

DETERMINA 3 Fascicolo n. GU14/783583/2025

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 ai 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 della società XXX, del 13/10/2025 acquisita con protocollo n. 0255270 del 13/10/2025;

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. 0583 56xxxx con l'operatore TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE), di seguito TIM, lamenta l'illegittima fatturazione e la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento l'istante ha dichiarato che *“l'Operatore continua(va) ad emettere fatture contenenti “indennità ritardato pagamento” relative alle linee 0583 56xxxx, 0583 55xxxx e 0583 26xxxx e comunque a sollecitare il pagamento di fatture non dovute o già annullate in quanto le linee non erano più funzionanti”*.

In data 8 ottobre 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 300,00 euro, quanto segue:

- i) *“storno insoluto”*;
- ii) *“indennizzo per mancata risposta al reclamo”*.

2. La posizione dell'operatore.

La società TIM, in data 1° dicembre 2025, ha depositato una memoria difensiva nella quale ha rilevato l'infondatezza delle contestazioni e delle richieste di parte istante per i motivi di seguito riportati:

- *“la linea 0583 56xxxx oggetto dell'istanza e la linea 0583 55xxxx sono cessate a marzo 2024”*;
- *“risulta insoluta la fattura 423062480004xxxx dell'11 giugno 2024 di complessivi Euro 992,74 di cui circa Euro 913 per riaddebiti relativi a fatture non pagate ed in particolare, così come di seguito per i rispettivi numeri:*

Linea 058355xxxx

Fatt. dell'11 settembre 2023 di Euro 182,46

Fatt. dell'11 ottobre 2023 di Euro 55,21

Fatt. del 10 novembre 23 di Euro 55,25

Fatt. del 10 dicembre 2023 di Euro 47,91

*Fatt. dell'11 gennaio 2024 di Euro 45,02
Fatt. del 10 febbraio 2024 di Euro 45,02*

Linea 058356xxxx

*Fatt. del 10 gennaio 2024 di Euro 57,22;
Fatt. di febbraio 2024 di Euro 57,22;
Fatt. di settembre 2023 di Euro 186,21;
Fatt. di ottobre 2023 di Euro 54,68;
Fatt. di novembre 2023 di Euro 56,25;
Fatt. di dicembre 2023 di Euro 54,91”;*

- *“gli insoluti sono dunque relativi a fatture antecedenti alla cessazione delle linee di marzo 2024 e a servizi regolarmente fruiti; conseguentemente si tratta di importi dovuti”;*
- *“va peraltro segnalato che è presente un UG del settembre 2024 in cui per le due linee di cui sopra è stata presentata istanza lamentando che da agosto 2023 le due linee non funzionavano più. Il procedimento si è concluso in seconda istanza con Delibera Agcom del 5 febbraio 2025 che recitava: “La società Tim SPA (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta a regolarizzare, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento la posizione amministrativa - contabile mediante lo storno o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento (secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di risoluzione della controversia) di tutta la fatturazione relativa alle utenze n. 0583 56xxxx e n. 0583 55xxxx successiva al 10 agosto 2024 fino a chiusura del ciclo di fatturazione”;*
- *“nel caso che ci occupa si tratta di insoluti di fatture da settembre 2023 a febbraio 2024 e quindi non ricompresi nella predetta delibera; le fatture in questione sono pertanto dovute con conseguente infondatezza delle contestazioni e richieste dell’istante”.*

L’operatore ha concluso con la richiesta di *“respingere l’istanza per i motivi sopra esposti”.*

3. 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 10.06.2025 che si produce con ricevuta di avvenuta consegna, pertanto l’istante avrà diritto al massimo indennizzo per la mancata risposta al reclamo”;*
- *“nel merito, l’istante ha lamentato il malfunzionamento delle linee 0583 55xxxx e 0583 56xxxx sin dall’agosto 2023 e l’Operatore non ha dimostrato in questa sede il regolare funzionamento delle stesse, pertanto l’istante avrà diritto all’indennizzo per malfunzionamento delle linee da agosto 2023 fino alla cessazione del marzo 2024. Le fatture indicate in memoria dall’Operatore fanno riferimento al periodo di lamentato malfunzionamento delle linee, pertanto andranno stornate integralmente”.*

