

**DETERMINA 39 Fascicolo n. GU14/765745/2025**

**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 17/07/2025 acquisita con protocollo n. 0181706 del 17/07/2025;

**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. 0584 76xxxx con l’operatore TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) (di seguito TIM), lamenta l’illegittimo addebito in fattura di “spese riattivazione collegamento” e la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- *“contesta(va) la fattura n. RL0167xxxx di euro 119,86 contenente l’addebito di euro 26 per “spese di riattivazione collegamento” assolutamente non dovute”.*

In data 16 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 400,00 euro, quanto segue:

- 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, in data 6 ottobre 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’istante non allega alcunché a sostegno delle proprie doglianze”.*

Nel merito, l’operatore ha richiamato gli articoli 6, 8, 9, 11 e 13 del Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS e ha evidenziato che *“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”.*

Sempre nel merito, l’operatore ha eccepito la *“genericità ed indeterminatezza nella descrizione dei fatti ed assenza di allegazioni probatorie in punto di storno”.* A tale proposito ha rappresentato che *“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. Tuttavia, nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all’operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale; non viene infatti indicato il periodo temporale durante il quale TIM avrebbe attivato il piano contestato. Non viene, inoltre, individuata la differenza contestata tra piano attivato e piano promesso, né l’ammontare degli addebiti asseritamente non dovuti; informazioni*

tutte indispensabili anche per consentire alla società una adeguata difesa. Inoltre, controparte non ha neppure indicato, né tantomeno depositato tutte le fatture contestate, per le quali oggi viene richiesto lo storno ed il 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)". A supporto della propria posizione l'operatore ha richiamato alcune delibere dell'Autorità e dei Corecom in virtù delle quali è stato stabilito il mancato accoglimento della domanda di storno/rimborso della fatturazione per il mancato deposito delle fatture contestate e della prova dell'avvenuto pagamento.

L'operatore ha concluso con la richiesta di *"rigettare l'avversa istanza perché infondata in fatto ed in diritto"*.

### **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 quanto segue:

- *"innanzitutto l'Operatore non ha mai risposto al reclamo PEC del 7 maggio 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'Operatore non ha dimostrato a quale tipo di intervento facesse riferimento la dicitura 'spese riattivazione collegamento' riportata nella fattura contestata dell'aprile 2025, che si produce. Tale addebito appare quindi illegittimo e l'istante richiede lo storno dell'intera posizione debitoria"*.

L'istante ha allegato la fattura n. RL0167xxxx del 16 aprile 2025 e il reclamo inviato dal proprio legale con PEC del 7 maggio 2025 *"per contestare la Vostra fattura n. RL0167xxxx di Euro 119,86, in quanto contiene l'addebito di Euro 26,00 per "spese riattivazione collegamento", assolutamente non dovute. Si chiede, quindi, l'annullamento di tale fattura con storno integrale dell'insoluto"*.

### **4. La controreplica dell'operatore.**

L'operatore, nei termini stabiliti dal vigente Regolamento, ha depositato il riscontro dell'11 giugno 2025 al reclamo del 7 maggio 2025. In tale risposta l'operatore comunicava che *"per dar seguito alla sua richiesta necessitiamo di ricevere la procura firmata e un documento di identità del cliente"*.

### **5. La replica dell'istante alla controreplica dell'operatore.**

L'istante, nei termini stabiliti dal vigente Regolamento, ha depositato una nota di replica nella quale ha rappresentato che *"manca la ricevuta di avvenuta consegna della risposta al reclamo da parte dell'Operatore. E comunque secondo un costante orientamento dei Corecom (v. ex multis Delibera Corecom Piemonte n. 22/2020, Corecom Lazio Delibera n. 38/12, Corecom Lombardia Delibera 35/11, Delibere Corecom Toscana n. 107 del 10 novembre 2020), sussiste comunque un'indennizzo per ritardata/mancata risposta al reclamo, anche qualora l'operatore abbia fornito una risposta scritta entro i termini contrattualmente previsti, ma tale risposta risulti inidonea a soddisfare l'esigenza informativa posta dall'utente"*.

