

## **DETERMINA 33 Fascicolo n. GU14/761394/2025**

### **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 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 dell’utente XXX, del 27/06/2025 acquisita con protocollo n. 0161037 del 27/06/2025;

**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 privato sull’utenza n. 0583 39xxxx, con la società TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile, di seguito, per brevità, TIM), lamenta la fatturazione del *decoder* adibito alla visione del servizio TIM Vision e la mancata risposta ai reclami.

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

- Riceveva la fattura n. RL0506xxxx del 16 ottobre 2024 contenente l’addebito pari a euro 69,00 alla voce “*Opzione d’Acquisto decoder TIMVISION Box*”.
- Con PEC dell’11 gennaio 2025 l’istante, in quanto “*intestataria della linea Telecom con numero di telefono 058333xxxx, comunica[va] di non aver mai ricevuto il box tim vision, come già comunicato, e pertanto chiede[va] lo storno della fattura di ottobre 2024 dove è stato addebitato il costo dello stesso*”.
- Trasmetteva, per il tramite del legale, in data 3 marzo 2025, un ulteriore reclamo per PEC con cui contestava la fattura sopracitata.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto, con “*quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro) 500.00*”:

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

In data 25 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, in data 17 settembre 2025, ha depositato, una memoria difensiva nella quale ha, preliminarmente, osservato che “[l]a controversia verte, nella ricostruzione fornita dall’istante, sulla contestazione di addebiti in fattura”.

“Nel merito” ha sostenuto l’“*infondatezza delle richieste avanzate nei confronti di TIM*” per le ragioni che seguono:

- “*Mancata presentazione del reclamo (v. artt. 6,8,9,11 e 13 del Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS). La mancata presentazione del reclamo – rectius allegazione degli estremi del reclamo stesso – preclude ogni indennizzo fra quelli indicati in epigrafe. 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*”.

- *“Genericità ed indeterminatezza nella descrizione dei fatti ed assenza di allegazioni probatorie in punto di storno/rimborso. Si eccepisce nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono infondate e, comunque, sono totalmente prive di allegazioni e riscontro documentale”.*
- *“Parte 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”.*
- *“La controparte non ha depositato tutte le fatture contestate, per le quali oggi viene richiesto lo storno/rimborso. Non viene nemmeno allegata la prova del pagamento delle somme per le quali è stata formulata richiesta di rimborso. Invero, 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). Del resto, 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”.*

Infine, l’operatore ha insistito nella richiesta di rigetto dell’istanza *“perché infondata e non documentata”*.

In data 7 ottobre 2025 la società TIM ha depositato n. 2 documenti così denominati: *“Contratto: Documentazione contrattuale ricevuta - con modem presente”* e *“Sintesi contrattuale ricevuta e confermata - con modem presente”*.

### **3. La replica dell’istante.**

Parte istante, nell’ambito del contraddittorio, in data 22 settembre 2025, ha replicato alla memoria di TIM, evidenziando quanto si seguito riportato.

- *“Innanzitutto, l’Operatore non ha mai risposto al reclamo PEC del 03.03.2025 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, già con PEC del 11.01.2025 che si produce, l’istante lamentava di non aver mai ricevuto il decoder TIM VISION, che invece era stato integralmente addebitato in fattura di ottobre 2024 che si produce che pertanto andrà stornata”.*

### **4. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

*In primis*, per il principio del *favor utentis*, si rileva che le domande *sub i)* e *sub ii)* contenute in istanza, saranno interpretate sulla base di quanto è emerso dall’istruttoria e riportate alla documentazione in atti in applicazione del criterio di efficienza e ragionevolezza dell’azione amministrativa.

Al riguardo giova precisare che, dalla documentazione in atti, emerge che l'istante, con PEC trasmessa all'operatore in data 11 gennaio 2025, lamentava la fatturazione riferita al *decoder* adibito al servizio TIM Vision in quanto non in suo possesso. Tale circostanza è ribadita nella nota di replica, nella quale si afferma che, “già con PEC del 11.01.2025 (...), l'istante lamentava di non aver mai ricevuto il *decoder* TIM VISION, che invece era stato integralmente addebitato in fattura di ottobre 2024 (...) che pertanto andrà stornata”.

