

DELIBERA N. 95/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)

(GU14/760992/2025)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 25 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 della società XXX, del 25/06/2025 acquisita con protocollo n. 0159217 del 25/06/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, titolare di un contratto di tipo *business* avente ad oggetto l’utenza mobile n. 336 67xxxx con l’operatore TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) (di seguito TIM), lamenta il mancato funzionamento dell’utenza nonostante le ricariche effettuate nonché la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell’istanza introduttiva del presente procedimento e nel prodromico tentativo obbligatorio di conciliazione UG 755545/2025, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- *“dallo scorso febbraio 2025 il servizio di telefonia non risulta(va) più funzionante in entrata ed in uscita nonostante le ricariche telefoniche effettuate (...) per l’importo complessivo di Euro 115,00 (la prima di Euro 65,00 in data 30.01.2025, la seconda di Euro 15,00 in data 11.03.2025, entrambe fatte presso xxx di xxx, la terza di Euro 35,00 presso xxx di xxx); il tutto come risulta(va) dalle allegatte ricevute di pagamento”;*

- *“in tutte queste occasioni non risulta(va) essere stata associata la ricarica al numero 336.67xxxx, risultando pertanto non funzionante”;*
- *“a nulla (erano) valse le richieste presso i punti vendita ed i reclami aperti con TIM in data 24.03.2025 (rif. TIM segnalazione 9-77619661xxxx) ed in data 24.04.2024 (rif. TIM segnalazione 9-77619661xxxx). Entrambe le segnalazioni risulta(vano) prive di riscontro”.*

In data 28 maggio 2025 l'istante ha presentato istanza per l'adozione del provvedimento temporaneo GU5 755552/2025 al fine di ottenere il *“ripristino immediato della linea”* e nell'ambito della quale ha precisato che l'*“impossibilità di utilizzare la linea mobile”* decorreva *“dal 01/02/2025”*. Il procedimento si è concluso in seguito alla seguente comunicazione dell'operatore: *“prendiamo atto del provvedimento emesso e vi confermiamo quanto già riportato in data 30/05/2025 H10:49 quando il settore competente ci ha comunicato che la linea risultava nuovamente abilitata al traffico, dopo aver effettuato accredito di € 15,00 per permettere il rinnovo dell'offerta”.*

L'istante ha allegato la seguente documentazione:

- le ricevute delle tre ricariche telefoniche;
- il reclamo scritto del 24 marzo 2025, con la conferma di ricezione dell'operatore, nel quale segnalava quanto segue: *“scadenza ricarica 25/02/2025. Abbiamo fatto tre ricariche qui in allegato: 30/01/2025 euro 65,00 - 11/03/2025 euro 15,00 - 24/03/2025 euro 35,00. Le ricariche non sono però mai arrivate. Vogliate gentilmente provvedere”;*
- il riscontro del 26 marzo 2025 alla segnalazione n. 9-77619661xxxx del 24 marzo 2025. In tale risposta l'operatore comunicava che *“la problematica relativa alla mancata erogazione della ricarica effettuata dal punto vendita non è gestibile dal customer care. Ti invitiamo a rivolgerti al punto vendita Tim in cui hai effettuato le ricariche”;*
- la risposta del 24 aprile 2025 alla segnalazione n. 9-77743651xxxx di pari data. In tale riscontro l'operatore comunicava quanto segue: *“abbiamo ricevuto la tua richiesta che gestiremo con il codice 9-77743651xxxx. Sarà nostra cura informarti in merito all'avvenuta lavorazione sul recapito mail che ti invitiamo a verificare, accedendo al link con l'account MyTim relativo alla linea per la quale è stata aperta la segnalazione”.*
- una schermata del profilo cliente relativo alla linea n. 336 67xxxx, qualificata come *“consumer”*, in cui alla data del 24 marzo 2025 risultava un credito residuo di euro 0,03 e l'ultima ricarica effettuata il 7 giugno 2024.

In data 25 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.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto, per complessivi 1.000,00 euro, quanto segue:

- i) *“immediata riattivazione del servizio di telefonia sul numero oggetto della presente istanza”;*
- ii) *“rimborso delle somme complessivamente versate per la ricarica del cellulare per il residuo importo di Euro 100,00, stante il parziale riaccredito della somma di Euro 15,00 nelle more del procedimento di conciliazione”;*
- iii) *“pagamento di ogni indennizzo dovuto per ogni giorno di mancato funzionamento della linea dal 1.02.2025 al 30.05.2025 secondo il Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie”;*
- iv) *“pagamento di ogni indennizzo dovuto per ogni giorno di ritardo nel dare riscontro alla segnalazione del disservizio dal 24.03.2025 secondo il Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie”.*

2. La posizione dell’operatore.

La società TIM ha depositato in data 16 settembre 2025 una memoria difensiva nella quale ha rilevato l’infondatezza delle richieste di controparte.

