

DETERMINA 38 Fascicolo n. GU14/764235/2025

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. 0174565 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. 057136xxxx con la società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) di seguito Tim, lamenta la fatturazione successiva alla disdetta, l’attivazione di servizi non richiesti e la mancata risposta al reclamo.

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

- *“nel 2018 veniva data comunicazione di disdetta dell’utenza, ma sono continuate ad arrivare fatture e solleciti di pagamento”*;

- in data 18 novembre 2024 tramite il legale di fiducia, inoltrava a mezzo PEC a Tim missiva nella quale rappresentava di avere dato disdetta nel 2018 e successivamente di non avere ricevuto alcuna fattura *“sino alla comunicazione del recupero crediti dell’11/11/2024 con relative fatture allegate per Euro 276,79, di cui si eccepisce l’intervenuta prescrizione”*. Chiedeva pertanto l’annullamento delle medesime con *“storno integrale dell’insoluto per intervenuta prescrizione ed in ogni caso non essendo le stesse dovute”*.

In data 8 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) *“storno insoluto”*;
- ii) *“indennizzo per attivazione servizi non richiesti”*;
- iii) *“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, con documentazione in allegato nella quale, ha indicato che l’utenza di riferimento è la

- *“n. 057136xxxx (attivata in data 23/11/2017 e cessata in data 10/4/2018)”*.

Nel merito, ha eccepito l’infondatezza delle richieste dell’istante deducendo al riguardo:

- di avere *“lavorato la disdetta correttamente, fatturando fino al 9 aprile 2018 (cfr. Doc. 1)”*;
- di avere *“applicato i seguenti costi dovuti e previsti dall’art. 7 delle condizioni generali di abbonamento (cfr. Doc. 2): i) il costo di disattivazione di €35,18; ii) canoni di abbonamento dei servizi usufruiti sino al 9 aprile 2018; iii) il costo delle rate residue del modem acquistato dall’istante e mai restituito; iv) tasse, spese di spedizione”*.

Infine, l'operatore ha concluso per il rigetto dell'istanza.

3. La replica delle parti.

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con documenti allegati, nella quale ha dedotto che:

- *“l'Operatore non ha mai risposto al reclamo PEC del 18.11.2025 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”*.

L'operatore ha fatto pervenire una controreplica, con documenti allegati, nella quale ha dedotto quanto segue:

- *“con riferimento a quanto espresso da Tim nel riscontro già allegato, si ribadisce in questa sede un principio chiarito, ex multis, nella 'DETERMINA Fascicolo n. GU14/196341/2019' del Corecom Lombardia di cui si riporta di seguito uno stralcio. 'Non può essere accolta la richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo considerato che la comunicazione inviata con Pec in data (...), a firma dell'avv. (...), non può essere intesa come reclamo. Innanzitutto non proviene da un soggetto legittimato a proporlo, non essendo accompagnata da una delega o da un mandato conferita dal (l'istante) all'avv. (...), e risultando altresì priva del documento di riconoscimento dell'intestatario della linea'. Si allega in seguito alla presente nota la delibera richiamata”*.

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)* volta ad ottenere lo *storno insoluto*”, si rappresenta che, 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 dall'istante e a quanto riportato nelle memorie difensive dell'operatore e nella relativa documentazione contrattuale e contabile, con conseguente chiarimento della *res controversa*.

Nel merito.

Sulla fatturazione successiva alla disdetta.

L'istante lamenta la prosecuzione della fatturazione dell'utenza n. 057136xxxx per la quale *“nel 2018”* aveva effettuato la disdetta. Di contro, l'operatore eccepisce di avere *“lavorato la disdetta correttamente”*.

Nel merito della vicenda che ci occupa occorre preliminarmente rilevare che l'istante non ha depositato la disdetta effettuata nell'anno 2018. Sul punto l'operatore ha dedotto che l'utenza n. 057136xxxx è *“cessata in data 10/4/2018”*, producendo la fattura *“di chiusura”* contenente i canoni di abbonamento dei servizi usufruiti sino al 9 aprile 2018, il costo di disattivazione di €35,18; il costo delle rate residue del modem acquistato dall'istante, oltre alle tasse e le spese di spedizione della bolletta.

A fronte di mancata contestazione circa la data di cessazione dell'utenza *de qua*, attesa l'assenza della disdetta, esaminata la documentazione prodotta dall'operatore, si ritiene che la disdetta sia stata lavorata nei tempi previsti dalla vigente normativa ovvero nei 30 giorni successivi alla ricezione della richiesta di cessazione dell'utenza.

Inoltre, non essendo stato contestato né il profilo tariffario riportato nella fattura n. RL0241xxxx del 04/05/2018, né l'asserzione dell'operatore circa le *“rate residue del modem*

acquistato dall'istante e mai restituito", si rileva che detto documento risulta congruo negli importi addebitati all'utente.

Ciò posto, non essendo stato prodotto dall'istante alcun documento relativo alla prosecuzione della fatturazione ovvero la *"comunicazione del recupero crediti dell'11/11/2024 con relative fatture allegare per Euro 276,79"*, per le quali l'utente eccepisce l'intervenuta prescrizione, non è possibile a questa Autorità valutare la richiesta dell'istante di eventuali storni.

Al riguardo, giova ricordare quanto ha stabilito l'Autorità Garante in materia di onere della prova, per cui *"la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente"* (*ex multis* Delibere Agcom n. 70/12 e n. 91/15/CIR). Tale carenza di prove, non consente, dunque, una chiara ricostruzione dei fatti ed una eventuale imputazione di responsabilità a carico dell'operatore.

La domanda *sub i)* è dunque rigettata.

Sui servizi non richiesti.

L'istante richiede l'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti.

La doglianza non è fondata per le ragioni di seguito esposto.

Nel merito si rappresenta che l'istanza risulta generica e non circostanziata in quanto 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 infine non ha allegato alcuna documentazione che comprovasse le proprie richieste, non consentendo, quindi, a questo CoReCom la verifica di quanto contestato.

Al riguardo si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, 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 ii)* non può essere accolta.

Sul reclamo.

Parte istante ha lamentato la mancata risposta al reclamo inviato per PEC per il tramite del legale in data 18 novembre 2024, laddove l'operatore ha prodotto, in data 22 ottobre 2025, entro i termini concessi per il deposito delle repliche, ma tardivamente rispetto a quelli previsti per la presentazione della memoria difensiva, screenshot riportante la seguente comunicazione: *"Gentile Avvocato, per dare seguito alla sua richiesta necessitiamo di ricevere la procura firmata e un documento di identità del cliente"*.

A prescindere dalla ricevibilità della predetta documentazione – la quale non risulta richiamata negli scritti difensivi dell'operatore– si evidenzia che detta comunicazione risulta priva di prova di inoltro e ricezione del destinatario della missiva.

Ciò posto, si richiama 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"*.

Quindi 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”.

Per la mancata risposta al reclamo del 18 novembre 2024, 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 19 dicembre 2024 ed il *dies ad quem* nel giorno 8 luglio 2025, data dell’udienza di conciliazione.

In relazione a tanto, la società TIM è tenuta a corrispondere all’istante la somma di euro 300,00 (trecento/00), computata nella misura massima per n. 202 giorni di mancata/ritardata risposta al reclamo.

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 300,00 (trecento/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.)