

DELIBERA N. 91/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)

GU14/757182/2025

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 12 novembre 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. 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 05/06/2025 acquisita con protocollo n. 0140108 del 05/06/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, titolare di un contratto privato relativo all’utenza n. 05528xxxx con la società Tim SPA (Telecom Italia, Kena Mobile), di seguito TIM, lamenta l’illegittima cessazione della linea *de qua*, nonché l’addebito dei costi di disattivazione e di invio delle fatture in formato cartaceo.

In particolare, nell’istanza introduttiva e nella documentazione allegata ha dichiarato quanto segue:

- il 21 marzo 2025 subiva “*l’illegittima cessazione della linea telefonica fissa n. 05528xxxx (voce + internet)*” e del profilo cliente su MyTim, con addebito “*delle spese di disattivazione e di invio bolletta cartacea (entrambe mai richieste)*”.
- Il 23 marzo 2025 inviava una pec di reclamo all’operatore, nella quale riepilogava la sua vicenda, ovvero di essere venuta a conoscenza, tramite il call center contattato per lamentare un malfunzionamento dei servizi, che la linea n. 05528xxxx era stata cessata a seguito di una sua asserita richiesta di cessazione, effettuata in data 24 febbraio 2025 e motivata dallo “scarso utilizzo” dell’utenza

- medesima (*servizio guasti e operatori Bxxxx e Bxxxx*). Nel contestare detta circostanza, precisava altresì di avere attivato il 21 febbraio 2025 una nuova offerta (“*piano TIM WIFI PER TE MEGA con internet e chiamate nazionali illimitate*”) e di volerla mantenere attiva, così come la numerazione 055-28xxxx.
- Inviava all’operatore 3 solleciti per il ripristino della linea, rispettivamente nelle date del 24, 25 e 26 marzo 2025;
 - In data 26 marzo 2025, riceveva comunicazione di Tim circa la necessità di attivare una nuova linea, non essendo possibile il reintegro per l’offerta fibra.
 - Il 27 marzo chiedeva nuovamente “*di ripristinare immediatamente la linea telefonica 055-28xxxx esattamente con le condizioni (...) che aveva al momento dell’errata cessazione*”. A tale comunicazione seguivano 4 solleciti, rispettivamente nelle date del 28 e 31 marzo e 1° e 2 aprile 2025.
 - Sempre il 2 aprile 2025, ricevendo una mail dell’operatore dalla quale risultava respinta una richiesta di subentro, provvedeva a segnalare “*di non aver richiesto alcun subentro ma solo il doveroso e immediato ripristino della linea 055-28xxxx (già a me intestata e da me mai cessata) con lo stesso contratto e le stesse condizioni che aveva al momento della vostra arbitraria e illegittima disattivazione da me mai autorizzata*”.
 - In data 4 aprile 2025 riceveva un’ulteriore comunicazione da Tim, con la quale veniva informata del ripristino dell’utenza *de qua*. In pari data, rispondeva che sia l’utenza che i servizi connessi, compreso “*MyTim*” (*da cui poter verificare il corretto ripristino alle stesse condizioni*) risulta[vano] ancora disattivati”. Seguiva analoga segnalazione il 6 aprile 2025.
 - Riceveva una e-mail da Tim datata 7 aprile 2025 e relativa al “*mancato accoglimento della richiesta di ritardata cessazione perché non risulta pervenuta la documentazione specifica di cessazione*”. In risposta, ribadiva “*di non aver mai disposto alcuna cessazione né alcuna richiesta di ritardata cessazione*” e che l’utenza n. 05528xxxx risultava ancora disattiva.
 - Dopo ulteriori missive del gestore aventi contenuto contraddittorio, con la comunicazione del 9 aprile 2025 veniva informata che “*la pratica di riattivazione linea risulta[va] presa in carico*”.
 - Stante la mancata riattivazione dell’utenza, inviava 7 solleciti per segnalare che “*la linea [era] ancora disattiva*”, rispettivamente nelle date del 12, 14, 15, 16, 17, 22 e 23 aprile 2025.
 - Di contro, riceveva la comunicazione dal gestore circa l’avvenuta cessazione a seguito di “*richiesta dall’intestatario della linea il giorno 26\02\2025 per scarso utilizzo*” e, pochi giorni dopo, di “*accoglimento della richiesta per ritardata cessazione*”, circostanze che provvedeva a contestare con pec del 24, 25 aprile e 29 aprile 2025.

