

DETERMINA 27 Fascicolo n. GU14/759714/2025

**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 Comitati 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 18/06/2025 acquisita con protocollo n. 0152318 del 18/06/2025;

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 di tipo privato avente ad oggetto l’utenza fissa n. 0571 58xxxx con l’operatore TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) (di seguito TIM), lamenta il prosieguo della fatturazione nonostante la disdetta del contratto e la riconsegna del modem nonché la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- *“nel giugno 2024 (...) disdettava il contratto, con contestuale riconsegna del modem, ma continuava a ricevere fatture”.*

In data 17 giugno 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.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto, per complessivi 500,00 euro, quanto segue:

- i) “chiusura contratto”;*
- 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 3 settembre 2025 memoria difensiva nella quale ha rilevato l’infondatezza delle richieste di parte istante per i motivi di seguito riportati.

In premessa l’operatore ha evidenziato che l’utenza fissa n. 0571 58xxxx è *“cessata il 14/12/2023”* e che *“l’istante non allega alcunché a sostegno delle proprie doglianze”*.

Nel merito, l’operatore ha rilevato che, ai sensi degli articoli 6, 8, 9, 11 e 13 del Regolamento sugli Indennizzi, *“la mancata presentazione del reclamo – rectius allegazione degli estremi del reclamo stesso – preclude ogni indennizzo fra quelli indicati in epigrafe”*. Al riguardo ha precisato che *“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. Nessun indennizzo, di conseguenza, potrà essere riconosciuto per “mancata risposta al reclamo””*.

In merito alla richiesta di *“rimborso e storno degli importi non dovuti”*, l’operatore ha rappresentato che *“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”). L’istante è in ogni caso tenuto a contestare formalmente i conti telefonici di volta in volta emessi dall’operatore, prima della scadenza degli stessi, indicando precisamente gli importi che si pretendono non dovuti o inesatti. Cosa che non ha fatto.”

L’operatore ha concluso con la richiesta di “*rigettare l’avversa istanza perché infondata in fatto ed in diritto e, altresì, non documentata.*”

3. La replica dell’istante.

L’istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente Regolamento, una nota di replica, con documentazione allegata, nella quale ha evidenziato quanto segue:

- “*l’Operatore non ha mai risposto al reclamo PEC del 16.09.2024 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*”;
- “*è pacifica la circostanza che l’istante ebbe a disdettere il contratto nel giugno 2024 restituendo anche il modem a mezzo corriere, come dimostra la ricevuta che si produce. Pertanto ogni fattura emessa da TIM nei confronti dell’istante per la linea in questione andrà stornata se insoluta o rimborsata se pagata perché non dovuta*”.

Nel reclamo allegato, l’istante precisava che “*nel Giugno 2024 è stata data, telefonicamente, la comunicazione di disdetta, con contestuale riconsegna del modem. Ciò nonostante, alla stessa sono continue a pervenire fatture di addebito delle rate modem, assolutamente non dovute. Si chiede, quindi, l’annullamento di tutte le fatture emesse dopo la disdetta sino a chiusura del ciclo di fatturazione, con storno integrale dell’insoluto.*”

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte per i motivi di seguito precisati.

In via preliminare si evidenzia che:

- con riferimento alla domanda *sub i*), volta ad ottenere la “*chiusura contratto*”, si rileva che risulta cessata la materia del contendere atteso che l’operatore ha evidenziato che l’utenza fissa n. 0571 58xxxx è “*cessata il 14/12/2023*”;
- la domanda *sub ii*), volta ad ottenere lo “*storno insoluto*”, 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 nel formulario GU14 e nella nota di replica comprensiva del reclamo allegato nonché a quanto riportato nelle memorie difensive dell’operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*.

Nel merito.

Sulla fatturazione successiva alla richiesta di disdetta dell’utenza n. 0571 58xxxx con particolare riferimento ai costi del modem.

L’istante, nell’istanza introduttiva del presente procedimento, ha contestato la prosecuzione della fatturazione nonostante la disdetta del contratto richiesta nel giugno 2024 con contestuale riconsegna del modem. In replica alle memorie dell’operatore, l’istante ha depositato il reclamo del 16 settembre 2024 nel quale precisava di aver dato comunicazione di disdetta per telefono e contestava specificamente il prosieguo degli addebiti relativi alle rate del modem nonostante la disdetta e la contestuale riconsegna dell’apparato.

