

DELIBERA N. 49/25

**[REDACTED] / TIM SPA (TELECOM
ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/733633/2025)**

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 09/12/2025;

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 “*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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 12/02/2025 acquisita con protocollo n. 0036841 del 12/02/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

l’istante contesta quanto di seguito: “La cliente, vista la necessità di chiudere la propria attività commerciale (anche per raggiunti limiti di età) in data 10 ottobre 2023 ha inviato a mezzo PEC richiesta di cessazione della linea telefonica [REDACTED] TIM non ha tenuto in conto tale richiesta di cessazione, continuando a fatturare fino al mese di

agosto 2024 (periodo 01-31 luglio 2024). In particolare l'operatore ha emesso le fatture relative ai periodi di dicembre 2023 (importo pari ad euro 153,07) e luglio 2024 (importo pari a euro 123,14) comprendenti addebiti chiaramente non dovuti. Nella prima fattura compare l'importo di euro 100 per "anticipo conversazione" non dovuto in ragione della disdetta e che assurdamente TIM addebita avendo recepito la revoca del mandato bancario, mentre nella seconda vengono addebitate 27 rate residue del modem per un importo di 164,70 euro. In proposito a quest'ultimo importo ricordiamo all'operatore che la prassi di "vendere" il modem all'utente in 48 mesi rappresenta una violazione contrattuale. Come TIM certamente saprà, il primo periodo contrattuale sottoscrivibile dai clienti non può superare il termine di mesi 24; pertanto anche la vendita del modem, se accettata dall'utente per l'importo considerevole (e immotivato, trattandosi di 292,80 euro!) che tale acquisto richiede, deve concludersi entro i primi 24 mesi. Si contesta in ultimo l'addebito di TIM Safe Web, servizio accessorio mai richiesto dalla cliente in fase contrattuale"

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nel contestare ed impugnare l'avversa istanza, rappresenta quanto di seguito :”In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicative in uso Telecom Italia, che l'utenza in contestazione risulta cessata per morosità in data 13/07/2024. Non si riscontrano richiesta di cessazione prima della suddetta data, infatti anche dalla documentazione in atti non vi è prova della richiesta di cessazione inoltrata ad Ottobre 2023, in quanto dalla documentazione allegata non vi è traccia della ricevuta di consegna della stessa. L'istante ha depositato delle comunicazioni intercorse tra vari soggetti inserendo una consegna di una pec di ottobre 2023, ma non vi è prova che quella ricevuta di consegna sia riconducibile alla contestazione de quo. Per quanto riguarda l'addebito dell'ACI, lo stesso, come da procedura risulta regolarmente rimborsato sulla fattura di chiusura di Agosto 2024”. In merito alla contestazione circa l'addebito del servizio “Safe Web”, si precisa che tale servizio risulta attivato al momento dell'attivazione della linea (02/11/2022) ed è stato fornito in gratuità per i primi tre mesi dall'attivazione della linea salvo la possibilità di disdetta da parte del cliente. L'istante non ha mai sollevato nessun tipo di reclamo in merito alle contestazioni de quo, infatti dalla documentazione in atti si rilevano reclami scritti indirizzati alla società convenuta. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni re-clamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. La mancanza di opportune segnalazioni o reclami in ordine ai presunti disservizi patiti, assume un particolare rilievo in questa sede atteso che, secondo quanto stabilito dall'Autorità, attraverso una consolidata applicazione della delibera n. 179/03/CSP, l'obbligo dell'operatore di provvedere al ripristino del servizio è

