

DETERMINA Fascicolo n. GU14/755892/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXX
XXXXXXX XXXXXXXX- 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";

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. 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;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l'art. 10;

VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l'istanza dell'utente XXXXXX XXXXXX XXXXXX, del 29/05/2025 acquisita con protocollo n. 0133905 del 29/05/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con istanza del 29 maggio 2025, la sig.ra XXX XXXX XXXX (d'ora in poi, anche soltanto Istante od Utente) ha contestato a Tim spa/Telecom Italia-Kena mobile (d'ora in avanti, anche solo TIM od Operatore) i fatti di seguito descritti. In data 28 novembre 2024, a mezzo pec, ha formulato richiesta di recesso dal contratto relativo all'utenza n. XXXXX, per i servizi voce e dati. La linea, tuttavia, è rimasta attiva e TIM ha continuato ad inviare le relative fatture indebitamente. Inoltre, sono state pagate diverse fatture non dovute, per l'importo totale di € 106,00. Sulla base di quanto lamentato, l'istante ha richiesto la corresponsione di € 250,00 senza specificare a che titolo.

Con memoria depositata il 14 luglio 2025, quindi, nei termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall' allegato B alla delibera n. 194/23/CONS), di seguito anche solo Regolamento di procedura, TIM ha confutato le argomentazioni della controparte, precisando che: dai

sistemi di TIM, non risultano né la richiesta di cessazione dell'utenza né reclami. La linea è cessata il 7 giugno 2025, successivamente alla proposizione della UG; si contesta la somma di € 250,00 richiesta dalla controparte, posto che, nella denegata ipotesi in cui si volesse prendere in considerazione la richiesta di cessazione del 28 novembre 2024, si evidenzia che TIM ha 30 gg per espletarla con la conseguenza che le eventuali fatture da rimborsare sarebbero la n. XXXXXXX del 16 febbraio 2025 (con canoni di gennaio) e la n. XXXXXXX del 16 marzo 2025 (con canoni di febbraio), per un totale di euro 105,48, oltre allo storno delle fatture insolute di aprile e maggio per l'ammontare di euro 117,48, che corrisponde all'attuale insoluto a carico dell'utente. TIM ha quindi concluso la propria memoria, chiedendo il rigetto delle domande ex adverso, in quanto infondate in punto di fatto e di diritto.

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità, previsti dal Regolamento di procedura. Nel merito, si ritiene di doverne disporre il rigetto per le ragioni di seguito esplicitate. L'Istante ha contestato a TIM la prosecuzione della fatturazione, a proprio carico, dei servizi dati e voce, afferenti all'utenza n. XXXXX, malgrado la richiesta di cessazione di quest'ultima, formulata con pec del 28 novembre 2024. L'Operatore ha giustificato la contabilizzazione dei costi dopo la data indicata, adducendo di non aver mai ricevuto né la predetta richiesta né reclami in merito. L'Istante, a riprova della fondatezza della sua pretesa, ha depositato una comunicazione di recesso, compilata su un modulo datato 28 novembre 2024, intestato a "TIM, casella postale 11, 00054 Fiumicino (Roma)", predisposto come raccomandata a.r., in cui, dopo avere richiesto il recesso dal contratto con decorrenza 28 dicembre 2024, ha aggiunto, di proprio pugno, la dicitura "entro 30 gg invio pec". Agli atti, peraltro, non risulta traccia né della ricevuta di spedizione né dell'avviso di consegna del predetto modulo né, infine, della pec ivi menzionata. L'Istante, ha, invero, depositato soltanto la ricevuta di avvenuta consegna, in data 28 novembre 2024, nella casella di destinazione, di un messaggio avente ad oggetto "XXXXX XXXX recesso XXXXX", proveniente da "XXXXXXXXX" ed indirizzato a: "servizioclientiprivati@timpec.it". Alla predetta ricevuta di consegna non è stato allegato alcun documento. Ciò posto, si rammenta che, ai sensi dell'art. 2697 del codice civile, chi vuole fare valere un diritto deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento (nel caso di specie, l'istante deve provare l'avvenuto recesso dal contratto). Giova altresì rammentare il principio elaborato dalla giurisprudenza civilistica (cfr. ex multis, Cassazione civile, sez. III, ordinanza 8.6.2023 n. 16189 e, di recente, Corte di appello di Milano, sentenza, 7.4.2025 n. 992, che si pone in linea di continuità con l'insegnamento della Corte di Cassazione) in tema di efficacia probatoria delle ricevute di consegna delle pec, secondo cui esse, per costituire valida prova dell'avvenuta comunicazione, devono essere prodotte nel loro formato originale (.eml o .msg) e non come semplici riproduzioni in formato PDF, in quanto il formato originale è l'unico che consenta di visualizzare direttamente il messaggio di posta elettronica ed i suoi eventuali allegati e, quindi, di verificare l'effettiva presenza degli stessi nella disponibilità informatica del destinatario. Alla luce delle opportune premesse in linea di diritto, non pare possibile affermare che l'Utente abbia soddisfatto l'onere probatorio di spettanza e, quindi, accogliere l'istanza, posto che, agli atti di cui al fascicolo, non risulta depositato alcun documento idoneo a provare con certezza che egli, in data 28 novembre 2024, abbia comunicato all'operatore la propria volontà di recedere dal contratto. Tali, invero, non possono essere considerati né il modulo di recesso né la ricevuta di consegna del messaggio pec, sopra menzionati: il primo, in quanto privo della relativa ricevuta di spedizione, qualora fosse stato spedito tramite raccomandata a.r.; la seconda, in quanto prodotta in formato PDF, ovvero in modalità da non consentire di verificare se la comunicazione di recesso sia stata effettivamente inviata e recapitata a TIM. A ciò si aggiunga che l'Operatore, in sede di conciliazione (UG/746490/2025), ha manifestato la propria disponibilità a ripetere i conteggi relativi alle fatture post recesso, sollecitando più volte (si rinvia, per tutte, all'annotazione del 12 maggio 2025) l'acquisizione della predetta comunicazione alla controparte che, peraltro, ha sempre opposto un rifiuto in merito. Con annotazione dell'8 maggio 2025, TIM ha, tra l'altro, comunicato di avere già provveduto alla cessazione della linea in esenzione costi, che, secondo quanto precisato in memoria, sarebbe stata lavorata in data 7 maggio 2025.

DETERMINA

CORECOM Lombardia, rigetta l'istanza dell'utente XXXXXXX XXXXX XXXXXXX, del 29/05/2025, per i motivi di cui in premessa.

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
ROBERTO SAINI