### **6. 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 si evidenzia 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 a quanto allegato nella nota di replica con conseguente chiarimento della *res controversa*.

Nel merito.

Sull’addebito di “spese riattivazione collegamento” nella fattura n. RL0167xxxx del 16 aprile 2025.

L’istante ha contestato l’importo di euro 26,00 addebitato a titolo di “spese riattivazione collegamento” nella fattura n. RL0167xxxx del 16 aprile 2025. In particolare, ha ritenuto tale somma non dovuta in quanto l’operatore non ha dimostrato a quale tipo di intervento facesse riferimento.

L’operatore ha rilevato la genericità e l’indeterminatezza delle contestazioni avversarie nonché l’assenza di allegazioni probatorie a sostegno della richiesta di storno/rimborso, ossia il mancato deposito delle fatture contestate e della prova dell’avvenuto pagamento.

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

Giova rammentare, in proposito, la disciplina generale dell’onere della prova dettata dall’art. 2697 c.c. secondo cui “*chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Chi eccepisce l’inefficacia di tali fatti ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto deve provare i fatti su cui l’eccezione si fonda*”.

Si richiama inoltre l’orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale 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), altrimenti l’utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

Nel caso di specie, a fronte della contestazione dell’istante in merito alla fatturazione di euro 26,00 per “spese riattivazione collegamento”, l’operatore non ha dimostrato la correttezza e la legittimità dell’addebito in fattura di tali costi atteso che non ha provato di aver effettuato un intervento riconducibile alla riattivazione di un collegamento in relazione all’utenza n. 0584 76xxxx, ma si è limitato a rilevare la genericità e l’indeterminatezza delle doglianze di parte istante e l’assenza di allegazioni probatorie in punto di storno/rimborso della fatturazione.

Ciò posto, ne consegue che l’istante ha diritto, in parziale accoglimento della domanda *sub i)*, alla regolarizzazione della posizione amministrativa e contabile, mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) dell’importo di euro 26,00 addebitato nella fattura n. RL0167xxxx del 16 aprile 2025 a titolo di “spese riattivazione collegamento” in relazione all’utenza n. 0584 76xxxx. L’istante ha inoltre diritto al ritiro, a cura e spese dell’operatore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

Sulla richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti.

L’istante ha richiesto *sub ii)* 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 domanda *sub ii)* non può essere accolta.

#### Sulla mancata risposta al reclamo.

L'istante ha lamentato il mancato riscontro al reclamo PEC del 7 maggio 2025. Nello specifico, in replica, ha eccepito l'assenza della ricevuta di avvenuta consegna e la carenza di motivazione in merito al riscontro dell'11 giugno 2025 depositato dall'operatore.

L'operatore, in memoria, ha rilevato l'assenza di reclami per poi depositare in replica il riscontro di cui sopra.

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

Sul punto si rileva che, a fronte del reclamo PEC del 7 maggio 2025 depositato a cura dell'istante, non risulta che l'operatore abbia fornito riscontro atteso che non ha allegato la ricevuta di avvenuta consegna della PEC di risposta asseritamente inviata l'11 giugno 2025.

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 7 giugno 2025, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 7 maggio 2025, e il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 16 luglio 2025.

Pertanto, l'istante ha diritto, in parziale accoglimento della domanda *sub iii)*, alla corresponsione dell'importo di euro 97,50 (novantasette/50) determinato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* per i 39 giorni di mancato riscontro al reclamo.

### **DETERMINA**

- TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) in parziale accoglimento dell'istanza del 17/07/2025, è tenuta a regolarizzare, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, la posizione amministrativa e contabile dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento con le modalità indicate in istanza oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione) dell'importo di euro 26,00 addebitato nella fattura n. RL0167xxxx del 16 aprile 2025 a titolo di "spese riattivazione collegamento" in relazione all'utenza n. 0584 76xxxx. La società è tenuta, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

- La società TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di

pagamento indicate in istanza, la somma di euro 97,50 (novantasette/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.)