

DELIBERA N. 102/2025/Corecom Toscana
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX/TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/761395/2025)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 15 dicembre 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, 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 “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato 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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

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);

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 “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionale 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 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 l’istanza dell’utente XXX, del 27/06/2025 acquisita con protocollo n. 0161038 del 27/06/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 057441xxxx 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:

- di avere dato disdetta per l’utenza *de qua* e di avere riconsegnato il modem, ma di continuare a ricevere fatture.
- in data 10 aprile 2025 tramite il legale di fiducia, inoltrava a mezzo PEC a Tim contestazione inerente alla richiesta di “*pagamento della somma di euro 279,52 quale corrispettivo per il noleggio del modem che, tuttavia, è stato restituito a Codesta società con pacco che risulta essere stato ritualmente consegnato (Cfr. all 1). Non solo. Nonostante il recesso dal contratto con Voi stipulato sia avvenuto nel mese di giugno 2024 (con restituzione del modem nel luglio 2024) la Vostra società*

continuava ad emettere le fatture n. RL06llxxxx, RL0014xxxx, RL05llxxxx, RL0585xxxx, RL03g7xxxx, RL035Oxxxx interamente non dovute". Chiedeva pertanto di "accertare la non debenza delle somme richieste con le predette fatture nonché a cessare ogni ulteriore richiesta di pagamento".

In data 25 giugno 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, nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, ha eccepito:

- "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".

- L'operatore ha poi eccepito "che le avverse deduzioni e richieste sono infondate e, comunque, sono totalmente prive di allegazioni e riscontro documentale. 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). Del resto, tale impostazione è seguita in

maniera condivisa da molteplici precedenti pronunce, in virtù delle quali è stato appunto stabilito che il mancato accoglimento della domanda "non avendo l'utente prodotto copia delle fatture di cui chiede lo storno" (v., ex multis Corecom Lazio, Delibera DL/193/15/CRL e Delibera DL 186/15/CRL, ai sensi della quale "la richiesta di storno delle fatture non può essere accolta per il mancato deposito delle stesse"; ed anche Agcom, del. n. 161/16/CIR per la quale "non possono essere disposti rimborsi di fatture qualora l'istante non depositi in atti copia delle fatture contestate e prova dell'avvenuto pagamento, risultando in tal caso la domanda generica"). Controparte, dunque, non ha adempiuto l'onere di allegazione e men che meno quello di produzione documentale gravante sulla stessa".

Tim ha poi 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 ribadito la propria posizione, contestando:

- la mancata risposta *"al reclamo PEC del 10.04.2025 che si produce, con ricevuta di avvenuta consegna"*.
- *"Nel merito, nel giugno 2024 l'istante aveva disdettato il contratto con restituzione del modem (si allega ricevuta). Pertanto ogni fattura emessa da TIM nei confronti dell'istante per la linea in questione andrà stornata se insoluta o rimborsata se pagata perché non dovuta"*.
- L'operatore ha fatto pervenire una controreplica, con documenti allegati, nella quale ha ribadito la propria posizione, precisando che:
 - *"1) Tim ha risposto alla PEC del 10 aprile 2025 trasmessa dall'AVV. xxx in data 26/6/2025: 'Gentile Avvocato, per dar seguito alla sua richiesta necessitiamo di ricevere la procura firmata e un documento di identità del cliente'. In merito alla PEC depositata dall'istante, infatti, si rimanda alla DETERMINA Fascicolo n. GU14/196341/2019 del Corecom Lombardia là dove specifica: '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 Sig. (...), e risultando altresì priva del documento di riconoscimento dell'intestatario della linea';*
 - *2) la linea risulta attivata il 14/06/2024 con offerta Tim Wifi Casa Fibra con modem in vendita rateale. Linea cessata su richiesta istante il 5/10/2024;*
 - *3) la presunta ricevuta di restituzione modem allegata in replica dall'istante è illeggibile e, pertanto, irricevibile;*

- 4) presenti insoluti dalla fattura ottobre 2024/RL0511xxxx per un importo totale di euro 331,94”.