direttamente correlato all'obbligo dell'utente di porre la controparte nella condizione di provvedervi, attraverso una tempestiva segnalazione della problematica. ... Si richiama, a questo punto l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, il quale esclude il riconoscimento di indennizzi se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. Evenienza che non si è verificata nel caso de quo. .. Appare chiaro, inoltre, che la parte istante non ha assolto all'onere di allegazione di documenti atti a confortare fatti e circostanze contestate con il formulario, infatti non dà prova del disservizio lamentato. In merito, si richiama l'orientamento costante di Agcom e delle sedi Corecom in materia di onere della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" ... Invero, dall'esame della documentazione depositata da parte istante, emerge in particolare che non risulta prodotto agli atti alcun documento attestante quanto asserito... Giova a questo punto evidenziare come il Regolamento indennizzi (di cui alla Delibera AGCOM n. 347/2018/CONS,) non contempli espressamente alcun tipo di indennizzo per la fattispecie de quo così come in base all'orientamento ormai consolidato dell'Autorità (cfr. delibere n.14/15/CIR e n. 18/16/CIR)". In particolare, si riporta qui di seguito uno "stralcio" delle soprarichiamate delibere CIR "l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di fatturazione, non risulta oggettivamente apprezzabile, e non può essere ricondotta nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazione elettronica". ...Pertanto, nessun indennizzo può essere corrisposto all'utente in quanto, alla luce delle considerazioni sopra evidenziate, la fattispecie della ritardata disattivazione di una linea telefonica non può essere equiparata a nessuna fattispecie indennizzabile... In Paci è presente uno scoperto pari ad € 626,68 ...Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Tele-com Italia S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, storno e/o rimborsi, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale"

3. Motivazione della decisione

alla luce della istruttoria emersa, la richiesta di parte istante può trovare parziale accoglimento, per le ragioni di seguito esposte. L'oggetto della controversia verte sulla richiesta da parte dell'utente di storno dell'insoluto e di pagamento degli indennizzi così richiesti nella memoria di risposta del 14.04.2025 di parte istante: 1. Per il servizio TIM Safe Web, attivato indebitamente quale servizio accessorio a pagamento non richiesto per 529 giorni, euro 1322,50; 2. Per la mancata risposta al reclamo del 16/12/2024 nei 58 giorni intercorsi fino al 12/02/2025, giorno di proposizione dell'istanza, euro 145. Oltre ad euro 100,00 a titolo di penale per la fatturazione in presenza di disdetta. In merito alla richiesta di storno dell'insoluto, l'operatore eccepisce la cessazione dell'utenza per morosità al 13.07.24, disconoscendo la riconducibilità della pec di disdetta del 10.10.2023 alla intestataria della linea sig.ra [REDACTED] Ebbene tale eccezione non può trovare