Nel merito, l’operatore ha sostenuto che, in caso di malfunzionamento del servizio l’indennizzo è inapplicabile su una linea mobile. A tale proposito ha dedotto che *“la linea mobile è per definizione non assimilabile ad una linea fissa per quanto riguarda eventuali malfunzionamenti. Come riportato nelle condizioni generali di abbonamento ai servizi mobili di Tim: “La copertura territoriale del Servizio può subire variazioni anche importanti e di carattere sia temporaneo che permanente in dipendenza di fattori geografici, climatici e tecnici. In particolare, TIM si impegna a garantire la disponibilità del Servizio entro i limiti di copertura, ma non può garantire che la copertura territoriale del Servizio comprenda ogni specifica località. Nello stesso modo, TIM si impegna a garantire la continuità del Servizio, ma non può garantire che il Servizio sia accessibile al Cliente in uno specifico momento”. Ciò è suffragato anche dalla giurisprudenza Corecom”.* A supporto della propria posizione l’operatore ha riportato alcuni estratti di delibere approvate dai CoReCom.

L’operatore ha concluso con la richiesta di *“rigettare l’avversa istanza perché infondata in fatto ed in diritto”.*

3. La replica dell’istante

L’istante ha depositato in data 17 settembre 2025 una memoria di replica nella quale ha contestato l’*“assoluta irrilevanza delle deduzioni avverse non risultando pertinenti al caso, visto che il disservizio contestato riguarda l’inutilizzabilità del servizio per l’ingiustificato mancato accredito delle somme per l’importo di Euro 115,00 (documentate) che sono state versate per ricaricare l’utenza e non la garanzia della copertura territoriale”.*

Ciò posto, l’istante ha ribadito *“il mancato funzionamento della linea 336.67xxxx dal 01.02.2025 al giorno 30.05.2025 (quando è stato riattivato il servizio a seguito del Procedimento n. GU5/755552/2025 richiesto in data 28.05.2025). Per questi motivi i*

giorni da doversi indennizzare per il mancato funzionamento di ciascuna delle due linee sono 119 ovvero quelli maturati nel periodo dal 01/02/2025 ed il 30/05/2024 e da quantificarsi in Euro 7,50 al giorno, o in ipotesi in Euro 6,00 al giorno, secondo il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”.

Inoltre, ha evidenziato che “risulta non essere stato dato riscontro al reclamo dell’utente del 27.03.2025 con conseguente diritto al relativo indennizzo dovuto e da quantificarsi secondo il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche in Euro 2,50 per ogni giorno di ritardo; nel caso di specie da applicarsi dal 27.03.2025 al 25.06.2025 (data in cui si è tenuto l’incontro per il procedimento UG/755545/2025 per il tentativo di definizione della controversia presso il CoReCom Toscana”.

L’istante ha altresì rappresentato che “tenuto conto della ricarica di Euro 15,00 che TIM ha effettuato in relazione al rapporto in seguito al Procedimento n. GU5/755552/2025 attivato dall’utente in data 28.05.2025, di conseguenza è maturato a favore dell’istante un diritto al pagamento di un indennizzo (per la linea 336.67xxxx, sospesa per 119 gg. (periodo 01/02/2025-30-05.2025), per la ritardata risposta ai reclami di 90 giorni (periodo dal 27/03/2025 al 25-06.2025), oltre al rimborso della somma di Euro 100,00, versata dall’utente a TIM per ricariche mai accreditate sul rapporto”.

Di seguito, ha riportato il dettaglio degli indennizzi e rimborsi richiesti: “1. Sospensione servizio: $119 \text{ gg} \times 7,50 = \text{Euro } 892,50$; 2. Ritardata risposta ai reclami: $90 \text{ gg} \times 2,50 = \text{Euro } 225,00$; 3. Mancato accredito ricariche: Euro 100,00. TOTALE: Euro 1.250,50”.

Infine, l’istante ha sostenuto che “alla luce delle memoria difesa avversa, in cui TIM deduce elementi irrilevanti ed inconferenti al fine del decidere la presente controversia, l’Organismo qui adito a definire la lite, secondo l’art.20 del regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS, dovrà inoltre tenere conto di questo comportamento assunto da controparte per la determinazione di rimborsi e indennizzi dovuti all’istante e riconoscere altresì il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l’espletamento della procedura, ovvero l’assistenza del sottoscritto procuratore, da liquidarsi in via equitativa e proporzionalità o, comunque, almeno nell’importo di Euro 200,00”.

In conclusione, l’istante ha confermato le proprie richieste originariamente formulate così come meglio precisate e quantificate all’esito della data di effettivo ripristino del servizio di telefonia mobile.