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:

si osserva che è stato chiesto alla parte istante di produrre nuovamente copia (leggibile) di ricevuta consegna apparati all’operatore Tim e ad entrambe le parti di produrre lettera di recesso/disdetta.

Sempre preliminarmente si rileva che, per il principio del *favor utentis*, la richiesta *sub i)* volta ad ottenere lo “*storno insoluto*”, può essere interpretata sulla base di quanto è emerso dall’istruttoria e riportata alla documentazione in atti in applicazione del criterio di efficienza e ragionevolezza dell’azione amministrativa.

Pertanto, la presente disamina s’incentra sulla fatturazione emessa dopo la disdetta, sull’attivazione servizi non richiesti e sulla mancata risposta al reclamo.

Sulla fatturazione.

Parte istante ha lamentato che Tim ha proseguito la fatturazione, nonostante la disdetta relativa all’utenza n. 057441xxxx e la restituzione del modem.

Di contro, l’operatore ha eccepito l’infondatezza e la mancata allegazione di adeguata documentazione a supporto delle asserzioni dell’istante.

La doglianza è fondata nei termini che seguono.

Sul punto va richiamato che, *ex art.* 1335 Codice Civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all’indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell’impossibilità di averne notizia.

Inoltre, ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre premettere che, ai sensi dell’art. 1 co. 3 del D.l. n. 7/2007 convertito nella legge n. 40/2007, “*i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell’operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni*”.

La facoltà di recesso è stata regolamentata, da ultimo, con Delibera Agcom n. 487/18/CONS, il cui all. A, Capoverso III, n. 9 e n. 10, stabilisce testualmente che “*tale facoltà, essendo senza vincoli temporali, può essere esercitata in ogni momento, fatto salvo l’obbligo di preavviso di cui al punto successivo. 10. L’utenza deve poter recedere dal contratto o richiedere il trasferimento presso altro operatore di telecomunicazioni con un preavviso che non può essere superiore a 30 giorni. L’utenza deve poter conoscere*

anche il lasso temporale necessario per il compimento, da parte dell'operatore, di tutti gli adempimenti obbligatori per la compiuta lavorazione della richiesta di disattivazione o trasferimento così da poterne valutare l'opportunità. La durata massima di tale lasso temporale è di 30 giorni, coincidenti con il termine previsto per il preavviso”.

Questo principio generale deve essere letto alla luce di quanto previsto nella carta servizi dell'operatore, in particolare *“Il recesso sarà efficace decorsi 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta, fatto salvo quanto previsto per portabilità del numero mobile”.*

Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e da detta normativa. Diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno – ovvero al rimborso – delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

Sul punto, si rileva che agli atti, a seguito di richiesta istruttoria, è emerso che l'utenza *de qua* è cessata in data 5 ottobre 2024, pertanto l'eventuale successiva fatturazione deve ritenersi priva di causa.

Alla luce di quanto sopra esposto, l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa e contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione riferita all'utenza n. 057441xxxx (comprese le rate del modem) emessa successivamente 5 ottobre 2024. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta in relazione a tale insoluto.

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 10 aprile 2025, laddove l'operatore TIM nella memoria ha sostenuto *“la mancata presentazione del reclamo – rectius allegazione degli estremi del reclamo stesso”* e poi ha prodotto, in data 7 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 depositati il 17 settembre 2025 nei quali anzi, contraddittoriamente, l'operatore asserisce di non avere ricevuto alcun reclamo dell'istante – 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 10 aprile 2025, 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 11 maggio 2025 ed il *dies ad quem* nel giorno 25 giugno 2025, data dell'udienza di conciliazione.

In relazione a tanto, la società Tim è tenuta a corrispondere all'istante la somma di euro 115,00 (cento quindici/00) computata nella misura di 2,5 euro *pro die* per n. 46 giorni di mancata/ritardata risposta al reclamo.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX nei confronti di Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. Tim S.p.A. (Kena mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di tutta la fatturazione riferita all'utenza n. 057441xxxx (comprese le rate del modem) emessa successivamente 5 ottobre 2024. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta in relazione a tale insoluto.
3. Tim S.p.A. (Kena mobile) 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 115,00 (cento quindici/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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 15 dicembre 2025

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)