- In pendenza della presente procedura, riceveva ulteriore e-mail dell'operatore circa il rigetto della richiesta di *“reintegro per offerta Fibra; attivare un NIP (con una nuova numerazione)”*.

Oltre alle pec inviate al gestore e da questi ricevute, l'istante ha allegato la fattura n. RL0205xxxx del 22 aprile 2025.

In data 25 aprile 2025 l'istante formulava istanza per l'adozione del provvedimento urgente e temporaneo GU5/748929/2025, volto ad ottenere il ripristino della linea sospesa.

In data 3 giugno 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 3.000,00 l'istante ha chiesto:

- “Ripristino immediato della linea telefonica 05528xxxx alle stesse condizioni tecniche, economiche e contrattuali che aveva alla data della illegittima cessazione”*;
- “Ripristino immediato del profilo cliente su MyTim con ogni precedente contenuto (bonus, rimborsi spese precedenti, etc.)”*;
- “Zero addebiti spese di riattivazione e rimborso delle spese di disattivazione-riattivazione già addebitate (v. bolletta aprile) o addebitande”*;
- “Rimborso spese invio bolletta cartacea (contro le mie disposizioni)”*;
- “Indennizzi tutti come previsti dalle norme vigenti (eventualmente da quantificare)”*;
- “Oltre al risarcimento danni come sotto quantificato per il completo e immotivato isolamento voce e internet di persona ultrasessantenne (posta per molti mesi nell'impossibilità di chiamare anche i numeri di emergenza ed eventuali soccorsi), danno procurato dal 21/03/2025 e fino a completo ripristino”*.

2. La posizione dell'operatore.

La società TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato in data 25 luglio 2025 una memoria difensiva con documentazione allegata, nella quale ha preliminarmente rilevato *“l'inammissibilità dell'istanza ai sensi dell'art. 14 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS, per difformità dell'oggetto delle contestazioni e delle istanze ivi formulate rispetto a quelle sottoposte a codesto Corecom, in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione”*.

In tal senso, Tim ha eccepito *“che la Sig.ra XXX, ha formulato nuove richieste rispetto a quelle formulate nella precedente fase di conciliazione ed in particolare nel presente procedimento ha chiesto anche: “rimborso delle spese di disattivazione-”*

riattivazione già addebitate (v. bolletta aprile) o addebitande. Rimborso spese invio bolletta cartacea (contro le mie disposizioni). Indennizzi tutti come previsti dalle norme vigenti (eventualmente da quantificare). Oltre al risarcimento danni come sotto quantificato per il completo e immotivato isolamento voce e internet di persona ultrasessantenne (posta per molti mesi nell'impossibilità di chiamare anche i numeri di emergenza ed eventuali soccorsi), danno procurato dal 21/03/2025 e fino a completo ripristino.”; oltre ad aver incrementato la richiesta di rimborsi indennizzo da Euro 1000 (fase di conciliazione) ad Euro 3000 (presente fase)”.

Nel merito, l'operatore ha eccepito che *“la linea 05528xxxx risulta essere stata cessata il 24/3/2025 per richiesta dell'istante che ne aveva in precedenza lamentato costi elevati – ciò che aveva peraltro portato l'esponente a riconoscerle il 31/1/2025 un budget caring di Euro 40,00 – e uno scarso utilizzo della stessa. Successivamente il 25/3/2025, la Sig.ra XXX ha reclamato la riattivazione della linea e a fronte di ciò è stato emesso un ordine di rientro fittizio in TIM per riassegnare il numero (v. lettera 4/4/2025 ub All. 1), con l'offerta “Tim Super Base”, ossia con l'offerta più economica commercialmente disponibile all'epoca e più simile all'offerta che era attiva prima della disattivazione (“TIM Wifi x Te Fibra”) ad oggi non più commercializzata e disponibile. L'ordine è stato però scartato per irreperibilità dell'istante in fase di appuntamento”.*