Alla luce di quanto precisato e considerata la chiarezza della posizione espressa dall'istante nel primo reclamo rivolto all'operatore, la domanda *sub ii)* non sarà ricondotta alla richiesta di indennizzo per un apparecchio non richiesto, poiché l'unico profilo lamentato in relazione al *decoder* riguarda appunto la mancata consegna.

Sempre in via preliminare, si osserva che l'operatore ha prodotto, in data 7 ottobre 2025, entro i termini concessi per il deposito delle repliche, ma tardivamente rispetto a quelli previsti per la presentazione della memoria difensiva, la seguente documentazione così denominata:

“Contratto: Documentazione contrattuale ricevuta - con modem presente” e “Sintesi contrattuale ricevuta e confermata - con modem presente”.

A prescindere dalla ricevibilità della predetta documentazione – la quale non è corredata da nota di controreplica e non risulta richiamata negli scritti difensivi dell'operatore depositati il 17 settembre 2025 – si evidenzia che l'istante non ha contestato la fatturazione di alcun modem, ma unicamente, come già precisato, quella relativa al *decoder* TIM Vision.

*Ad abundantiam* si rileva che l'analisi della documentazione depositata da TIM porterebbe ad un'estensione della *res controversa* rispetto alla precedente istanza conciliativa includendo contestazioni non oggetto del presente procedimento.

Tale principio trova costante applicazione nei provvedimenti dell'Autorità (*ex plurimis*, delibere 156/20/CIR, 148/20/CIR, 146/18/CIR, 126/18/CIR) ove, appunto, è riportato che l'oggetto della richiesta di definizione debba essere lo stesso già sottoposto a tentativo di conciliazione, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

Ne consegue, pertanto, che la predetta documentazione sarà valutata in precipuo ed esclusivo riferimento all'avvenuta consegna del “*decoder* TIMVISION Box”.

Tutto ciò premesso, la presente disamina verte sulla contestazione dell'addebito di euro 69,00 imputato a titolo di “Opzione d'Acquisto *decoder* TIMVISION Box” nella fattura n. RL0506xxxx del 16 ottobre 2024, nonché sulla domanda di indennizzo per i servizi non richiesti in relazione alla fatturazione indebita e sulla mancata risposta ai reclami.

Sulla richiesta di storno/rimborso dell'addebito per il “*decoder* TIMVISION Box”.

Nell'ambito della presente controversia, l'istante ha contestato la fatturazione dell'importo per il ricevimento del “*decoder* TIMVISION Box”, consegna mai avvenuta.

Di contro l'operatore ha dedotto la genericità dell'istanza.

La domanda *sub i)* può essere accolta nei termini di seguito esposti.

*In primis*, si rammenta che, in via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313). Le risultanze

del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi. L'operatore inoltre, nella gestione del reclamo sul traffico inviato dall'utente, deve fornire ogni adeguata spiegazione sulle somme fatturate nonché documentare le proprie affermazioni; in caso contrario, rimane fermo il diritto dell'utente al rimborso/storno.

Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte ribadito, consolidando il proprio orientamento in merito, che *“è compito del gestore della rete assicurare tutte le misure necessarie, compatibili con l'evoluzione tecnica, atte a tutelare gli utenti da possibili furti di traffico, nonché assicurare un efficace controllo del collegamento in centrale dell'utenza”* (Delibera Agcom n. 10/03/CIR). Ha, inoltre, precisato che *“la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta”* (delibere n. 10/05/CIR, n.85/09/CIR, n.86/09/CIR, n.23/10/CIR, n.33/10/CIR, n. 13/CIR).

Nel caso di specie, l'istante con PEC dell'11 gennaio 2025, *“comunica[va] di non aver mai ricevuto il box tim vision, (...), e pertanto chiede[va] lo storno della fattura di ottobre 2024 dove è stato addebitato il costo dello stesso”*. Con propria nota di replica, l'utente ha ribadito tale contestazione.

Orbene, alla luce delle doglianze sollevate dall'utente, la società TIM si è limitata a rilevare la genericità dell'istanza, alludendo al fatto che il cliente avrebbe lamentato un'asserita difformità della fatturazione rispetto a quanto contrattualizzato. Tale questione, tuttavia, non risulta oggetto del reclamo dell'istante.