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:

- con riferimento alla domanda *sub i)* volta ad ottenere l’*“immediata riattivazione del servizio di telefonia sul numero oggetto della presente istanza”* si rileva che sul punto è cessata la materia del contendere, atteso che l’utenza mobile n. 336 67xxxx risulta riattivata in data 30 maggio 2025 nell’ambito del procedimento GU5 755552/2025.

Nel merito.

Sul mancato funzionamento dell’utenza mobile n. 336 67xxxx.

L’istante ha lamentato l’assenza del servizio di telefonia sull’utenza mobile n. 336 67xxxx dal 1° febbraio 2025 al 30 maggio 2025 a causa del mancato accredito delle tre ricariche telefoniche effettuate nelle date del 30 gennaio 2025, 11 e 24 marzo 2025 per un totale di euro 115,00. Al riguardo ha precisato che in sede di procedimento GU5 l’operatore ha effettuato una ricarica di euro 15,00 al fine di ripristinare il servizio in data 30 maggio 2025.

L’operatore ha sostenuto che in caso di malfunzionamento di una linea mobile non si applica alcun indennizzo in quanto, come previsto dalle condizioni generali di abbonamento per i servizi mobili di TIM, *“la copertura territoriale del Servizio può subire variazioni anche importanti e di carattere sia temporaneo che permanente in dipendenza di fattori geografici, climatici e tecnici. In particolare, TIM si impegna a garantire la disponibilità del Servizio entro i limiti di copertura, ma non può garantire che la copertura territoriale del Servizio comprenda ogni specifica località. Nello stesso modo, TIM si impegna a garantire la continuità del Servizio, ma non può garantire che il Servizio sia accessibile al Cliente in uno specifico momento”*.

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

Si richiama in proposito l’orientamento giurisprudenziale consolidato secondo cui, in base ai principi sull’onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387; 26 gennaio 2007 n. 1743; 19 aprile 2007 n. 9351; 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009, n.15677 e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), *“il creditore che agisce per l’adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell’inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall’avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell’obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l’onere di dimostrare l’avvenuto esatto adempimento o che l’inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi”*.

Nel caso di specie, a fronte della contestazione dell’istante di non aver potuto utilizzare il servizio di telefonia che risultava assente a causa del mancato accredito di tre

ricariche telefoniche, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, avrebbe dovuto dimostrare che la mancanza del servizio era dipesa da cause a lui non imputabili o comunque da cause specifiche di esclusione della responsabilità contrattualmente previste.

Orbene, sul punto, l'operatore non ha fornito evidenza in merito a cause che avrebbero escluso la propria responsabilità in ordine al mancato funzionamento dell'utenza né in generale né in relazione al mancato accredito delle ricariche telefoniche e neanche in merito ad eventuali cause di esclusione della propria responsabilità contrattualmente previste.

Infatti, l'operatore si è limitato a ricondurre il lamentato malfunzionamento alla natura stessa del servizio di telefonia mobile che, come previsto dalle condizioni generali di abbonamento, non è garantito né in tutto il territorio (nazionale e internazionale) né in ogni momento. Tale argomentazione non può tuttavia ritenersi idonea ad escludere la responsabilità dell'operatore atteso che l'istante non ha lamentato un disservizio attinente alla "copertura territoriale" o alla "continuità del servizio" ma all'assoluta impossibilità di utilizzare il servizio di telefonia per diversi mesi a causa del mancato accredito di tre ricariche telefoniche. Tanto più che lo stesso operatore, in sede di procedimento GU5, ha disposto un accredito di euro 15,00 per permettere il rinnovo dell'offerta e quindi la riattivazione del servizio di telefonia sull'utenza *de qua*.

Ciò posto, in assenza agli atti di documentazione probatoria idonea a escludere la responsabilità dell'operatore, si ritiene, ai sensi dell'art. 1218 del Codice Civile, che sia da ascrivere a TIM la responsabilità in ordine al malfunzionamento subito dall'istante e che a quest'ultimo deve essere riconosciuto un indennizzo proporzionato al disagio lamentato.

Si ricorda in proposito anche l'obbligo, posto a carico degli operatori dalla Delibera Agcom n. 179/03/CSP e richiamato dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di contratto di ciascun operatore, 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 effettuato *“richieste presso i punti vendita”*, senza tuttavia fornire alcuna specifica né evidenza in merito, nemmeno sotto il profilo temporale.

Dal corredo istruttorio risulta che l'operatore sia venuto a conoscenza del disservizio patito dall'istante in data 24 marzo 2025, ossia quando quest'ultimo ha inviato il primo reclamo scritto e si è rivolto al *call center* con segnalazione n. 9-77619661xxxx.

Ciò posto, quanto alla misura dell'indennizzo da applicarsi nel caso di specie si richiama l'art. 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 1 il quale prevede che *“il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente”*.

