

DELIBERA N. 97/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile).

(GU14/761390/2025)

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 dell'utente XXX, del 27/06/2025 acquisita con protocollo n. 0161033 del 27/06/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto privato con TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile, di seguito, per comodità, TIM), contesta all'operatore il mancato funzionamento, fin dall'attivazione, dei servizi di rete fissa sull'utenza n. 0566 46xxxx, la mancata lavorazione del recesso, nonché l'omessa risposta al reclamo.

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

- *“in data 10.07.2024 v[eniva] stipulato un contratto FWA che non è mai stato funzionante tanto che in data 07.08.2024 veniva effettuata disdetta e riconsegnato il modem, ma l'istante ha continuato a ricevere fatture”.*
- *In data 19 agosto 2024 inviava una PEC, con cui, in qualità di “titolare della linea 056646xxxx, chie[va] la cessazione della stessa esercitando il diritto di recesso in quanto il modem (...) fornito non è mai stato funzionante in data 07/08/2024 avev[a] già inviato una pec ma per un errore di punteggiatura non [era] arrivata nella sede opportuna”.*
- *In data 3 aprile 2025 inviava un reclamo a mezzo PEC per il tramite del legale “per significare che, in riferimento all'utenza 0566146xxxx, cod. cliente 09932480xxxx, in data 10/7/2024 veniva stipulato un contratto con (...) compagnia [TIM] con modem FWA, che, però, non è mai stato funzionante. In data 7/8/2024 veniva effettuata la disdetta tramite App ed in data 8/8/2024 veniva*

ricesegnato il modem. Con pec del 19/8/2024 veniva poi ribadita la richiesta di disdetta contrattuale ed inviata la ricevuta di spedizione del modem”. Nel reclamo lamentava che l’operatore aveva “continuato ad emettere fatture di spesa, assolutamente non dovute”; “chiede[va], quindi, la cessazione del contratto in esenzione spese, con annullamento di tutte le fatture emesse sino a chiusura del ciclo di fatturazione con storno integrale dell’insoluto”.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) “chiusura contratto”;*
- ii) “storno insoluto”*
- iii) “indennizzo per mancata attivazione linea e per mancata risposta al reclamo”.*

In data 26 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 16 settembre 2025, con la quale ha dedotto che la numerazione interessata dalla controversia è l’*“Utenza fissa, n. 058398xxxx – Cessata”*.

L’operatore ha evidenziato che *“[l]’istante non allega alcunché a sostegno delle proprie doglianze”*.

“Nel merito” ha eccepito l’*“infondatezza delle richieste avanzate nei confronti di TIM”*.

Al riguardo ha dedotto quanto segue:

- “Mancata presentazione del reclamo (v. artt. 6,8,9,11 e 13 del Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS). La mancata presentazione del reclamo – rectius allegazione degli estremi del reclamo stesso – preclude ogni indennizzo fra quelli indicati in epigrafe”.*
- “Nella fattispecie in esame, l’istante non ha mai reclamato i disservizi che contesta in istanza, né è in grado di dimostrare il contrario in tale sede”.*
- “Nessun indennizzo, dunque, neppure per l’asserita mancata risposta ad un reclamo.”*
- “Genericità ed indeterminatezza nella descrizione dei fatti ed assenza di allegazioni probatorie in punto di storno”: “le avverse deduzioni e richieste sono infondate e, comunque, sono totalmente prive di allegazioni e riscontro documentale”.*
- “Parte istante sostiene di aver subito l’applicazione di condizioni contrattuali non approvate e, alla luce di quanto sopra, insiste nella richiesta di storni e indennizzi. Tuttavia, nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all’operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale; non viene infatti indicato il periodo temporale durante il quale TIM avrebbe attivato il piano contestato. Non viene, inoltre, individuata la differenza contestata tra piano*

attivato e piano promesso, né l'ammontare degli addebiti asseritamente non dovuti; informazioni tutte indispensabili anche per consentire alla società una adeguata difesa”.