L'operatore ha allegato la risposta alla segnalazione n. 9-77652504xxxx del 04/04/2025, nella quale comunicava che *“la tua richiesta è stata accolta ed abbiamo provveduto con riattivazione linea 05528xxxx cominciando con la data 27/03/2025”.*

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 specificato quanto segue:

- precisava che non vi era alcuna differenza tra le richieste avanzate in sede di conciliazione e quelle presentate con l'istanza di definizione, ma soltanto una diversa quantificazione degli importi dovuta al trascorrere del tempo e alla fattura n. RL0205xxxx del 22 aprile 2025, intervenuta *in itinere*;
- ribadiva che *“Tim ha cessato arbitrariamente e illegittimamente la linea in data 21/03/2025 (non 24/03)”* e di non aver mai *“ordinato la cessazione della linea”*;
- quanto al profilo *“dell'irreperibilità”* specificava di essere *“sempre stata reperibile via pec”* e di *“avere ripetutamente chiesto di non comunicare verbalmente e via cellulare, che non uso e che non garantisce prova giuridica di quanto concordato a voce”*;
- in merito alla necessità di fissare un appuntamento con il reparto tecnico, precisava che *“risulta in atti anche una pec 11/04/2025 in cui chiedevo a TIM di spiegare le ragioni tecniche e amministrative del preteso accesso a casa (mai richiesto per l'arbitraria cessazione) e della obbligatoria sostituzione del router (perfettamente funzionante fino al 21/03/2025 data della cessazione), pec alla quale TIM non ha mai dato risposta”*;

- *“quanto al fatto che l’offerta da me sottoscritta il 21/02/2025 (appena un mese prima dell’illegittima cessazione) non sia commercializzabile, non è un problema che possa o debba risolvere io”.*

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 precisa quanto segue:

- si accoglie l’eccezione dell’operatore circa l’inammissibilità di *“nuove richieste rispetto a quelle formulate nella precedente fase di conciliazione”*, limitatamente alla domanda *sub iv)* inerente al *“rimborso spese invio bolletta cartacea (contro le mie disposizioni)”*, atteso che è stata formulata per la prima volta nell’ambito del presente procedimento e, pertanto, contraria alle regole del contraddittorio cui è improntata la presente procedura. Infatti, nell’atto introduttivo del precedente procedimento di conciliazione, l’istante non ha descritto né citato la problematica inerente alle spese di invio delle fatture, non risultando quindi esperito il prodromico e obbligatorio tentativo di conciliazione. Diversamente, in merito alla diversa quantificazione degli indennizzi, esclusa ogni richiesta risarcitoria, la richiesta sarà ricondotta nell’ambito di competenza di questa Autorità in conformità alle disposizioni normative di settore.

- con riferimento alle domande *sub i)* e *sub ii)*, volte rispettivamente ad ottenere il *“ripristino immediato della linea telefonica 05528xxxx alle stesse condizioni tecniche, economiche e contrattuali che aveva alla data della illegittima cessazione”* e il *“ripristino immediato del profilo cliente su MyTim con ogni precedente contenuto (bonus, rimborsi spese precedenti, etc),* si rileva l’incompetenza dell’Autorità adita ai sensi dell’art. 20, comma 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica (delibera Agcom 194/23/CONS), che vincola il contenuto decisorio all’erogazione di *“rimborsi di somme risultate non dovute”* e *“indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”*;

- la domanda *sub iii)*, avente ad oggetto la richiesta di *“Zero addebiti spese di riattivazione e rimborso delle spese di disattivazione-riattivazione già addebitate (v. bolletta aprile) o addebitande”*, sarà valutata congiuntamente all’oggetto della presente disamina;

- con riferimento alla domanda *sub v)*, volta ad ottenere gli *“indennizzi tutti come previsti dalle norme vigenti (eventualmente da quantificare)”*, nonostante la sua formulazione generica, in ottica di *favor utentis* e in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione amministrativa, sarà valutata in relazione a quanto indicato dall’istante nel formulario GU14 e nella nota di replica, compresi gli allegati, nonché a quanto riportato nelle memorie difensive dell’operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*;

