato da evento atmosferico”*), con successiva risolutiva riparazione il 30 marzo 2025.

Per quanto attiene alla durata del malfunzionamento, alla luce della documentazione in atti, risulta che l'istante, come già precisato, abbia contestato due distinti periodi di disservizio relativi all'*“offerta TIM CONNECT Premium Fibra”*, prima parziale e poi totale. Sul punto si osserva che l'utente ha dichiarato di aver effettuato *“molteplici segnalazioni telefoniche (...) a cui veniva sempre risposto che vi era un grosso guasto da riparare”*, ma non ha prodotto prova dei contatti avuti con il *call center* prima del 5 novembre 2024, individuando l'inizio del guasto genericamente nell'ottobre del 2024. L'istante non ha, parimenti, specificato il giorno esatto in cui si è verificato il malfunzionamento totale dei servizi, collocandolo nel febbraio 2024.

Pertanto, si farà riferimento alle segnalazioni documentate in atti, individuando due periodi di disservizio:

- erogazione discontinua del servizio fonia dal 5 novembre 2024 al 9 febbraio 2025, giorno che precede l'intervento per *“apertura giunto”*;
- l'interruzione totale dal 10 febbraio, fino alla soluzione del guasto che ha interessato fonia e accesso ad internet in tecnologia fibra.

Orbene, nel caso in esame, facendo riferimento agli intervalli temporali di cui sopra, la società TIM non ha provato, pur avendo classificato il *“TT master NMTDI009687xxxx del 05/11/2024 [come] Forza Maggiore”*, che la causa dei disservizi fosse dipesa da un evento esterno tale da impedire la tempestiva risoluzione del guasto e che, per tale motivo, il disservizio non fosse ascrivibile alla propria responsabilità tecnico-giuridica.

L'operatore, infatti, non ha fornito prova dell'avvenuto esatto adempimento delle obbligazioni derivanti dal contratto, ossia di essersi attivato per la risoluzione della problematica, allegando eventuale documentazione riguardante gli interventi effettuati *in loco*. Pur avendo fatto un cenno impossibilità della risoluzione per forza maggiore, non ha circostanziato e documentato tale affermazione.

Sul punto deve rilevarsi che non può ritenersi idonea prova la schermata di produzione unilaterale quale lo *“screenshot”* del retro-cartellino depositato dall'operatore, in quanto non provante l'effettiva risoluzione degli interventi effettuati in data 5 novembre 2024 e 10 febbraio 2025.

Nello specifico, si rileva che è lo stesso operatore a qualificare l'intervento resosi necessario a seguito del guasto del 5 novembre 2024 come *“Attività complessa su guasto cavo in trincea”*. Tuttavia, non risulta comprovata una definitiva risoluzione della problematica, atteso che l'utente ha lamentato un malfunzionamento parziale riconducibile al periodo 5 novembre 2024 – 9 febbraio 2024. Parimenti, non è dimostrata da parte dell'operatore la riparazione del guasto in occasione dell'intervento del 10 febbraio 2024, considerata la doglianza dell'istante relativa all'interruzione totale dei servizi a decorrere da tale mese.

Viceversa, con riferimento alla cessazione del guasto, l'istante non ha indicato una data precisa di ripristino dei servizi; la sua dichiarazione secondo cui il guasto si sarebbe protratto per l'intero mese di aprile non risulta, peraltro, supportata da segnalazioni successive al 30 marzo 2025, data indicata dall'operatore come chiusura del ticket.

Orbene, al fine di escludere la propria responsabilità, la società TIM avrebbe dovuto produrre idonea documentazione atta a dimostrare l'effettiva erogazione del servizio di fonia per l'intero periodo 5 novembre 2024 – 30 marzo 2025, mediante esibizione dei tabulati del traffico, nonché del servizio di connessione ad internet per il periodo 10 febbraio – 30 marzo 2025, attraverso la produzione dei relativi *files di log* delle connessioni dati.

Ciò premesso, si ritiene, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, che l'operatore TIM, non avendo dimostrato di aver erogato regolarmente il servizio, sia responsabile del

disservizio dedotto in controversia; ne consegue che deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito per il periodo di erogazione discontinua del servizio di telefonia e per il periodo di interruzione totale dei servizi fonia e accesso ad internet in tecnologia fibra.

Quindi, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si richiama, per il primo periodo, l'art. 6, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, secondo cui *"[i]n 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 a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento"*.

Per quanto riguarda, invece, la totale interruzione dei servizi voce e collegamento dati in tecnologia fibra, si richiama l'art. 6, comma 1, in combinato disposto con art. 13, comma 2, del predetto Regolamento, secondo i quali è previsto rispettivamente che, *"[i]n 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"* e, che, *"[n]ei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo"*.

Pertanto l'istante avrà diritto a:

- un indennizzo pari ad euro 291,00 (duecentonovantuno/00) per l'erogazione discontinua del servizio fonia nel periodo 5 novembre 2024 – 9 febbraio 2025 sull'utenza n. 0586 40xxxx, così computato: euro 3,00 *pro die* x 97 giorni x n. 1 servizio (fonia);
- un indennizzo complessivamente pari ad euro 686,00 (seicentottantasei/00) per la totale dei servizi voce e accesso ad internet in tecnologia fibra sull'utenza n. 0586 40xxxx nel periodo 10 febbraio 2025 – 30 marzo 2025, così computato:
 - euro 6,00 *pro die* x n. 49 giorni x n. 1 servizio (fonia) = euro 294,00 (duecentonovantaquattro/00);
 - euro 8,00 x 49 giorni x n. 1 servizio (accesso ad internet con maggiorazione banda ultra-larga) = 392,00 (trecentonovantadue/00)

Inoltre, in parziale accoglimento della domanda *sub i)* la società TIM è tenuta a stornare (o rimborsare, in caso di avvenuto pagamento), in relazione al periodo di mancata erogazione dei servizi (10 febbraio - 30 marzo 2025), tutti gli importi addebitati per i servizi di fonia e collegamento dati sull'utenza n. 0586 40xxxx. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Viceversa, non può essere accolta la doglianza inerente alla richiesta di storno/rimborso della fatturazione in riferimento al periodo di malfunzionamento parziale (5 novembre 2024 - 9 febbraio 2025), in quanto la parte istante ha comunque usufruito

dei servizi sia pure con discontinuità (*ex plurimis* Delibere Agcom n. 67/15/CIR e n. 1/18/CIR).

Parimenti, la doglianza che l'istante ribadisce in replica (*“l'Operatore non ha mai risposto al reclamo PEC del 16.05.2025”*) non può essere accolta, atteso che l'udienza di conciliazione – nel corso della quale deve ritenersi trattata la materia oggetto del reclamo – si è tenuta in data 12 giugno 2025, ossia entro il termine di trenta giorni che l'operatore TIM si è riservato per fornire riscontro ai reclami.

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);
2. La società TIM S.p.A. (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 maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, la somma di euro 291,00 (duecentonovantuno/00) per l'erogazione discontinua del servizio fonia sull'utenza n. 0586 40xxxx.
3. La società TIM S.p.A. (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 maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, la somma di euro 686,00 (seicentottantasei/00) per la totale dei servizi voce e accesso a internet in banda ultralarga sull'utenza n. 0586 40xxxx nel periodo 10 febbraio 2025 – 30 marzo 2025.
4. La società TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile) 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 tutta la fatturazione emessa nel periodo 10 febbraio - 30 marzo 2025 per i servizi di fonia e collegamento dati sull'utenza n. 0586 40xxxx. 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, 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.)