

DETERMINA 28 Fascicolo n. GU14/759712/2025

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 18/06/2025 acquisita con protocollo n. 0152311 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 privato relativo all'utenza n. 055389xxxx con l'operatore Tim S.P.A. (Telecom Italia, Kena Mobile), di seguito Tim, lamenta il prosieguo della fatturazione nonostante la disdetta del contratto e la restituzione del modem, nonché la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento ha dichiarato che *"in data 14.06.2024 l'istante comunicava il recesso e restituiva il 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.

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 3 settembre 2025, memoria difensiva, nella quale ha eccepito che *"l'istante non ha mai reclamato i disservizi che contesta in istanza, né è in grado di dimostrare il contrario in tale sede"*, non avendo allegato alcun reclamo. Inoltre, ha precisato che *"l'utenza fissa n. 055389xxxx è cessata il 5/12/2024 per morosità (€482,14)"*. Per quanto attiene la 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"*.

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 documentazione allegata, nella quale ha precisato che *“l'operatore non ha mai risposto al reclamo PEC del 17.02.2025 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”*. Nel merito, ha rilevato che *“l'istante, dopo aver stipulato il contratto in data 7.6.2024, esercitò il diritto di ripensamento in data 14.06.2024 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”*.

L'istante ha allegato la pec di reclamo del 17 febbraio 2025, nella quale lamenta che *“in riferimento all'utenza n. 0551389xxxx, attivata il 7/6/2024, in data 14/6/2024 veniva spedito il modulo di recesso inserito all'interno del pacco postale contenente il modem, come indicato dai Vostri operatori. La Sig.ra XXX non ha mai ricevuto Vostre fatture, ma ha ricevuto, invece, la comunicazione del recupero crediti del 3/2/2025 per Euro 482.14 assolutamente non dovuti. Si chiede, quindi, la cessazione del contratto in esenzione spese, con annullamento di tutte le fatture emesse sino a chiusura del ciclo di fatturazione e storno integrale dell'insoluto”*.

Oltre alla pec anzidetta, l'istante ha prodotto la ricevuta di consegna dell'apparecchio modem.

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 precisa che la domanda *sub i)*, 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.

Sul prosieguo della fatturazione per l'utenza n. 055389xxxx.

L'istante lamenta la prosecuzione della fatturazione sulla linea n. 055389xxxx nonostante la disdetta del contratto richiesta il 14 giugno 2024, con contestuale restituzione del modem. In replica alle memorie dell'operatore, l'istante produce la ricevuta di consegna dell'apparato tramite corriere.

Di contro, l'operatore evidenzia che l'utenza n. 055389xxxx è cessata *“il 5/12/2024 per morosità (€482,14)”*, nonché l'assenza di allegazioni a sostegno della richiesta di storno, ossia il mancato deposito delle fatture contestate.

La doglianza dell'istante non può trovare 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.

In particolare, la mera indicazione circa *“l'inserimento del modulo di recesso all'interno del pacco postale contenente il modem”*, riportata nella pec di reclamo del 17 febbraio 2025 e aggiunta a mano nella ricevuta di spedizione dell'apparato, in assenza della produzione del modulo citato, non è sufficiente a provare né la richiesta di recesso dell'istante.

Inoltre, la “ricevuta consegna modem”, prodotta due volte, appare illeggibile in entrambe le copie (ad eccezione dell’aggiunta a mano di cui sopra) non risultando pertanto possibile accertare gli elementi probatori fondamentali, quali il destinatario, il mittente e la data.

Ad abundantiam, l’istante non ha neppure allegato le fatture ricevute dopo l’asserita disdetta del contratto, rispetto alle quali richiede lo storno, né la lettera di recupero del credito, che riferisce aver ricevuto il 3 febbraio 2025. Sul punto, la richiesta risulta generica ed indeterminata, atteso che non è possibile stabilire se le fatture ricomprese nella lettera di recupero del credito, rispetto alle quali si è maturato l’insoluto, si riferiscano ad un periodo successivo o precedente l’asserita disdetta del contratto.

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

Sulla mancata risposta al reclamo.

L’istante lamenta la mancata risposta alla pec di reclamo del 17 febbraio 2025. Di contro, l’operatore eccepisce l’assenza “*di allegazioni e riscontro documentale*”.

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

Dall’esame della documentazione in atti risulta che l’istante, in data 17 febbraio 2025, ha inviato una pec all’operatore corredata di ricevuta di avvenuta consegna, al fine di segnalare che “*in data 14/6/2024 veniva spedito il modulo di recesso inserito all’interno del pacco postale contenente il modem, come indicato dai Vostri operatori. La Sig.ra XXX non ha mai ricevuto Vostre fatture, ma ha ricevuto, invece, la comunicazione del recupero crediti del 3/2/2025 per Euro 482.14 assolutamente non dovuti. Si chiede, quindi, la cessazione del contratto in esenzione spese, con annullamento di tutte le fatture emesse sino a chiusura del ciclo di fatturazione e storno integrale dell’insoluto*”.

Di contro, non risulta prodotta alcuna risposta dell’operatore.

Dunque, atteso che 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*”.

Pertanto, trova applicazione l’art. 12, comma 1, del vigente Regolamento indennizzi, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo “*entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell’Autorità*” è previsto “*un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300*”.

Quanto al periodo indennizzabile, si individua il *dies a quo* nel 19 marzo 2025, detratto il tempo di 30 giorni contrattualmente previsto per la risposta ai reclami, e il *dies ad quem* nel 17 giugno 2025, data di svolgimento dell’udienza di conciliazione.

In virtù di quanto sopra esposto, l’istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo pari ad euro 225,00 (duecentoventicinque/00) per i 90 giorni di mancata risposta al reclamo, importo determinato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die*, ai sensi del sopracitato art. 12, comma 1 del Regolamento indennizzi.

DETERMINA

- Tim S.P.A. (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 225,00 (duecentoventicinque/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.)