

DETERMINA 25 Fascicolo n. GU14/755167/2025

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. 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 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 26/05/2025 acquisita con protocollo n. 0130722 del 26/05/2025,

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. 058341xxxx 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 *“agli inizi del 2024 l’istante disdetta la linea 058341xxxx e nella stessa abitazione attivava un’altra linea 058357xxxx intestata alla moglie xxx, ma continuava a ricevere fatture per la vecchia linea”*.

In data 21 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 500,00, l’istante ha presentato le seguenti richieste:

- i) *“cessazione linea”*;
- ii) *“storno insoluto”*;
- iii) *“indennizzo per attivazione servizi non richiesti”*;
- iv) *“indennizzo per mancata risposta al reclamo”*.

2. La posizione dell’operatore.

La società Tim, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato in data 12 luglio 2025 memoria difensiva con documentazione allegata, nella quale ha rilevato quanto segue:

- per quanto attiene alla mancata lavorazione del recesso, evidenziava *“la genericità delle contestazioni”* sotto il profilo temporale e documentale, atteso che *“Il Sig. XXX non ha fornito prova alcuna degli addebiti contestati e, soprattutto, non ha allegato né provato la fonte negoziale del rapporto che si pretende inadempito da TIM né ha depositato le fatture per le quali oggi viene richiesto lo storno, né la prova del relativo pagamento”*;
- in relazione alla mancata risposta al reclamo, precisava che *“le richieste sono infondate e che, in ogni caso, parte istante non ha provveduto ad allegare i reclami inviati”*, dal momento che *“per costante giurisprudenza del Corecom, ai fini della corresponsione dell’indennizzo, è necessario che l’istante dimostri di aver effettivamente e validamente trasmesso il reclamo all’operatore, allegando copia (se scritto) ovvero indicando la data e il numero identificativo dello stesso (se orale)”*;
- *ad abundantiam*, specificava che *“la richiesta di cessazione risulta pervenuta a TIM nel mese di aprile 2024 ed è stata regolarmente e tempestivamente lavorata, con conseguente cessazione della linea in data 6 maggio 2024, nel pieno rispetto dei termini contrattuali e*

normativi. Per quanto attiene alle fatturazioni indicate da parte istante, si rappresenta che la fattura emessa nel mese di marzo 2024 (cfr. Allegato 1 – Fattura marzo RL0115xxxx 2024) si riferisce al canone del mese di febbraio 2024; quella di aprile 2024 (cfr. Allegato 2 – Fattura aprile RL0192xxxx 2024) al canone relativo al mese di marzo 2024; mentre la fattura di giugno 2024 (Allegato 3 – Fattura giugno RL0285xxxx 2024) include il canone del mese di aprile 2024 nonché i costi di disattivazione previsti dal contratto sottoscritto dal cliente”.

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 *“si insiste nella richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo PEC del 02.08.2024 che si produce in copia con ricevuta di avvenuta consegna. L’istante ha inoltre diritto all’annullamento di tutte le fatture successive alla disdetta a mezzo PEC dell’aprile 2024, circostanza pacifica per stessa ammissione dell’Operatore in memoria”*, nonché ha prodotto la pec di reclamo del 2 agosto 2024, corredata di ricevuta di avvenuta consegna.

Nello specifico, tramite la citata segnalazione contestava all’operatore di aver effettuato *“agli inizi del 2024”* la richiesta di cessazione dell’utenza n. 058341xxxx e che, il 31 gennaio 2024, al medesimo indirizzo era stata attivata una nuova linea intestata alla moglie, sig.ra xxx. Nonostante la richiesta di cessazione, continuava a ricevere fatture e, pertanto, chiedeva la cessazione del contratto relativo all’utenza n. 058341xxxx, nonché lo storno delle fatture non dovute.

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:

- con riferimento alla domanda *sub i)* volta ad ottenere la *“cessazione linea”* si rileva che risulta cessata la materia del contendere, avendo l’operatore rappresentato che l’utenza de qua è cessata *“in data 6 maggio 2024”*, circostanza acquisita agli atti attesa la mancata contestazione dell’utente. Ad abundantiam, si rileva che, in ogni caso, detta richiesta non può formare oggetto della presente pronuncia, in quanto la risoluzione contrattuale è un’attività rimessa alla disponibilità negoziale delle parti, da esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni Generali (cfr. Delibera Agcom n. 169/19/CIR);
- con riferimento alla domanda *sub ii)* volta ad ottenere lo *“storno insoluto”*, si rappresenta che, nonostante la sua formulazione generica, in ottica di *favor utentis* e in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione amministrativa, sarà valutata in relazione a quanto indicato dall’istante e a quanto riportato nelle memorie difensive dell’operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*;

La presente disamina s’incentra sull’indebita fatturazione successiva alla disdetta dell’utenza n. 058341xxxx, sull’attivazione di servizi non richiesti e sulla mancata risposta al reclamo.

Sulla fatturazione per l’utenza n. 058341xxxx successiva alla disdetta.

L’istante lamenta la prosecuzione della fatturazione sulla linea n. 058341xxxx dopo la disdetta della stessa, avvenuta *“agli inizi del 2024”*, specificato in sede di repliche nel mese di aprile 2024.

Di contro, l’operatore eccepisce di aver cessato l’utenza *de qua* il 6 maggio 2024 *“nel pieno rispetto dei termini contrattuali e normativi”* e di aver correttamente emesso la fatturazione sino al 2

maggio 2024, con canone finale comprensivo *“dei costi di disattivazione previsti dal contratto sottoscritto dal cliente”*.

