

DETERMINA 35 Fascicolo n. GU14/764231/2025

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 dell’utente XXX, del 10/07/2025 acquisita con protocollo n. 0174559 del 10/07/2025;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 058326xxxx con la società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) di seguito, Tim, lamenta la fatturazione successiva alla disdetta/recesso.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- *“l’istante, in qualità di erede del defunto xxx intestatario della linea e deceduto il 18.05.2023, ha disdetto la linea e riconsegnato il modem, ma ha continuato a ricevere fatture”*.

- in data 10 febbraio 2025, tramite il legale di fiducia, inoltrava PEC all’operatore nella quale contestava la fatturazione successiva alla disdetta effettuata con *“raccomandata a.r. regolarmente ricevuta [dall’operatore] in data 23/6/2023”*. Nella medesima missiva, l’istante comunicava che *“con pacco postale ricevuto [dall’operatore] il 5/12/2023 era stato riconsegnato il modem”*.

In data 2 luglio 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.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) *“cessazione 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 ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, nella quale, ha dedotto che l’utenza *de qua* è *“cessata in data 22/7/2023”*.

- Nel merito, con riferimento alle doglianze dell’istante ha dichiarato che *“la richiesta della disdetta risulta pervenuta in data 1/7/2023”*;

- *“la disdetta risulta quindi lavorata in data 22/7/2023, entro i termini”*.

- *“A seguito della cessazione sono state emesse altre 3 fatture relativamente al modem, in possesso dell’istante in quanto acquistato, fino alla fattura di agosto 2024 con il saldo delle rate del prodotto la fatturazione è da ritenersi, dunque, legittima”*.

- *“L’istante presenta un insoluto di euro €92,60 che deve saldare in quanto non dimostra di aver restituito il prodotto”*.

- *“Si precisa, infine, che l’istante non ha mai reclamato per iscritto alcunché e che in fase di conciliazione Tim ha avanzato la seguente proposta: “storno insoluto con ritiro pratica recupero crediti e rimborso tramite assegno intestato al titolare della linea di euro 5,65 (fattura di aprile saldata) entro 120 giorni dalla sottoscrizione del presente verbale”. Oltre suddetta proposta, in caso di eventuale udienza di discussione, Tim non intende andare, e di ciò se ne riconoscerà – da parte del Corecom – senz’altro ragionevolezza”.*

L’operatore ha poi concluso per il rigetto dell’istanza.

3. La replica dell’istante.

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione, contestando quanto segue:

- *“innanzitutto, l’Operatore non ha mai risposto al reclamo PEC del 10.02.2025 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, l’istante quale erede dell’intestatario del contratto, ha inviato comunicazione di disdetta contrattuale in data 16.06.2023 a mezzo raccomandata, come da ricevuta di accettazione che si produce, pertanto andranno annullate tutte le fatture successive a tale data”.*

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:

- con riferimento alla domanda *sub i)* con cui l’istante ha chiesto la *“cessazione contratto”* si osserva che la stessa non può formare oggetto della presente pronuncia in quanto la risoluzione contrattuale è un’attività rimessa alla disponibilità negoziale delle parti da esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni generali di contratto (Cfr. Delibera Agcom n. 169/19/CIR).

- 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 e allegato sia dall’istante che dall’operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*.

La presente disamina ha quindi ad oggetto la fatturazione successiva alla disdetta, l’attivazione di servizi non richiesti e la mancata /ritardata risposta al reclamo.

Nel merito.

Sulla fatturazione successiva alla disdetta.

Parte istante contesta la fatturazione emessa dopo la disdetta. Di contro l’operatore eccepisce la correttezza del proprio operato.

La doglianza dell’istante non è fondata 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 di avere inviato disdetta tramite *“raccomandata a.r. regolarmente ricevuta [dall’operatore] in data 23/6/2023”* e di avere successivamente inviato il modem all’operatore *“con pacco postale ricevuto il 5/12/2023”*.

Sul punto deve evidenziarsi che l'istante ha depositato modulo di raccomandata inviato a "Telecom Italia S.p.A.- Servizio clienti Res[idenziali]" in data 16 giugno 2023. Detta missiva è priva di accettazione dell'operatore.

Sul punto, l'istante ha dichiarato che detta comunicazione è stata ricevuta da Tim "in data 23/6/2023", mentre l'operatore ha evidenziato il ricevimento della disdetta in data "1/7/2023".

Al riguardo, si rappresenta che agli atti seppure non sia presente la disdetta, ma solo la ricevuta di una raccomandata, l'operatore ha evidenziato che l'utenza *de qua* è cessata in data "22/7/2023".

In relazione a ciò si richiama che, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 Codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia.

Inoltre, ai sensi dell'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, "i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni".

Ciò posto, a prescindere dalla diversa dichiarazione delle parti circa la data di ricezione della disdetta, si rileva che in ogni caso la disdetta è stata lavorata entro i sopra indicati termini di 30 giorni.

Con riferimento alla fatturazione successiva alla disdetta, l'operatore ha dedotto che "a seguito della cessazione sono state emesse altre 3 fatture relativamente al modem, in possesso dell'istante in quanto acquistato, fino alla fattura di agosto 2024 con il saldo delle rate del prodotto".

Sul punto, agli atti, non risulta alcuna prova di restituzione del modem, né sono stati depositati documenti inerenti ad ulteriore fatturazione.

Ne deriva che le doglianze dell'istante in merito alla fatturazione successiva all'efficacia della disdetta non possono essere accolte, in ragione della carenza probatoria sopra richiamata.

Sulla richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti.

L'istante ha richiesto *sub iii*) l' "indennizzo per attivazione servizi non richiesti".

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

Sul punto l'istanza 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'istanza 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 lamenta la mancata risposta al reclamo inviato per PEC il 10 febbraio 2025, tramite il legale di fiducia, con la quale, con riferimento all'utenza n. 058326xxxx, contestava la fatturazione successiva alla disdetta. Di contro, l'operatore nulla eccepisce sul punto.

Agli atti non risultano risposte dell'operatore.

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

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 10 febbraio 2025, 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.

Di conseguenza, trova applicazione l'art. 12 del Regolamento sugli Indennizzi, in forza del quale "*l'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti nella 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*".

Quanto al periodo indennizzabile, si individua il *dies a quo* nel 13 marzo 2025, detratto il tempo di 30 giorni contrattualmente e normativamente previsto per la risposta ai reclami, e il *dies ad quem* nel 2 luglio 2025, data di svolgimento dell'udienza di conciliazione.

In virtù di quanto sopra esposto, l'istante ha diritto all'indennizzo computato nella misura di euro 280,00 (duecentottanta/00) per i 112 giorni di mancata risposta al reclamo, importo determinato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die*.

DETERMINA

- Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) in parziale accoglimento dell'istanza del 10/07/2025, è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, in favore dell'istante l'importo pari ad euro 280,00 (duecentottanta/00) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza a titolo di mancata/ritardata 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.)