

DETERMINA 23 Fascicolo n. GU14/757001/2025

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 04/06/2025 acquisita con protocollo n. 0139338 del 04/06/2025;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale di cui all’utenza n. 058337xxxx con la società Tim SPA (Telecom Italia, Kena Mobile), di seguito Tim, lamenta la richiesta di somme ritenute non dovute e la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, ha dichiarato di avere *“da tempo disdetto il contratto, ma [di] continua[re] a ricevere fatture e solleciti di pagamento”*.

In data 28 maggio 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 300,00, ha chiesto:

- i) *“storno degli insoluti”*;
- iii) *“indennizzo per mancata risposta al reclamo”*.

2. La posizione dell’operatore.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente Regolamento, una memoria difensiva, nella quale, nel rilevare l’infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, ha eccepito che:

- *“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.”*;
- *“in (merito) alla richiesta di “rimborso e storno degli importi non dovuti”, il Corecom ha più volte respinto la domanda “non avendo l’utente prodotto copia delle fatture di cui chiede lo storno” (tra le altre, 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”).”*.

3. Replica dell’istante.

L’istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente Regolamento, una nota di controreplica con documentazione allegata, nella quale ha precisato che:

- il 27 marzo 2025 inviava all’operatore una pec di reclamo *“per contestare la comunicazione del recupero crediti del 4/3/2025 eccependo l’intervenuta prescrizione della fattura n. RL0764xxxx emessa in data 6/12/2019 di Euro 82,72 di cui viene chiesto il pagamento”*, chiedendo *“l’annullamento della fattura sopra indicata e di tutte le altre eventuali fatture*

emesse e rimaste insolute fino a chiusura del ciclo di fatturazione con storno integrale dell'insoluto, per intervenuta prescrizione”;

- insisteva per il riconoscimento dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 27 marzo 2025.

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 a chiedere lo “*storno degli insoluti*”, a prescindere dalla formulazione generica, in un'ottica di *favor utentis*, si rappresenta che detta richiesta sarà valutata nel rispetto del principio di ragionevolezza e sulla base della documentazione complessivamente prodotta agli atti, con particolare riferimento a quanto prodotto dall'istante in sede di controrepliche e dall'operatore in risposta alla formulata richiesta istruttoria, ai fini di una corretta ricostruzione della *res controversa*.

Nel merito.

Sulla richiesta di storno.

L'istante lamenta di avere ricevuto, il 4 marzo 2025, una richiesta da parte di una società di recupero del credito per il pagamento della “*fattura n. RL0764xxxx emessa in data 6/12/2019 di Euro 82,72*”, rispetto alla quale eccepisce “*l'intervenuta prescrizione, chiedendo l'annullamento della stessa e di tutte le altre eventuali fatture emesse e rimaste insolute fino a chiusura del ciclo di fatturazione con storno integrale dell'insoluto, per intervenuta prescrizione*”.

Di contro, l'operatore evidenzia la mancata produzione delle fatture rispetto alle quali l'istante chiede lo storno.

Sul punto, si è reso necessario predisporre una richiesta istruttoria rivolta ad entrambe le parti, al fine di ottenere “*la fattura n. RL0764xxxx emessa in data 6/12/2019 di Euro 82,72 ed ogni altra eventuale fattura insoluta e/o le lettere di recupero del credito, corredate di ricevuta di avvenuta consegna nel caso in cui vengano prodotte dall'operatore*”. In data 18 settembre 2025 l'operatore ha prodotto la fattura n. RL0637xxxx del 5/10/2019 e la fattura n. RL0764xxxx del 6/12/2019, specificando che “*in totale le fatture insolute sono infatti due riferite alla linea oggetto d'istanza e cessata in data 22/11/2019*”.

La doglianza è fondata per le ragioni che seguono.

Dall'esame della documentazione agli atti è emerso che le fatture oggetto della presente disamina risultano essere le seguenti: fattura n. RL0637xxxx del 5/10/2019, con importo pari ad euro 34,50, e la fattura n. RL0764xxxx del 6/12/2019, con importo pari ad euro 82,81.

A tal proposito, si evidenzia che in tutti i contratti di somministrazione (acqua, energia, gas, telefono fisso, telefono mobile a bollettazione, etc.) vige una prescrizione breve. L'articolo 2948 n. 4 c.c. prevede, infatti, che si prescrivono in cinque anni gli interessi e, in generale, tutto ciò che “*deve pagarsi periodicamente ad anno o in termini più brevi*”. Tale termine, inoltre, è stato ulteriormente ridotto a 2 anni per effetto delle modifiche introdotte sulla materia ad opera della legge di bilancio 2020 (n. 160 del 2019).

Pertanto, deve intendersi estinta la pretesa creditoria dell'operatore relativa al pagamento delle fatture n. RL0637xxxx del 5/10/2019, con importo pari ad euro 34,50 e con scadenza 11/11/2019, e la fattura n. RL0764xxxx del 6/12/2019, con importo pari ad euro 82,81 e con scadenza 13/01/2020, in ragione del decorso del termine biennale di prescrizione, ai sensi di quanto previsto dall'art. 2948 lett. 4) del codice civile e s.m.i. (legge bilancio 2020), ed in assenza di specifico atto interruttivo della medesima e/o di messa in mora, non prodotto dall'operatore né tanto meno citato nei propri scritti difensivi.

La domanda *sub i*), come riletta in premessa, è dunque parzialmente accolta.

Sul reclamo.

L'istante lamenta la mancata risposta alla pec di reclamo del 27 marzo 2025, laddove Tim eccepisce la mancata presentazione del reclamo.

La doglianza è fondata e merita accoglimento per le ragioni che seguono.

Dall'esame del reclamo del 27 marzo 2025, prodotto dall'istante in sede di controrepliche e corredato di ricevuta di avvenuta consegna, si evidenzia che l'utente, nel contestare la lettera di recupero del credito del 4 marzo 2025, chiedeva altresì all'operatore la *“storno di tutte le altre eventuali fatture emesse e rimaste insolute fino a chiusura del ciclo di fatturazione con storno integrale dell'insoluto, per intervenuta prescrizione”*.

Agli atti non risulta comunicazione di riscontro a detta richiesta.

Al riguardo, 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), 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, e che la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo *“da mancata risposta al reclamo”*.

Ne consegue che l'istante ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300, in base a quanto previsto dall'art. 12, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina, per il reclamo del 27 marzo 2025, il *dies a quo* nel 26 aprile 2025, detratto il tempo utile di 30 giorni previsti dall'operatore per la risposta al suddetto reclamo, ed il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 28 maggio 2025.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo per i 32 giorni di ritardo da computarsi nella misura pari a euro 80,00 (ottanta/00).

DETERMINA

- Tim SPA (Telecom Italia, Kena Mobile) in parziale accoglimento dell'istanza del 04/06/2025, è tenuta a regolarizzare, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, la posizione amministrativa e contabile dell'istante, mediante lo storno delle fatture n. RL0637xxxx del 5/10/2019, con importo pari ad euro 34,50 e con scadenza 11/11/2019, e la fattura n. RL0764xxxx del 6/12/2019, con importo pari ad euro 82,81 e con scadenza 13/01/2020, attesa l'intervenuta prescrizione delle somme oggetto di intimazione di pagamento. Dovrà, inoltre, essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero/cessione del credito aperta.

- La società Tim SPA (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, in favore dell'istante l'importo pari ad euro 80,00 (ottanta/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di 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.)