

## **DETERMINA 21 Fascicolo n. GU14/756711/2025**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX -TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)**

#### **IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

**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 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

**VISTA** la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

**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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

**VISTO** l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

**VISTO** il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore "Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione", con decorrenza 1° ottobre 2022;

**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 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 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);

**VISTA** l’istanza dell’utente XXX, del 03/06/2025 acquisita con protocollo n. 0137817 del 03/06/2025;

**VISTA** la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

**VISTI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

L’istante, titolare di un contratto privato relativo all’utenza n. 057244xxxx con l’operatore Tim S.P.A. (Telecom Italia, Kena Mobile), di seguito Tim, lamenta la prosecuzione illegittima della fatturazione dopo la richiesta di disdetta e la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento ha dichiarato che *“la linea è stata disdetta da anni, la cliente si è trasferita da quel domicilio e comunque il credito vantato è prescritto”*.

In data 28 maggio 2025, l’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.

Sulla base della suesposta descrizione dei fatti e per un ammontare complessivo stimato in euro 300,00, l’istante ha presentato le seguenti richieste:

- i) *“storno insoluto”*;
- ii) *“indennizzo per mancata risposta al reclamo”*.

### **2. La posizione dell’operatore.**

La società Tim, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato in data 24 luglio 2025 memoria difensiva nella quale ha rilevato anzitutto *“l’infondatezza delle richieste di parte istante per eccessiva genericità e carenza di documentazione probatoria idonea”*, eccependo che *“quanto prospettato da parte istante si rivela infondato, generico e del tutto privo di qualsivoglia riscontro documentale idoneo a comprovare le pretese formulate. In primo luogo, si osserva come le allegazioni di parte istante difettino completamente dei requisiti minimi di specificità e precisione richiesti per l’ammissibilità della pretesa. Non viene, infatti, indicata alcuna data certa né in relazione alla cessazione della linea telefonica, né in ordine all’asserito reclamo presentato, né tantomeno viene chiarito in cosa consisterebbe la condotta illegittima dell’operatore”*.

Inoltre, l’operatore ha altresì evidenziato che *“non risulta agli atti alcun reclamo ricevuto dall’operatore, né risulta alcun reclamo nel gestionale dell’Operatore. Parte istante, in particolare, non ha fornito alcuna prova dell’effettivo inoltro del reclamo medesimo (né in forma scritta né orale), né ha indicato la data, il contenuto, il numero identificativo o qualsivoglia elemento che consenta di accertare l’effettiva esistenza del reclamo stesso”*.

Infine *“per quanto concerne la richiesta di storno delle fatture asseritamente non dovute, si eccepisce che la medesima risulta del tutto priva di fondamento, in quanto non vengono individuate le specifiche ragioni per cui lo storno dovrebbe essere accordato (la sola cessazione della linea o il cambio di domicilio non legittimano ex se alcuna cancellazione di fatturazioni pregresse); inoltre,*

*parte istante non ha fornito copia delle fatture oggetto di contestazione né ha indicato le singole voci in relazione alle quali si domanderebbe il rimborso o lo storno”.*

L’operatore ha concluso, quindi, chiedendo nel merito il rigetto delle domande attoree perché infondate in fatto ed in diritto.

### **3. Replica dell’istante**

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente Regolamento, una nota di replica con la quale ha precisato che *“l’operatore non ha mai risposto al reclamo PEC del 27.03.2025 che si produce in copia con ricevuta di avvenuta consegna, pertanto l’istante avrà diritto al massimo indennizzo previsto dalle Delibere Agcom per la mancata risposta al reclamo. Inoltre, tutte le fatture insolute vantate dall’Operatore sono abbondantemente prescritte perché risalenti ad epoca precedente al 2020 e pertanto l’insoluto andrà integralmente stornato”.*

Parte istante ha concluso respingendo le argomentazioni presentate nella memoria di controparte e riportandosi alle conclusioni rassegnate.

### **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 accoglie l’eccezione dell’operatore di infondatezza per eccessiva genericità e carenza di documentazione probatoria limitatamente alla domanda *sub i)*, volta ad ottenere lo “*storno insoluto*”. A tal proposito, l’istante, sul quale grava l’onere di provare la fonte del proprio diritto, non ha prodotto alcun documento comprovante un’eventuale fatturazione indebitamente emessa dall’operatore dopo la cessazione dell’utenza n. 057244xxxx. Di conseguenza, la sostanziale indeterminatezza e genericità della richiesta è tale da precludere l’accertamento dell’*“an”*, del *“quomodo”* e del *“quantum”* della fatturazione asseritamente indebita (ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

Nel merito.

#### Sulla mancata risposta al reclamo.

L’istante lamenta la mancata risposta alla pec di reclamo del 27 marzo 2025. Di contro, l’operatore eccepisce la mancata allegazione al fascicolo della segnalazione.

La doglianza dell’istante può essere accolta nei termini di seguito indicati.

Dall’esame della documentazione in atti, risulta che l’istante in data 27 marzo 2025 ha inviato una pec all’operatore, corredata di ricevuta di avvenuta consegna, al fine di segnalare *“l’intervenuta prescrizione di tutte le fatture delle quali è richiesto il pagamento. Si specifica, inoltre, che la linea n. 057244xxxx era già stata chiusa in precedenza e che dal novembre 2028 la Sig.ra XXX si è trasferita dal precedente indirizzo di xxx, via xxx a xxx, ragion per cui non può aver ricevuto le fatture richieste. Si chiede, quindi, l’annullamento di tutte le fatture indicate nella comunicazione di recupero del credito e di tutte le altre eventuali fatture emesse e rimaste insolute sino a chiusura del ciclo di fatturazione, con storno integrale dell’insoluto per intervenuta prescrizione”.* Di contro, non risulta prodotta alcuna risposta dell’operatore.

Di conseguenza, trova applicazione l’art. 12 del Regolamento sugli Indennizzi, in forza del quale *“l’operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti nella 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”.*

Quanto al periodo indennizzabile, si individua il *dies a quo* nel 26 aprile 2025, detratto il tempo di 30 giorni contrattualmente e normativamente previsto per la risposta al reclamo del 27 marzo 2025, e il *dies ad quem* nel 28 maggio 2025, data di svolgimento dell’udienza di conciliazione.

In virtù di quanto sopra esposto, l'istante ha diritto, in parziale accoglimento della domanda *sub ii)* come specificata in replica, all'indennizzo computato nella misura di euro 80,00 (ottanta/00) per i 32 giorni di mancata risposta al reclamo, importo determinato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die*.

## **DETERMINA**

- Tim S.P.A. (Telecom Italia, Kena Mobile) in parziale accoglimento dell'istanza del 03/06/2025, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 80,00 (ottanta/00), maggiorata 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.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del 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, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura

Cinzia Guerrini

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell'Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)