ingresso, atteso che dalla pec si evincono chiaramente i dati essenziali oggetto della disdetta e cioè l'utenza telefonica, l'intestazione avvalorata dall'allegazione del documento di riconoscimento e della tessera sanitaria della sig.ra [REDACTED] sebbene l'inoltro provenga dalla pec del sig. [REDACTED] figlio. A nulla rilevando la circostanza, pur contestata dalla TIM, che il modulo di cessazione compilato fosse per le linee mobili, in quanto, come precisato, i dati ivi contenuti rendevano chiara e rinvenibile la richiesta. Alla luce di quanto esposto, si può ritenere valida ed efficace la richiesta di cessazione dell'utenza fissa [REDACTED] in questione del 10.10.2023 e, pertanto non legittima la fatturazione successiva fino all'agosto 2024, pari ad euro 626,68, come dichiarato nell'allegato 2) estratto conto depositato dalla TIM a corredo delle memorie controdeduttive. Per quanto alla richiesta di indennizzo per attivazione non richiesta del servizio Safe Web, va precisato in fatto che i primi tre mesi sono stati forniti in gratuità. Pertanto, l'accoglimento della istanza di storno degli insoluti assorbirebbe l'eventuale costo del servizio assunto non richiesto dalla fatturazione successiva alla disdetta fino a fine ciclo fatturazione, mentre comporterebbe il rimborso dei canoni dall'attivazione del mese novembre 2022 fino alla disdetta del mese di ottobre 2023. Tanto se fosse provata, nel merito, la non debenza del costo del servizio presente sin dalla prima fatturazione. A tal proposito la Tim ha eccepito, in via preliminare, la mancanza di preventivo reclamo avente ad oggetto l'addebito del costo di servizio non richiesto, con ciò escludendone, in ogni caso, la indennizzabilità ai sensi dell'art. 14 n.4 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. Vi è da sottolineare che, in ogni caso, nei documenti del fascicolo, non si rinviene alcun reclamo avente ad oggetto la richiesta di storno ed indennizzo del servizio safe web mai richiesto. Solo in data 24.06.2025, in corso di udienza, l'istante ha depositato una ricevuta pec del 16.12.2024 senza allegarne il contenuto. E' necessario precisare che può attribuirsi valenza probatoria solo a quella documentazione che l'istante ha prodotto al momento della presentazione dell'istanza di definizione. Se ne deduce l'inammissibilità e irricevibilità, oltre che per la mancata allegazione del documento stesso (agli atti vi è solo la ricevuta di una consegna pec), anche per il superamento dei termini ai sensi dell'art. 16 dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS, secondo cui la parte convenuta può presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di 45 giorni dal ricevimento della comunicazione di avvio del procedimento, mentre nei successivi 20 giorni tutte le parti possono presentare eventuali memorie di replica. Riguardo alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, questa viene assorbita dalla precedente dichiarazione di inammissibilità, in quanto si ribadisce che il reclamo del 16.12.2024, asserito non risolto, viene citato da parte istante solo nel formulario del 12.02.2025, ma non viene mai allegato ed il suo contenuto non conosciuto, salva la suddetta ricevuta di consegna di pec tardivamente depositata nel fascicolo. L'istante, pertanto, non ha fornito prova utile a fondare la pretesa di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 16.12.2024. Infine, con riguardo alla richiesta di pagamento della somma di euro 100,00 a titolo di penale per la fatturazione in presenza di disdetta, giova rammentare la posizione assunta dall'Autorità Garante nelle Comunicazioni mediante recenti pronunce (cfr Del. 319/20/CIR; Del. 32/21/CONS; Del. 109/22/CONS). In particolare, in un caso del tutto analogo a quello oggetto di presente controversia, con Del. n. 109/22/CONS l'Agcom ha espressamente stabilito: "La richiesta

dell'istante ... può trovare accoglimento in quanto la mancata lavorazione del recesso esercitato dal cliente ha comportato l'emissione di fatture prive di giustificazione, con conseguente diritto all'indennizzo, pari al 10% delle somme ingiustamente fatturate con un minimo pari a euro 100,00, previsto dall'art. 1, c. 292 della L. n. 160/2019 (Legge Finanziaria 2020), e fermo restando l'annullamento delle fatture emesse nel periodo successivo all'esercizio del diritto di recesso". Chiarito, pertanto, che la norma della invocata Legge finanziaria si riferisce anche alle fatture illegittimamente emesse in quanto successive alle richieste di disdetta da parte degli interessati ed avendo accertato che, nel caso di specie, la fatturazione è stata in concreto emessa nonostante la richiesta di disdetta correttamente inviata dall'istante con pec del 10.10.2023, la sig.ra Matilde Mollo ha diritto al riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 1, c. 292, della L. 160/2019, per un importo pari al 10% dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a € 100,00. Per i motivi suesposti, TIM S.p.A. dovrà procedere allo storno dell'insoluto di euro 626,68, nei confronti della sig.ra [REDACTED] [REDACTED] nonché al pagamento della somma di euro 100,00, quale indennizzo a titolo di penale ai sensi dell'art. 1, c. 292, della L. 160/2019

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Campania accoglie l'istanza presentata dalla sig.ra [REDACTED] nei confronti dell'Operatore TIM S.p.A., per le motivazioni e nei termini espressi in premessa. **2.** TIM S.p.A. dovrà procedere allo storno dell'insoluto di euro 626,68, in quanto somme fatturate successivamente a disdetta legittima da parte del cliente; **3.** TIM S.p.A. dovrà liquidare alla sig.ra Matilde Mollo, tramite bonifico, la somma di euro 100,00 a titolo di sanzione pecuniaria ai sensi dell'art. 1, c. 292, della L. 160/2019; **4.** La TIM S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

La Relatrice del Comitato
f.to Avv. Carolina Persico



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

La PRESIDENTE
f.to Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente ad interim
f.to Dott.ssa Vincenza Vassallo