- *“controparte non ha neppure indicato, né tantomeno depositato tutte le fatture contestate, per le quali oggi viene richiesto lo storno ed il rimborso. Non viene nemmeno allegata la prova del pagamento delle somme per le quali è stata formulata richiesta di rimborso. Ciò, peraltro, anche a fronte della richiesta espressa del Corecom”.*
- *“Invero, in termini generali, in caso di domanda di storno/rimborso, sulla parte istante grava sempre l'onere di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede il rimborso o lo storno, oltre a quello di documentarne il pagamento”.*
- *“In mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l'istanza risulta generica e indeterminata “... stante l'impossibilità di accertare l'“an”, il “quomodo” ed il “quantum” della fatturazione asseritamente indebita” (ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS). Del resto, tale impostazione è seguita in maniera condivisa da molteplici precedenti pronunce, in virtù delle quali è stato appunto stabilito che il mancato accoglimento della domanda “non avendo l'utente prodotto copia delle fatture di cui chiede lo storno” (v., ex multis Corecom Lazio, Delibera DL/193/15/CRL e Delibera DL 186/15/CRL, ai sensi della quale “la richiesta di storno delle fatture non può essere accolta per il mancato deposito delle stesse”; ed anche Agcom, del. n. 161/16/CIR per la quale “non possono essere disposti rimborsi di fatture qualora l'istante non depositi in atti copia delle fatture contestate e prova dell'avvenuto pagamento, risultando in tal caso la domanda generica”)”.*
- *“Controparte, dunque, non ha adempiuto l'onere di allegazione e men che meno quello di produzione documentale gravante sulla stessa”.*

L'operatore ha concluso confidando nel rigetto dell'“avversa istanza perché infondata in fatto ed in diritto e, altresì, non documentata”.

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 puntualizzato che *“l'Operatore non ha mai risposto al reclamo PEC del 03.04.2025 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 “già con PEC del 19.08.2024 che si produce l'istante motivava la disdetta con il mancato funzionamento del modem FWA e l'Operatore non ha provato il contrario, magari producendo tabulati del traffico. 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”.

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, al fine di chiarire la *res controversa*, con riferimento alla parte della domanda *sub iii)* relativa all'“*indennizzo per mancata attivazione della linea*”, è opportuno richiamare le circostanze esposte nell'istanza e, in particolare, i disservizi descritti dall'utente.

A tale riguardo, si rileva che la parte istante ha lamentato di aver aderito, in data 10 luglio 2024, a un'offerta per l'attivazione di servizi in tecnologia FWA, i quali tuttavia non sarebbero mai risultati funzionanti. A causa del totale malfunzionamento, con PEC del 19 agosto 2024, l'utente avanzava formalmente la richiesta di cessazione della linea n. 0566 46xxxx, precisando di aver restituito anche il modem per mancato funzionamento del servizio.

In seguito, con reclamo del 3 aprile 2025, trasmesso tramite il proprio legale, l'utente reiterava le doglianze di cui sopra e contestava la persistente emissione di fatture ritenute non dovute.

Dalla ricostruzione dei fatti e dai reclami allegati emerge, pertanto, che l'istante ha lamentato il mancato funzionamento dell'utenza e del modem collegato, senza tuttavia formulare alcun rilievo in merito a un eventuale omesso intervento di installazione dell'impianto entro i termini previsti per l'attivazione dei servizi. Pertanto la domanda *sub iii)* sarà riferita alla doglianza inerente al malfunzionamento totale del servizio contrattualizzato.

Inoltre, sempre in via preliminare, si osserva quanto segue:

- con riferimento alla domanda *sub i)* si precisa che la “*chiusura [del] contratto*” è atto dispositivo di parte; pertanto, non può essere accolta la richiesta di obbligare TIM a cessare il rapporto contrattuale dedotto in controversia, atteso che l'esercizio del diritto di recesso, nelle forme e nei modi previsti dalle Condizioni Generali di contratto, è rimesso alla facoltà dell'utente. Ad ogni buon conto, si evidenzia che, sul punto, è cessata la materia del contendere, atteso quanto dichiarato in memoria da TIM circa l'avvenuta cessazione dell'utenza oggetto del procedimento;
- per il principio del *favor utentis*, la richiesta *sub ii)* volta ad ottenere lo “*storno insoluto*” può essere interpretata sulla base di quanto è emerso dall'istruttoria e riportata alla documentazione in atti in applicazione del criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa.