Sul punto, si è reso necessario predisporre una richiesta istruttoria, rivolta ad entrambe le parti, al fine di ottenere *“la richiesta di disdetta per l’utenza n. 058341xxxx, genericamente ricondotta dalle parti nelle rispettive memorie al mese di aprile 2024”*. Il 24 settembre 2025 l’operatore ha risposto che *“sui sistemi commerciali non risulta alcuna richiesta scritta di cessazione linea. La richiesta risulta inoltrata da PDV il 03/04/2024”*. Di contro, l’istante nulla ha riferito, prodotto o replicato.

La doglianza dell’istante non può trovare accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Va preliminarmente richiamato che, ex 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’art. 1 co. 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”*.

La facoltà di recesso è stata regolamentata, da ultimo, con Delibera Agcom n. 487/18/CONS, il cui all. A, Capoverso III, n. 9 e n. 10, stabilisce testualmente che *“tale facoltà, essendo senza vincoli temporali, può essere esercitata in ogni momento, fatto salvo l’obbligo di preavviso di cui al punto successivo. 10. L’utenza deve poter recedere dal contratto o richiedere il trasferimento presso altro operatore di telecomunicazioni con un preavviso che non può essere superiore a 30 giorni. L’utenza deve poter conoscere anche il lasso temporale necessario per il compimento, da parte dell’operatore, di tutti gli adempimenti obbligatori per la compiuta lavorazione della richiesta di disattivazione o trasferimento così da poterne valutare l’opportunità. La durata massima di tale lasso temporale è di 30 giorni, coincidenti con il termine previsto per il preavviso”*.

Questo principio generale deve essere letto alla luce di quanto previsto nella carta servizi dell’operatore, con la conseguenza 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 summenzionata 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, dalla documentazione acquisita al fascicolo non emerge alcun ritardo nella lavorazione del recesso. Difatti, a fronte della disdetta dell’utenza n. 058341xxxx del 3 aprile 2024, così come riferito dal gestore in risposta alla summenzionata richiesta istruttoria e in assenza di indicazioni contrarie da parte dell’istante, la linea risulta cessata il 2 maggio 2024, come confermato dalla fattura n. RL0285xxxx del 16 giugno 2024 contenente i costi di disattivazione del servizio.

Ad abundantiam, l’istante si è limitato a richiedere *“l’annullamento di tutte le fatture successive alla disdetta a mezzo PEC dell’aprile 2024”*, senza tuttavia produrre la relativa documentazione attestante l’eventuale indebita prosecuzione della fatturazione. Tale circostanza non può neppure essere desunta dall’unico documento prodotto, ossia la pec di reclamo del 2 agosto 2024, nella quale l’istante lamenta la prosecuzione della fatturazione per l’utenza n. 058341xxxx e la ricezione della comunicazione di recupero del credito del 4 luglio 2024, senza tuttavia procedere all’allegazione di tale documento e senza indicare il numero di eventuali fatture ricevute successivamente alla lavorazione della disdetta.

Pertanto, in applicazione della normativa sopra richiamata e a fronte della richiesta di disdetta del 3 aprile 2024, l'utenza n. 058341xxxx risulta correttamente cessata il 2 maggio 2024, nel rispetto dei termini contrattualmente e normativamente previsti.

Sulla richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti.

L'istante richiede l'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti.

La doglianza *sub iii)* non è fondata per le ragioni di seguito esposte.

Sul punto, si rappresenta che l'istanza risulta generica e non adeguatamente circostanziata, in quanto l'istante non ha indicato quali servizi sarebbero stati attivati dall'operatore in assenza di consenso espresso, né ha circoscritto il lasso temporale di riferimento o allegato documentazione a supporto della richiesta avanzata, non consentendo quindi a questo CoReCom la verifica di quanto contestato.

A tal proposito, si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base delle proprie richieste, allegando la relativa documentazione (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Per completezza si precisa, inoltre, che tale domanda non sarebbe stata ammissibile neanche nel caso in cui fosse stata accertata una fatturazione indebita, e cioè emessa per periodi successivi alla cessazione dell'utenza, atteso che tale fattispecie avrebbe configurato un addebito di somme privo di causa non riconducibile, neppure per analogia, alla fattispecie prevista dall'articolo 9 del Regolamento sugli Indennizzi (Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti).

Sulla mancata risposta ai reclami.

L'istante lamenta la mancata risposta alla pec di reclamo del 2 agosto 2024. 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 2 agosto 2024 ha inviato una pec all'operatore, corredata di ricevuta di avvenuta consegna, al fine di segnalare che nonostante la richiesta di cessazione per l'utenza n. 058341xxxx *“sono continuate a pervenire fatture per la vecchia linea e, da ultimo, è pervenuta anche la comunicazione del recupero crediti del 4/07/2024 per euro 195,10. Si chiede quindi la cessazione del contratto in esenzione spese, l'annullamento di tutte le fatture emesse e sino a chiusura del ciclo di fatturazione, con storno integrale dell'insoluto ed il ritiro della pratica di recupero crediti”*. 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 2 settembre 2024, detratto il tempo di 30 giorni contrattualmente e normativamente previsto per la risposta ai reclami, e il *dies ad quem* nel 21 maggio 2025, data di svolgimento dell'udienza di conciliazione.

In virtù di quanto sopra esposto, l'istante ha diritto all'indennizzo computato nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00) per i 261 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 26/05/2025, 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 complessiva di euro 300,00 (trecento/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.)