Nel reclamo allegato, l’istante precisava che *“in riferimento alle utenze 0583/26xxxx, 0583/56xxxx e 0583/55xxxx, la vostra compagnia continua ad emettere fatture contenenti “indennità ritardato pagamento” e comunque a richiedere il pagamento di fatture assolutamente non dovute e/o già annullate o che non erano più funzionanti da Agosto 2023. Si chiede, quindi, l’annullamento di tutte le fatture emesse e di prossima emissione per le utenze sopra indicate (0583/56xxxx e 0583/55xxxx) sino a chiusura del ciclo di fatturazione, con storno integrale dell’insoluto e rimborso dei Euro 54,21 erroneamente pagato con la fattura n. 423062580002xxxx di Aprile 2025. Il tutto con salvezza del n. 0583/26xxxx”.*

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 osserva 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 specificato nella nota di replica nonché a quanto riportato nelle memorie difensive dell'operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*.

Nel merito.

Sulla fatturazione contestata.

L'istante ha contestato l'addebito in fattura di “indennità ritardato pagamento” per le utenze n. 0583 56xxxx, n. 0583 55xxxx e n. 0583 26xxxx nonché solleciti di pagamento relativi a fatture non dovute o già annullate in quanto le prime due linee non erano più funzionanti da agosto 2023. In replica alle memorie dell'operatore, l'istante ha richiesto anche l'indennizzo per il malfunzionamento.

L'operatore ha dedotto che l'insoluto a carico dell'istante riguardava la fattura n. 423062480004xxxx dell'11 giugno 2024 di euro 992,74 dove erano state riaddebitate le fatture del periodo settembre 2023-febbraio 2024 per le utenze n. 0583 56xxxx e n. 0583 55xxxx. Inoltre ha precisato che tale insoluto non era ricompreso nello storno della fatturazione disposto con la Delibera Corecom del 5 febbraio 2025 a conclusione di una precedente istanza di definizione nella quale era stato lamentato il malfunzionamento delle linee n. 0583 56xxxx e n. 0583 55xxxx da agosto 2023.

La doglianza dell'istante non è meritevole di accoglimento per i motivi di seguito esposti.

Sul punto, occorre anzitutto evidenziare che l'istante non ha allegato alcun documento contabile oggetto di contestazione. Pertanto, in assenza di documentazione relativa a fatture aventi ad oggetto “indennità ritardato pagamento” e a solleciti di pagamento, la presente disamina si incentrerà sulla fattura menzionata dall'operatore, e cioè la n. 423062480004xxxx dell'11 giugno 2024.

Come specificato dall'operatore, la suddetta fattura comprende riaddebiti di fatture del periodo settembre 2023-febbraio 2024 per le utenze n. 0583 56xxxx e n. 0583 55xxxx. Al riguardo occorre rilevare che quanto richiesto dall'istante in replica, ossia lo storno della fattura in questione e l'indennizzo per il malfunzionamento delle suddette utenze da agosto 2023 e fino alla loro cessazione del marzo 2024, attiene alla contestazione già proposta nel precedente procedimento GU14 n. 702994 del 2024 concluso con Delibera n. 5/2025/Corecom Toscana, con conseguente violazione del principio del *ne bis in idem* che preclude la riproposizione della medesima doglianza.

Sulla mancata risposta al reclamo.

L'istante ha lamentato il mancato riscontro al reclamo PEC del 10 giugno 2025. L'operatore non ha dedotto alcunché al riguardo.

La doglianza dell'istante è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

Sul punto si rileva che l'istante ha depositato il reclamo inviato con PEC che risulta consegnata in data 10 giugno 2025. 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 dell'11 luglio 2025, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 10 giugno 2025, e il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione dell'8 ottobre 2025.

Pertanto, l'istante ha diritto, in parziale accoglimento della domanda *sub ii*), alla corresponsione dell'importo computato nella misura di euro 222,50 (duecentoventidue/50), determinato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* per gli 89 giorni di mancato riscontro al reclamo.

DETERMINA

- TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) in parziale accoglimento dell'istanza del 13/10/2025, 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 222,50 (duecentoventidue/50), 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.)