Fermo, dunque, il disconoscimento della fattura n. RL0506xxxx del 16 ottobre 2024, contenente l'addebito pari a euro 69,00 alla voce *“Opzione d'Acquisto decoder TIMVISION Box”*, in ragione della mancata consegna dell'apparecchio, la predetta società non ha fornito evidenza della correttezza degli addebiti oggetto di contestazione, in spregio al principio di trasparenza nella fatturazione.

In particolare, non è stata fornita documentazione idonea a comprovare l'avvenuta consegna dell'apparecchiatura, come, per esempio, prova del corriere e/o firma di ricezione oppure altra attestazione. Inoltre, a titolo esemplificativo, non è stata depositata idonea documentazione a riprova degli accessi o sessioni effettuate tramite il dispositivo acquistato.

Alla luce di quanto sopra rilevato, in assenza della prova della debenza dell'importo contestato dall'utente, in accoglimento della richiesta *sub i)*, la società TIM è tenuta a regolarizzare la posizione contabile amministrativa, oltre al ritiro a cura e spese del gestore dell'eventuale pratica di recupero del credito, mediante lo storno (ovvero il rimborso in caso di avvenuto pagamento) della somma di euro 69,00 a titolo di *“Opzione d'Acquisto decoder TIMVISION Box”* di cui alla fattura n. RL0506xxxx del 16 ottobre 2024.

#### Sui servizi non richiesti

L'istante ha chiesto indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti. Di contro l'operatore ha sostenuto la correttezza della gestione del cliente, nonché la genericità dell'istanza.

La doglianza non è fondata per le ragioni di seguono.

In generale si precisa che la fattispecie in esame fa riferimento ai casi in cui l'operatore provvede ad attivare un servizio in assenza di una richiesta del cliente; la *ratio* di tale previsione va ravvisata nell'esigenza di tutelare la libertà di scelta e di comportamento del consumatore rispetto all'utilizzo dei servizi a pagamento (cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR e 104/14/CIR).

Nel caso di specie, la doglianza oggetto del presente procedimento, invece, attiene al mancato ricevimento del *decoder* adibito alla visione di Tim Vision e alla conseguente errata fatturazione.

Pertanto l'istante, con riferimento alla domanda *sub ii)*, non ha diritto ad alcun indennizzo per i servizi non richiesti, atteso che il disservizio subito attiene, tutt'al più, all'indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, esclude il riconoscimento dell'indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi (*ex multis* Delibera Agcom n. 93/18/CIR).

#### Sulla mancata risposta al reclamo

Parte istante lamenta la mancata risposta al reclamo inviato, per il tramite del legale, a mezzo PEC del 3 marzo 2025, preceduto dal reclamo inviato dallo stesso utente, sempre a mezzo PEC, in data 11 gennaio 2025.

Di contro l'operatore deduce la sostanziale genericità e indeterminatezza dell'istanza.

La domanda *sub ii)* 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, agli atti del procedimento risultano i succitati reclami, aventi il medesimo oggetto, inviati a mezzo PEC nelle date del 11 gennaio e del 3 marzo 2025, unitamente alla prova di avvenuta consegna.

Agli atti del procedimento non risultano riscontri ai citati reclami.

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*".

Al riguardo va presa in considerazione l'asserzione mossa dall'operatore in ordine alla "*risposta cumulativa*" facendo leva sulla previsione di cui al comma 2, del medesimo articolo 12, secondo cui "*l'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero delle utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio*".

Per la mancata risposta al primo reclamo dell'11 gennaio 2025, 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 11 febbraio 2025 ed il *dies ad quem* nel giorno 25 giugno 2025, data dell'udienza di conciliazione.

In relazione a tanto, la società TIM è tenuta a corrispondere all'istante, per n. 134 giorni di mancata risposta ai reclami considerati unitariamente, la somma di euro 300,00 (trecento/00), computata nella misura massima.

## **DETERMINA**

- TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 27/06/2025, 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), dell'importo di euro 69,00 imputato a titolo di "*Opzione d'Acquisto decoder TIMVISION Box*" nella fattura n. RL0506xxxx del 16 ottobre 2024. L'istante ha altresì diritto al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della connessa pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto.

- TIM S.p.A. (Kena mobile) 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.)