

**DETERMINA 37 Fascicolo n. GU14/764236/2025**

**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. 0174567 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.**

L’istante, titolare di un contratto di tipo privato avente ad oggetto l’utenza fissa n. 055 915xxxx con l’operatore TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) (di seguito TIM), lamenta il malfunzionamento del servizio sull’utenza *de quo*, 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:

- *“a seguito di numerosi disservizi mai risolti, (...) da tempo non (era) più cliente TIM e (aveva) provveduto a restituire il modem, ma continua(va) a ricevere fatture”*.

In data 8 luglio 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 700,00 euro, quanto segue:

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

### **2. La posizione dell’operatore.**

La società TIM, in data 29 settembre 2025, ha depositato una 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. 055 915xxxx è *“cessata il 27/9/2024”* e che *“l’istante non allega alcunché a sostegno delle proprie doglianze”*.

In merito alla *“presunta fatturazione non dovuta”*, l’operatore ha rappresentato che *“in data 28 febbraio 2025 ha trasmesso via PEC (cfr. Doc. 1) all’istante la comunicazione di non aver ricevuto il modem in riconsegna, fornendo l’indirizzo e le modalità di spedizione. Sono presenti a sistema insoluti relativi alle fatture da “Dicembre 2024” a “Aprile 2025” per un importo totale di euro 138,29. Il tutto fa riferimento alle rate residue del modem di cui l’istante deve produrre ricevuta di riconsegna per poter beneficiare dello storno. Si precisa, infine, che per tale fattispecie – qualora appurata come fondata in caso di presenza della suddetta ricevuta – non può essere riconosciuto alcun indennizzo, bensì, come già detto solo lo storno”*.

L’operatore ha concluso con la richiesta di *“rigettare l’avversa istanza perché infondata in fatto e in diritto, oltre che 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 che *“l'Operatore non ha mai risposto al reclamo PEC del 19.05.2025 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 reclamo allegato, inviato dal proprio legale, l'istante ha rappresentato di *“non essere più Vs. cliente attesi i disservizi subiti e di aver provveduto ad inoltrare disdetta dal servizio tramite pec e restituzione del modem. Ciò nonostante continuate ed emettere fatture che si allegano alla presente. Atteso quanto sopra, Vi invito a desistere da qualsiasi ulteriore richiesta di pagamento nei confronti della mia cliente e a provvedere all'annullamento delle richieste di denaro”*.

#### **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 occorre evidenziare 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 nel reclamo allegato in replica nonché a quanto riportato nelle memorie difensive dell'operatore e ricondotta all'oggetto della presente disamina.

Nel merito.

##### Sul malfunzionamento del servizio.

L'istante ha lamentato di aver subito *“numerosi disservizi mai risolti”* in considerazione dei quali aveva richiesto la disdetta del contratto.

L'operatore non ha dedotto niente di specifico al riguardo se non un generico riferimento all'assenza di evidenze documentali a sostegno delle contestazioni di parte istante.

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

Sul punto occorre evidenziare che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto malfunzionamento o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e affermato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la Delibera Agcom n. 640/13/CONS). In effetti, in presenza di qualsivoglia disservizio, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema.

Nel caso di specie, con riferimento alla contestazione inerente al malfunzionamento del servizio, occorre rilevare che l'istanza, oltre ad essere eccessivamente scarna e non circostanziata, è priva di documentazione adeguata che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante.

Quest'ultimo, infatti, si è limitato ad asserire di aver subito numerosi disservizi per i quali non ha mai ricevuto alcun intervento risolutivo da parte dell'operatore senza, tuttavia, circoscrivere il lasso temporale in cui tali disservizi si sono verificati. L'istante, inoltre, non ha provato di aver presentato all'operatore reclami tracciati in costanza dei lamentati malfunzionamenti.

Pertanto, in assenza di riferimenti dettagliati in merito a tali asseriti malfunzionamenti e attesa la sostanziale indeterminatezza del periodo eventualmente indennizzabile, non può che risultare impossibile l'accertamento dell'*an*, del *quomodo* e del *quando* del verificarsi dei lamentati disservizi, tanto da non consentire, in questa sede, una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un indennizzo.

Ciò posto, la domanda *sub ii)* volta ad ottenere l'“*indennizzo per malfunzionamento*” non è meritevole di accoglimento.

Sulla fatturazione successiva alla disdetta della linea n. 055 915xxxx con particolare riferimento ai costi del modem.

L'istante ha contestato la prosecuzione della fatturazione nonostante la disdetta del contratto e la riconsegna del modem.

L'operatore ha evidenziato che l'utenza fissa n. 055 915xxxx è cessata il 27 settembre 2024 e che in data 28 febbraio 2025 ha comunicato all'istante, via PEC, di “*non aver ricevuto il modem in riconsegna, fornendo l'indirizzo e le modalità di spedizione*”. In particolare, ha precisato che le fatture insolute, relative al periodo dicembre 2024 - aprile 2025, sono tutte riferite alle rate residue del modem e pertanto dovute.

La doglianza 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 l'istante non ha provato l'avvenuta riconsegna del modem a TIM, atteso che non ha depositato alcuna documentazione attestante la restituzione dell'apparato all'operatore.

Inoltre, considerato che l'istante non ha fornito evidenza neanche in merito alla richiesta di disdetta, la cessazione dell'utenza si ritiene correttamente effettuata in data 27 settembre 2024 come riportato dall'operatore in memoria e non contestato dall'istante in replica.

Considerato altresì che l'istante non ha allegato le fatture delle quali ha richiesto lo storno e non ha fornito alcuna precisazione in merito alle somme contestate, si ritiene che l'insoluto a suo carico sia quello indicato dall'operatore in memoria, e non contestato dall'istante in replica, corrispondente alla fatturazione emessa dopo la disdetta e avente ad oggetto le rate residue del modem che non risulta restituito.

Ciò posto, la domanda *sub i)* volta ad ottenere lo “*storno insoluto*” non è meritevole di accoglimento.

Sulla mancata risposta al reclamo.

L'istante ha lamentato il mancato riscontro al reclamo inviato con PEC del 19 maggio 2025. L'operatore non ha dedotto niente di specifico in merito, limitandosi ad eccepire una generica assenza di evidenze documentali a sostegno delle richieste dell'istante.

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 del 19 maggio 2025 che risulta consegnata a TIM il giorno successivo. 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 20 giugno 2025, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo che risulta consegnato il 20 maggio 2025, e il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione dell'8 luglio 2025.

Pertanto, l'istante ha diritto, in parziale accoglimento della domanda *sub iii*), alla corresponsione dell'importo di euro 45,00 (quarantacinque/00), determinato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* per i 18 giorni di mancato riscontro al reclamo.

## **DETERMINA**

TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) in parziale accoglimento dell'istanza del 10/07/2025, 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 45,00 (quarantacinque/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.)