Tutto ciò premesso, la presente disamina s'incentra sulla fatturazione emessa dopo l'invio del recesso contrattuale trasmesso per mancato funzionamento della linea, incluso l'apparato, fin dalla attivazione, nonché sulla mancata risposta al reclamo, richieste sulle quali l'istante ha insistito nella propria nota di replica.

Sulla mancata lavorazione del recesso.

Parte istante ha lamentato la mancata lavorazione del recesso contrattuale inviato in data 19 agosto 2024 per PEC. Di contro l'operatore ha dichiarato l'avvenuta cessazione dell'utenza *de qua*.

La domanda *sub ii)*, considerata sotto il profilo della mancata/ritardata lavorazione del recesso, è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

In primis va richiamato che, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 Codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia.

Inoltre, ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre premettere che ai sensi dell'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, *“i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni”*. Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e dalla predetta normativa. Diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno – ovvero al rimborso – delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

Nel caso di specie, in data 19 agosto 2024 inviava una PEC, con cui, in qualità di *“titolare della linea 056646xxxx chie[va] la cessazione della stessa esercitando il diritto di recesso in quanto il modem (...) fornito non è mai stato funzionante in data 07/08/2024 avev[a] già inviato una pec ma per un errore di punteggiatura non [era] arrivata nella sede opportuna”*.

L'operatore, sul punto, si è limitato a confermare l'avvenuta cessazione dell'utenza n. 0566 46xxxx, senza specificarne la data.

Pertanto, in mancanza di diverse indicazioni da parte dell'istante né di TIM, appare congruo individuare la data di efficacia del recesso nel giorno 18 settembre 2024, attesa la disdetta in atti del 19 agosto 2024.

Alla luce di quanto sopra esposto, l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa- contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione riferita all'utenza n. 0566 46xxxx, a far data 18 settembre 2024, data di efficacia del recesso, fino a conclusione del ciclo di fatturazione; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sul malfunzionamento totale del servizio e dell'apparato collegato

Parte istante ha lamentato di non aver mai fruito dei servizi contrattualizzati, come da sottoscrizione del 10 luglio 2024. Di contro il gestore telefonico ha dedotto, oltre la genericità della domanda, anche l'assenza di reclami in corso di disservizio.

La doglianza inerente al malfunzionamento totale dei servizi, di cui alle domande *sub ii)* e *iii)*, può avere accoglimento nei limiti che seguono.

In primis, si richiama:

- il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell’inadempimento di un’obbligazione secondo cui *“il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l’inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall’onere della prova del fatto estintivo dell’altrui pretesa, costituito dall’avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l’inadempimento dell’obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell’inesattezza dell’adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell’adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l’onere di dimostrare l’avvenuto esatto adempimento”*. In mancanza di prova dell’esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che *“l’inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile”*;
- 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, 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.

Nel caso di specie, l’istante ha lamentato, ribadendolo in replica, la totale assenza di servizio per tutto il periodo della vigenza contrattuale. Si precisa che, nella lettera del 19 agosto 2024, l’istante motiva la propria richiesta di recesso in ragione della mancata fruizione dei servizi e l’avvenuta riconsegna dell’apparato in quanto *“il modem (...) fornito non è mai stato funzionante”*.

Di contro la società TIM si è limitata a rilevare la genericità della richiesta dell’istante, alludendo al fatto che lo stesso aveva avanzato una asserita difformità della fatturazione rispetto a quanto contrattualizzato; problematica questa che non è stata oggetto delle contestazioni dell’istante.

La predetta società non ha addotto alcuna evidenza documentale a sostegno della correttezza della propria condotta, non ottemperando, pertanto, all’onere probatorio su di essa gravante ai sensi dell’art. 1218 c.c. e del costante orientamento di questa Autorità.

Infatti, l’operatore, a fronte della doglianza dell’utente sulla mancata fruizione dei servizi e sul modem non funzionante, ha lasciato incontestata la posizione dell’istante.

A tal proposito si precisa che la società TIM, a sostegno della propria posizione, non ha prodotto alcuna documentazione tecnica idonea a dimostrare la corretta

installazione e l'effettiva funzionalità del dispositivo, né a comprovare l'esecuzione delle operazioni di configurazione, allineamento di linea e verifica di connettività.

