

DELIBERA N. 9/2026/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX -TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)

(GU14/778111/2025)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 27 gennaio 2026;

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 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 19/09/2025 acquisita con protocollo n. 0231272 del 19/09/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 056433xxxx con la società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) di seguito, per brevità, Tim, lamenta il ritardo nell’attivazione dell’utenza *de qua*.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

“in data 4 agosto 2025 ho fatto richiesta di attivazione di una linea fissa presso il mio indirizzo di residenza con addebito su c/c bancario per l’indirizzo di Via xxx n. xxx - xxx. La mia richiesta è subito andata a buon fine con l’operatrice del 187 e fin dal giorno dopo ho avuto anche l’accettazione dell’addebito su c/c da parte della mia banca. Da quel giorno è iniziato un vero e proprio calvario con la TIM che per ben 6 volte mi ha fissato l’appuntamento con un tecnico, salvo poi disdire l’appuntamento il giorno prima ovvero addirittura il giorno stesso dell’appuntamento. Malgrado ripetuti solleciti, l’invio di una PEC di lamentela e l’apertura di un reclamo formale, purtroppo non ho ricevuto nessuna comunicazione e l’attivazione della linea fissa è avvenuta soltanto in data 13 settembre

2025 al settimo appuntamento con il tecnico della TIM. Sull'app MY TIM è sempre apparso il seguente messaggio dal 4 agosto 2025: In lavorazione Data ordine: 04.08.2025 Numero Ordine: ZNFSDHGNxxxx Canale: Servizio Clienti 187 Numero Linea: 056433xxxx Indirizzo: xxx. A questo stesso indirizzo era peraltro pre-esistente un'altra linea fissa che è stata dismessa circa un anno fa (n. telefono 056438xxxx), ragion per cui non era particolarmente complicato ripristinarla (cosa chiesta al 187 ma sconsigliata dall'operatrice) ovvero agganciarsi alla stessa per inserire in nuovo numero di telefono e attivare il servizio. Sono passati 40 giorni solari dalla mia richiesta di attivazione della linea telefonica fissa presso l'abitazione in cui sono residente con grave danno per la mia attività lavorativa (da remoto). Ai sensi della Carta dei servizi TIM ho quindi diritto ad un indennizzo di euro 7,80 per ogni giorno lavorativo di ritardo”.

In data 18 agosto 2025 inviava missiva all'operatore nel quale rappresentava di avere effettuato, in data 4 agosto 2025, richiesta per l'attivazione di una linea fissa, ma di avere ancora il servizio; chiedeva quindi notizie in merito ai tempi di attivazione.

In data 16 settembre 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.

In base a tali premesse l'istante, quantificando la sua richiesta in euro 156,00, ha chiesto:

i) “Constatato il grave ritardo nell'attivazione linea telefonica fissa (dati e voce) presso il mio indirizzo di residenza (Via xxx n. xxx - xxx - xxx) visto che TIM mi ha sempre assicurato tramite 187 l'attivazione del numero di telefono (0564-33xxxx) entro 5 giorni lavorativi, ritendo opportuno che codesta Autorità imponga a TIM il risarcimento del danno affinché disservizi come quello descritto non si ripetano in futuro”.

2. La posizione dell'operatore.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, nella quale, ha dedotto che l'utenza oggetto della controversia è la numerazione 056433xxxx.

Nel merito, l'operatore ha riportato le tempistiche di TIM, per “l'attivazione delle linee: i) ADSL: 30 giorni; ii) FIBRA/BANDA ULTRA-LARGA: 60 giorni”.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante non può essere accolta come di seguito precisato.

In via preliminare, si precisa che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del vigente Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica, (delibera Agcom 194/23/CONS), l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è, viceversa, limitato all'erogazione di rimborsi di

somme risultate non dovute nonché alla corresponsione di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità.

Esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria, si rappresenta che la suddetta 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 di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell’operatore e del conseguente diritto all’indennizzo.

Ciò premesso, la presente disamina avrà ad oggetto la ritardata attivazione dell’utenza n. 056433xxxx.

La doglianza non è fondata per le ragioni di seguito esposte.

Innanzitutto occorre precisare che al fine del completamento dell’istruttoria è stata effettuata richiesta istruttoria volta a comprendere la tipologia di accesso ad Internet dell’utenza n. 056433xxxx. All’esito è risultato che trattasi di “*linea internet fibra*”.

Al riguardo si deve evidenziare che l’istante lamenta il ritardo nell’attivazione dell’utenza *de qua* a fronte della richiesta effettuata il 4 agosto 2025.

L’operatore nel merito della *res controversa* ha riportato le tempistiche, per l’attivazione delle utenze distinguendo, in relazione alla tecnologia di accesso ad Internet, che per il servizio erogato in modalità ADSL il tempo di attivazione è di 30 giorni, mentre per il servizio effettuato tramite Fibra/Banda Ultra-Larga è di 60 giorni.

In relazione a quanto dedotto dall’istante, ovvero che l’attivazione dell’utenza n. 056433xxxx è stata effettuata in data 13 settembre 2025, questa Autorità ritiene non sia ascrivibile alcuna responsabilità dell’operatore circa detta attivazione in quanto effettuata nei 60 giorni previsti dalle condizioni generali di contratto.

La domanda *sub i*) è dunque rigettata.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l’istanza presentata da XXX nei confronti di Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.

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, 27 gennaio 2026

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.)