Pertanto l'istante ha diritto, in parziale accoglimento della domanda *sub iii*), alla corresponsione della somma di euro 402,00 (quattrocentodue/00) determinata secondo il parametro di euro 6,00 *pro die* per 67 giorni di mancata erogazione del servizio di telefonia sull'utenza mobile n. 336 67xxxx decorrenti dal 24 marzo 2025 al 30 maggio 2025.

Inoltre l'istante ha diritto, in accoglimento della domanda *sub ii*), al rimborso della somma di euro 100,00 (cento/00) corrispondente all'importo delle ricariche telefoniche non ancora accreditato sull'utenza mobile n. 336 67xxxx, in considerazione del riaccredito di euro 15,00 già disposto dall'operatore.

Sulla mancata risposta ai reclami.

L'istante ha lamentato il mancato riscontro alle segnalazioni effettuate tramite *call center* il 24 marzo 2025 e il 24 aprile 2025 nonché al reclamo scritto del 24 marzo 2025.

L'operatore non ha dedotto alcunché in merito.

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

Si richiama in proposito l'art. 8, comma 4 della Delibera n. 179/03/CSP (nonché il successivo articolo 11, comma 2 della medesima delibera) il quale prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, per cui la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo *“da mancata risposta al reclamo”*.

Sul punto, dal corredo istruttorio fornito a cura dell'istante risulta il deposito del reclamo inviato con e-mail del 24 marzo 2025 nella quale l'istante segnalava il mancato accredito di tre ricariche telefoniche e invitava l'operatore a provvedere. In relazione a

tale reclamo, sebbene lo stesso istante abbia allegato la conferma di ricezione dell'operatore, non risulta alcun riscontro da parte di TIM.

L'istante ha inoltre depositato il riscontro del 26 marzo 2025 alla segnalazione n. 9-77619661xxxx del 24 marzo 2025. In tale risposta l'operatore comunicava di non poter gestire la problematica relativa alla mancata erogazione delle ricariche telefoniche e invitava l'utente a rivolgersi al punto vendita TIM.

Infine l'istante ha allegato la risposta del 24 aprile 2025 alla segnalazione n. 9-77743651xxxx del 24 aprile 2025. In tale riscontro l'operatore comunicava di aver preso in carico la richiesta e si impegnava a fornire informazioni in merito all'avvenuta lavorazione sul recapito mail dell'utente.

Ciò posto, in applicazione della delibera sopra citata, non risulta alcun riscontro dell'operatore in merito al reclamo scritto del 24 marzo 2025 e il mancato accoglimento della segnalazione n. 9-77619661xxxx del 24 marzo 2025 non risulta adeguatamente motivato atteso che l'operatore si è limitato a comunicare di non poter gestire la problematica relativa alla mancata erogazione delle ricariche telefoniche e ha invitato l'utente a rivolgersi al punto vendita TIM. Per quanto concerne il riscontro alla segnalazione n. 9-77743651xxxx del 24 aprile 2025 si rileva che l'operatore ha comunicato esclusivamente la presa in carico della richiesta con l'impegno a fornire informazioni sulla relativa lavorazione, cui non risulta seguita alcuna altra comunicazione.

Si richiama, pertanto, l'art. 12, commi 1 e 2 del Regolamento sugli Indennizzi, secondo il quale in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo è previsto *“un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300 (...) computato in misura unitaria (...) anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”*.

Ciò premesso, i primi reclami non riscontrati dall'operatore risultano essere quelli presentati in data 24 marzo 2025 tramite *call center* e e-mail.

Ne consegue che, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si determina il *dies a quo* nella data del 24 aprile 2025, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei servizi dell'operatore per la risposta al reclamo, e il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 25 giugno 2025.

Pertanto, l'istante ha diritto, in parziale accoglimento della domanda *sub iv)*, alla corresponsione dell'importo di euro 155,00 (centocinquantacinque/00), computato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* per 62 giorni di mancato riscontro ai reclami.

Sulle spese di procedura.

La domanda volta ad ottenere il *“rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura, ovvero l'assistenza del sottoscritto procuratore, da liquidarsi in via equitativa e proporzionalità o, comunque, almeno nell'importo di Euro 200,00”*, peraltro formulata solo in sede di replica, non è meritevole di accoglimento atteso che non è stata fornita evidenza dei costi sostenuti dall'istante per l'espletamento

della procedura telematica gratuita e di agevole accessibilità attraverso la piattaforma Conciliaweb (articolo 20, comma 6 del Regolamento).

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza GU14/760992/2025, 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 402,00 (quattrocentodue/00), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata erogazione del servizio di telefonia sull'utenza mobile n. 336 67xxxx.
3. 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 100,00 (cento/00), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di rimborso delle ricariche telefoniche non accreditate sull'utenza mobile n. 336 67xxxx.
4. 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 155,00 (centocinquantacinque/00), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

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, 25 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.)