Inoltre non può che rilevare la circostanza che l'operatore TIM non abbia depositato i tabulati del traffico a riprova della fruizione dei servizi suddetti, laddove avrebbe dovuto, al fine di provare l'esattezza della fatturazione, depositare copia del traffico voce e dei *files di log*, indicanti la durata delle connessioni internet, la riferibilità temporale delle medesime, nonché la correttezza degli importi addebitati sulla base delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio contrattualizzato.

Ne consegue che, in accoglimento della domanda *sub ii)*, gli addebiti sull'utenza fissa *de qua* sono privi di causa e, pertanto, l'operatore TIM è tenuto allo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, al rimborso) di quanto fatturato in relazione all'utenza n. 0566 46xxxx, inclusi gli addebiti per l'apparato *modem* collegato al contratto, dal sorgere del rapporto contrattuale fino al 18 settembre 2024, data di efficacia del recesso. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Viceversa, non è fondata la richiesta *sub iii)* d'indennizzo per il malfunzionamento totale dell'utenza per le ragioni che seguono.

Sul punto si richiama che l'onere della prova in merito alla risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi.

Si rileva, inoltre, che le pretese indennitarie, ai sensi del Regolamento sugli indennizzi, debbono essere precedute da un reclamo tempestivo con il quale l'operatore viene reso edotto del disservizio lamentato. Invero, a fronte del disservizio lamentato, l'istante ha inviato la richiesta di recesso, la prima tracciata, in data 19 agosto 2024. In tale missiva, pur dichiarando il disservizio subito, affermava di aver già riconsegnato il modem con esplicita conferma del disinteresse ad ottenere la funzionalità dei servizi.

Sul punto viene in rilievo, l'art. 6, comma 3, del vigente Regolamento indennizzi che, infatti, prescrive che il presupposto necessario a far nascere in capo all'utente il diritto all'indennizzo per un malfunzionamento è che il guasto venga segnalato all'operatore e, a tal proposito, precisa che il computo dell'indennizzo stesso decorre, appunto, dalla data di proposizione del reclamo.

Pertanto, atteso che l'istante ha ommesso di allegare il tracciamento di una tempestiva segnalazione (ad esempio il numero identificativo della chiamata al *call center*), conseguentemente si ritiene che non si concretizzi il presupposto per il riconoscimento dell'indennizzo richiesto alla domanda *sub iii)*.

Sulla mancata risposta al reclamo

L'istante ha lamentato la mancata risposta del reclamo inviato per PEC in data 3 aprile 2025 per il tramite del legale. Di contro l'operatore ha dedotto l'assenza di reclami inevasi.

È meritevole di accoglimento la domanda *sub iii)*, sotto il profilo della mancata risposta al predetto reclamo, per le ragioni di seguito esposte.

L'istante ha ribadito nella nota di replica che *“l'Operatore non ha mai risposto al reclamo PEC del 03.04.2025 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”*.

Di contro l'operatore, nell'ambito del contraddittorio, non ha provato di aver reso riscontro nelle tempistiche previste.

Sul punto viene in rilievo il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), 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, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo *“da mancata risposta al reclamo”*.

Ciò premesso, parte istante ha diritto all'indennizzo, di cui all'art. 12 del Regolamento sugli Indennizzi che dispone quanto segue: *“l'operatore se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei servizi dell'operatore per l'omessa risposta al reclamo del 3 aprile 2025, si determina il *dies a quo* nella data del 4 maggio 2025 ed il *dies ad quem* nel giorno 26 giugno 2025, data dell'udienza di conciliazione.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo per i 53 giorni di ritardo, da computarsi secondo il parametro di 2,50 *pro die* per un importo di euro 132,50 (centotrentadue/50).

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) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della propria posizione contabile amministrativa, mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) di quanto fatturato in relazione all'utenza n. 0566 46xxxx, inclusi gli addebiti per l'apparato *modem* collegato al contratto, dal sorgere del rapporto contrattuale, fino a conclusione 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.

3. La società TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta a corrispondere, entro 60 giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo pari a euro 132,50 (centotrentadue/50) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

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.)