

## **DETERMINA 26 Fascicolo n. GU14/757003/2025**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - TIM S.p.A. (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 della società XXX, del 04/06/2025 acquisita con protocollo n. 0139341 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.**

Parte istante, titolare di un contratto affari di cui all'utenza n. 0583 54xxxx, contesta all'operatore TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile, di seguito, per comodità, TIM) il malfunzionamento totale dei servizi fin dall'attivazione, la fatturazione emessa dopo la richiesta di cessazione del contratto, nonché la mancata risposta al reclamo

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

- *“in data 16.01.2024 l'istante esercita[va] diritto di recesso per i contratti 09952761xxxx e 88801264xxxx entro i 14 giorni dalla sottoscrizione, perché la linea non funzionava nonostante gli interventi tecnici, rispediva il modem ma continuava a ricevere fatture, alcune indebitamente pagate per euro 345,75”.*
- Con la PEC del 16 gennaio 2024, l'istante precisava di essere *“costretto a richiedere cambio operatore per insufficienza di servizio nei 15 gg post attivazione”*. Nel reclamo specificava *“che il (...) tecnico [TIM] nel momento dell'installazione del modem non ha eseguito le dovute verifiche”*. Comunicava anche che l' *“indirizzo sul quale si trova[va] il (...) modem”*.
- La richiesta di disdetta veniva *“ribadita in data 2/4/2024 e 19/9/2024. In data 13/5/2024 veniva poi rispedito il modem”*.
- *“con comunicazione del recupero crediti del 18/9/2024 veniva richiesto il pagamento delle fatture insolute, per un importo complessivo di Euro 345,75”*.
- in data 3 ottobre 2024, inviava, per il tramite del legale, un reclamo a mezzo PEC, con cui evidenziava quanto sopra indicato, precisando fra l'altro che, *“in riferimento alla linea 0583/54xxxx di cui ai cod. contratto 09952761xxxx e 88801264xxxx, sottoscritto alla fine del 2023, veniva esercitato, telefonicamente, il diritto di recesso nei 14 giorni dalla sottoscrizione ed [gli] addetti assicuravano che sarebbe passato un tecnico a ritirare il modem”*.

In base a tali premesse l'istante, quantificando i rimborsi e/o indennizzi in euro 1,200.00, ha chiesto:

- i) *“storno insoluto”*;
- ii) *“rimborso indebito pagato”*;
- iii) *“indennizzo per malfunzionamento e per mancata risposta al reclamo”*.

In data 3 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 1° settembre 2025, con la quale ha precisato, innanzitutto, che l'utenza interessata è l'*“Utenza fissa, n. 058354xxxx”* e che *“la controversia verte, nella ricostruzione fornita dall'istante, su presunte fatturazioni illegittime a seguito di recesso per ripensamento (...) L'istante non allega alcunché a sostegno delle proprie doglianze”*.

L'operatore ha eccepito l'*“[i]nfondatezza delle richieste pecuniarie perché di importo superiore rispetto alla normativa regolatoria”* e la *“[g]enericità ed indeterminatezza nella descrizione dei fatti ed assenza di allegazioni probatorie in punto di storno”*.

TIM ha specificato *“nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono infondate e, comunque, sono totalmente prive di allegazioni e riscontro documentale”*. Al riguardo ha evidenziato che l'*“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. Inoltre, 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”*.

La predetta società ha osservato che, *“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)”*.

A supporto della propria posizione ha richiamato che *“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 "confida[ndo] che già sotto tale profilo, che tutte le domande avversarie vengano rigettate".

In ultimo ha insistito per il rigetto dell'istanza

### **3. La replica dell'utente**

Parte istante, per il tramite del legale, nell'ambito del contraddittorio, in data 1° settembre 2025, ha depositato una memoria di replica con cui ha ribadito che:

- *"l'Operatore non ha mai risposto al reclamo PEC del 03.10.2024 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".*
- *"l'istante ha esercitato diritto di recesso in data 16.01.2024 a mezzo PEC che si produce, a causa del mancato funzionamento della linea. Pertanto ogni fattura emessa nei confronti dell'istante 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.

*In primis*, si precisa che le domande *sub ii)* e *iii)*, a prescindere dalla loro formulazione generica, in un'ottica di *favor utentis*, verranno prese in esame congiuntamente e secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare. Inoltre, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa, le stesse richieste saranno valutate con riferimento alla documentazione in atti, con conseguente chiarimento della *res controversa*.

La presente disamina avrà ad oggetto il malfunzionamento totale dei servizi, la fatturazione emessa dopo la richiesta di cessazione del contratto, nonché sulla mancata risposta al reclamo.

#### Sulla mancata erogazione dei servizi

L'istante ha chiesto l'erogazione d'indennizzo per il malfunzionamento totale del servizio, laddove l'operatore ha eccepito la genericità dell'istanza.

La doglianza dell'utente *sub iii)* per quanto riguarda il malfunzionamento non può essere accolta per le ragioni di seguito esposte.

Si osserva che, sul punto, l'istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante.

Con riferimento al malfunzionamento totale, infatti, l'istante ha omesso sia di fornire un riscontro probatorio in ordine alle segnalazioni inoltrate in costanza di disservizio e non risulta delimitato l'intervallo temporale interessato dalla lamentata totale assenza nell'erogazione dei servizi che ha asseritamente portato l'istante alla disdetta del contratto.