- relativamente alla domanda *sub vi*) “*Oltre al risarcimento danni come sotto quantificato per il completo e immotivato isolamento voce e internet di persona ultrasessantenne (posta per molti mesi nell'impossibilità di chiamare anche i numeri di emergenza ed eventuali soccorsi), danno procurato dal 21/03/2025 e fino a completo ripristino*” come già *ut supra* rappresentato, si rileva che l’oggetto della pronuncia di questa Autorità esclude ogni richiesta risarcitoria. Detta domanda, in un’ottica di *favor utentis* e in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione, sarà ricondotta all’oggetto della presente disamina ed interpretata come richiesta volta ad accertare un comportamento illegittimo dell’operatore e il conseguente diritto all’indennizzo.

La presente disamina ha quindi ad oggetto la cessazione non voluta dell’utenza n. 05528xxxx.

Nel merito.

Sulla illegittima cessazione della linea fissa n. 05528xxxx.

L’istante lamenta di aver subito la cessazione illegittima dell’utenza n. 05528xxxx dal 21 marzo 2025, come segnalato con la pec di reclamo del 23 marzo 2025 e con i successivi solleciti, volti a richiedere la riattivazione della stessa precisando di non aver mai avanzato richiesta di disdetta.

Di contro, l’operatore eccepisce che la linea suddetta “*risulta essere stata cessata il 24/3/2025 per richiesta dell’istante che ne aveva in precedenza lamentato costi elevati e uno scarso utilizzo*”. In particolare, l’operatore precisa che l’utente “*il 25/3/2025 ha reclamato la riattivazione della linea*” e di contro “*gli è stata proposta l’offerta “Tim Super Base”, ossia l’offerta più economica commercialmente disponibile all’epoca e più simile all’offerta che era attiva prima della disattivazione ad oggi non più commercializzata e disponibile. L’ordine è stato però scartato per irreperibilità dell’istante in fase di appuntamento*”.

Le richieste dell’istante *sub iii)*, *sub v)* e *sub vi)*, così come rilette in premessa, sono meritevoli di parziale accoglimento 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 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).

Nel caso di specie, l'operatore non ha provato alcuna delle motivazioni di volta in volta addotte in merito all'avvenuta cessazione dell'utenza n. 05528xxxx. In particolare, Tim non ha prodotto le asserite richieste di subentro e reintegro citate nella mail del 29 marzo e del 2 aprile 2025, né l'asserita richiesta di cessazione del 26 febbraio 2025 che avrebbe determinato la disattivazione avvenuta il 24 marzo 2025. Ancora, il gestore non ha fornito la prova di aver correttamente erogato il servizio dopo la mail del 4 aprile 2025 con la quale comunicava, appunto, l'avvenuto ripristino, né di aver effettuato, prima della sospensione, alcuna efficace comunicazione del preavviso previsto dal citato art. 5 del Regolamento.

Ne consegue che l'operatore deve ritenersi responsabile, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, in ordine alla illegittima cessazione dell'utenza n. 05528xxxx e deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito, oltre allo storno degli importi addebitati.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, il quale prevede che *“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”*.

Pertanto, in parziale accoglimento delle domande *sub iii)*, *sub v)* e *sub vi)* l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo di euro 1.140,00 (millecentoquaranta/00), determinato secondo il parametro di euro 15,00 *pro die* per 76 giorni di illegittima cessazione dei servizi voce e dati attivi sull'utenza n. 05528xxxx, decorrenti dal 21 marzo 2025 sino al 5 giugno 2025, data di presentazione dell'istanza di definizione.

L'istante ha diritto altresì allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato con riferimento all'utenza n. 05528xxxx dal 21 marzo 2025 fino a chiusura completa del ciclo di fatturazione, 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 GU14/757182/2025 presentata in data 5 giugno 2025 con protocollo n. 0140108 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 1.140,00 (millecentoquaranta/00), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per l'illegittima cessazione dell'utenza n. 05528xxxx.
3. La società Tim SPA (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta a regolarizzare, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento la posizione amministrativa e 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 all'utenza n. 05528xxxx dal 21 marzo 2025 fino a completa chiusura del ciclo di fatturazione. 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, 12 novembre 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.)