L’operatore ha evidenziato che l’utenza n. 0571 58xxxx è cessata il 14 dicembre 2023 e ha rilevato l’assenza di allegazioni a sostegno della richiesta di storno, ossia il mancato deposito delle fatture contestate.

La dogianza dell’istante non è meritevole di accoglimento per i motivi di seguito esposti.

Si richiama in proposito la disposizione di cui all’art. 2697 del Codice Civile che regola il criterio di ripartizione dell’onere della prova ponendo in capo all’istante l’onere di provare i fatti che costituiscono il fondamento del diritto che vuole far valere.

Nel caso di specie occorre evidenziare che la documentazione depositata dall’istante non prova né la richiesta di disdetta né la riconsegna del modem del quale ha richiesto, esplicitamente nel reclamo e implicitamente nella presente istanza, lo storno delle rate residue fatturate dopo la disdetta della linea.

In particolare, la e-mail del 10 giugno (presumibilmente 2024), con la quale il servizio clienti 187 di TIM conferma la ricezione di una richiesta pervenuta dall’istante e comunica i successivi adempimenti tesi ad evaderla, ha un contenuto generico e non contiene nessun elemento che possa ricondurla ad una richiesta di disdetta effettuata dall’istante. Tale e-mail, infatti, avente come oggetto “*Conferma di ricezione*”, reca il seguente contenuto: “*Gentile Cliente, abbiamo ricevuto la tua richiesta che sarà evasa al più presto, previa verifica della presenza della linea e/o del codice fiscale associati alla richiesta e della leggibilità/completezza dei documenti allegati.*”

Inoltre, il modulo di restituzione del modem, recante la data del 10 giugno 2024 e debitamente compilato con i dati dell’istante e con il numero seriale del modem, non è di per sé sufficiente a provare l’avvenuta restituzione dell’apparato atteso che non è corredata dalla ricevuta di spedizione a mezzo corriere. Lo stesso modulo, infatti, reca la seguente indicazione: “da inserire nel pacco di spedizione del modem”.

Ciò posto, la domanda *sub ii)* così come riletta in premessa non può essere accolta.

Sulla richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti.

L’istante ha richiesto *sub iii)* l’ “*indennizzo per attivazione servizi non richiesti*”.

La dogianza non è fondata per i motivi di seguito esposti.

Sul punto l’istante si presenta generica e non adeguatamente circostanziata. Infatti, 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 e non ha neanche allegato alcuna documentazione che comprovasse la propria richiesta, non consentendo, quindi, a questo CoReCom la verifica di quanto contestato.

Si richiama, in proposito, l’orientamento costante di questo CoReCom, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l’istante è tenuto ad adempiere quanto meno all’obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Sul punto quindi, l’istante risulta generica ed indeterminata (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) e pertanto la richiesta *sub iii)* non può essere accolta.

Sulla mancata risposta al reclamo.

L’istante ha lamentato il mancato riscontro al reclamo PEC del 16 settembre 2024. L’operatore ha rilevato l’assenza di reclami.

La dogianza dell’istante è meritevole di accoglimento per i motivi di seguito esposti.

Sul punto si rileva che l’istante ha depositato il reclamo inviato con PEC che risulta consegnata in data 16 settembre 2024. Agli atti non risulta nessun riscontro dell’operatore.

Si richiamano, in proposito, la Delibera Agcom n. 179/03/CSP nella quale si prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, in forma scritta nei casi di rigetto, e che la mancata risposta al reclamo giustifica il

riconoscimento di un indennizzo, nonché l'art. 12, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo è previsto “*un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300*”.

Ne consegue che, ai fini del calcolo dell’indennizzo, si determina il *dies a quo* nella data del 17 ottobre 2024, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell’operatore per la risposta al reclamo del 16 settembre 2024, e il *dies ad quem* nella data dell’udienza di conciliazione del 17 giugno 2025.

Pertanto, l’istante ha diritto, in accoglimento della domanda *sub iv)*, alla corresponsione dell’importo computato nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00), determinato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* per i 243 giorni di mancato riscontro al reclamo.

DETERMINA

- TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) in parziale accoglimento dell’istanza del 18/06/2025, 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 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.)