È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto malfunzionamento o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal

cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e affermato da dall'Autorità Garante nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la Delibera Agcom n. 640/13/CONS). In effetti, in presenza di qualsivoglia disservizio, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema.

Pertanto, in assenza di riferimenti dettagliati e attesa la sostanziale indeterminatezza del periodo eventualmente indennizzabile, non può che risultare impossibile l'accertamento dell'*an*, del *quomodo* del *quando* del verificarsi del lamentato disservizio, tanto da non consentire, in questa sede, una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un indennizzo e all'eventuale storno della posizione debitoria. (*ex multis* Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

Sulla mancata lavorazione del recesso e sulla fatturazione emessa dopo il passaggio ad altro operatore.

Parte istante contesta la fatturazione emessa nonostante la tempestiva richiesta di cessazione del contratto per mancata erogazione dei servizi fin dalla attivazione. Di contro l'operatore ha eccepito la mancanza di documentazione a supporto di quanto affermato.

Alla luce della documentazione ricevuta e dell'istruttoria effettuata, le domande *sub i)* e *sub ii)*, considerate congiuntamente, non possono essere accolte per le motivazioni che seguono, ed in particolare per la carenza probatoria.

In via generale si osserva che spetta alla parte istante l'onere probatorio ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. laddove si prevede che “[c]hi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”.

Nel caso di specie, l'istante lamenta che il “16.01.2024 (...) esercita[va] diritto di recesso per i contratti 09952761xxxx e 88801264xxxx entro i 14 giorni dalla sottoscrizione, perché la linea non funzionava nonostante gli interventi tecnici, rispediva il modem”. Con reclamo inviato per PEC del 16 gennaio 2024 evidenziava che la disdetta era stata “ribadita in data 2/4/2024 e 19/9/2024. In data 13/5/2024 veniva poi rispedito il modem”.

Sul punto deve evidenziarsi che l'istante non ha depositato idonea documentazione attestante l'invio dell'asserita richiesta di recesso del 16 gennaio 2024; ha omissso, inoltre, di allegare i solleciti con i quali la richiesta di disdetta veniva asseritamente “ribadita in data 2/4/2024 e 19/9/2024”. Non risulta, altresì, depositata in atti la ricevuta di invio e ricezione del modem.

Al riguardo si rileva che agli atti del procedimento risulta unicamente una comunicazione del 16 gennaio 2024 ad “Oggetto: cessione contratto”, riportante gli indirizzi di posta elettronica certificata relativi al mittente e ai destinatari. Tale documento risulta, tuttavia, sguarnito di prova di avvenuta consegna che normalmente corredata l'invio a mezzo PEC sicché tale carenza probatoria - a fronte delle eccezioni sollevate dall'operatore in merito all'assenza della disdetta - assume un peso dirimente di quanto lamentato dall'istante.

Sul punto si richiama il D.P.R. 11 febbraio 2005, n. 68 rubricato “Regolamento recante disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata, a norma dell'articolo 27 della legge 16 gennaio 2003, n. 3”, all'art. 6, comma 3 dispone che “La ricevuta di avvenuta consegna fornisce al mittente prova che il suo messaggio di posta elettronica certificata è effettivamente pervenuto

*all'indirizzo elettronico dichiarato dal destinatario e certifica il momento della consegna tramite un testo, leggibile dal mittente, contenente i dati di certificazione".*

Deve ulteriormente precisarsi che l'istante ha dichiarato di essere stato costretto *"a richiedere cambio operatore per insufficienza di servizio nei 15 gg post attivazione"*. Attesa tale affermazione, avrebbe potuto depositare in alternativa la prima fattura eventualmente ricevuta dal nuovo operatore, indicando almeno la data del passaggio ad altro gestore.

Ne deriva che le doglianze dell'istante in merito alla fatturazione ricevuta nonostante la richiesta di cessazione contrattuale e il passaggio ad altro operatore non possono essere accolte sul punto, in ragione della carenza probatoria sopra richiamata.

#### Sulla mancata risposta al reclamo

Parte istante lamenta la mancata risposta al reclamo inviato, per il tramite del legale, a mezzo PEC del 3 ottobre 2024, laddove l'operatore deduce la sostanziale genericità e indeterminatezza dell'istanza.

La domanda *sub iii)* con riferimento all'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, può essere accolta per le ragioni che seguono.

In generale 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"*.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere fornita in forma scritta, adeguatamente motivata ed indicare gli accertamenti compiuti, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Nel caso di specie, la parte istante ha depositato il reclamo del 3 ottobre 2024, inviato a mezzo PEC per il tramite del legale, corredato della prova di avvenuta consegna. Agli atti del procedimento non risultano riscontri al citato 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"*.

Per la mancata risposta al reclamo del 3 ottobre 2024, ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei servizi dell'operatore, si determina il *dies a quo* nella data del 3 novembre 2024 ed il *dies ad quem* nel giorno 3 giugno 2025, data dell'udienza di conciliazione.

In relazione a tanto, la società TIM è tenuta a corrispondere all'istante la somma di euro 300,00 (trecento/00), computata nella misura massima per n. 212 giorni di mancata risposta al reclamo.

**DETERMINA**

- TIM S.p.A. (Kena mobile) in parziale accoglimento dell'istanza del 04/06/2025, è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, pari a euro 300,00 (trecento/00), 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.)