

DELIBERA N. 104/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX/ TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile)
(GU14/762492/2025 e GU14/762496/2025)**

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 02/07/2025 acquisita con protocollo n. 0166524 del 02/07/2025;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 02/07/2025 acquisita con protocollo n. 0166535 del 02/07/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto residenziale con l'operatore TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile, di seguito in brevità TIM) lamenta l'omesso trasloco dell'utenza fissa n. 0584 34xxxx con l'attivazione di una nuova utenza n. 0583 26xxxx, diversamente da quanto richiesto; contesta, altresì, il mancato funzionamento della linea di nuova attivazione, le spese per il modem e la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, relativa ai fascicoli GU14/762492/2025 e GU14/762496/2025, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- *"nell'Aprile del 2024 veniva richiesto un trasferimento di linea (0584/34xxxx) da xxx, (...) a xxx".*
- *L'operatore TIM "chiedeva [all'istante] di portarsi dietro il vecchio modem per l'allaccio della linea, emettendo la fattura di Giugno 2024 contenente l'addebito delle rate residue di tale dispositivo per Euro 175,00".*

- Tuttavia non veniva trasferita l’utenza di cui era titolare (utenza n. 0584 34xxxx) e per la quale era stato richiesto il trasloco, ma una nuova numerazione, (utenza n. 0583 26xxxx);
- *“In realtà, la nuova linea non ha mai funzionato ed è stata dichiarata inesercibile”*.
- *“Inoltre, per i mesi successivi, [TIM] ha continuato ad addebitare Euro 5,65 per le rate residue del modem, già pagate”*.
- In data 18 febbraio 2025, inviava, per il tramite del legale, un reclamo a mezzo PEC *“per significare che nell’Aprile del 2024 veniva richiesto un trasferimento di linea (0584/34xxxx) da xxx, (...) a xxx, (...), ma in realtà, veniva attivata una nuova linea, 058326xxxx, attiva dal 18/4/2024. Ciò nonostante, la linea non ha mai funzionato ed è stata dichiarata inesercibile, tant’è che al Sig. XXX è stato suggerito, da[gli] operatori [TIM], di chiedere la cessazione della stessa tramite il (...) canale di messaggistica, come in effetti ha fatto. Ciò nonostante, le fatture sono state pagate sino a quella di Ottobre 2024 e pertanto, detratto l’importo relativo alle linee mobili, dovrà essere rimborsata la somma di Euro 180.39”*.
- Nella predetta missiva, dopo aver lamentato le circostanze sopra descritte, *“chiede[va], quindi, la cessazione del contratto in esenzione spese con annullamento di tutte le fatture emesse da Dicembre 2024 sino a chiusura del ciclo di fatturazione con storno integrale dell’insoluto e rimborso della somma ingiustamente pagata di Euro 180,39”*, specificando che, *“[i]noltre, a Dicembre 2024 [era] stata emessa altra fattura di Euro 298.78 che dovrà essere annullata”*.

Con riferimento al GU14/762492/2025 (UG/750115/2025), in data 1° luglio 2025, la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore TIM il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il mancato accordo.

In base a tali premesse, nel GU14/762492/2025 (utenza n. 0584 34xxxx), l’istante ha chiesto:

- i) *“cessazione contratto”*;
- ii) *“rimborso indebito pagato”*;
- iii) *“indennizzo per mancata attivazione linea e per mancata risposta al reclamo”*.

Con riferimento al GU14/762496/2025 (UG/750118/2025), in data 1° luglio 2025, la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore TIM il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il mancato accordo.

In base a tali premesse, nel GU14/762496/2025 (utenza n. 0583 26xxxx), l’istante ha chiesto:

- iv) *“cessazione contratto”*;
- v) *“storno insoluto”*;

vi) *“rimborso indebito pagato”*;

vii) *“indennizzo per mancata attivazione e per mancata risposta al reclamo”*.

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore TIM, nell’ambito del contraddittorio relativo al GU14/762492/2025, con deposito della memoria difensiva del 17 settembre 2025 ha dedotto che

L’ *“utenza interessata [è] Utenza fissa, n. 058434xxxx”*.

Sui *“fatti all’origine della controversia”* ha evidenziato che la *“controversia verte, nella ricostruzione fornita dall’istante, sulla contestazione di presunte fatture illegittime”*.

Sui *“documenti prodotti dall’istante”* ha precisato che *“[l]’istante non deposita alcunché a sostegno delle proprie doglianze”*.

“Nel merito” ha sostenuto l’*“infondatezza delle richieste avanzate nei confronti di TIM”*.

Sul punto ha osservato:

- *“Mancata presentazione del reclamo (v. artt. 6,8,9,11 e 13 del Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS). 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”*.
- *“Genericità ed indeterminatezza nella descrizione dei fatti ed assenza di allegazioni probatorie in punto di storno. Si eccepisce nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono infondate e, comunque, sono totalmente prive di allegazioni e riscontro documentale”*.
- *“Parte istante sostiene di aver subito una fatturazione illegittima 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 fatturato illegittimamente”*.
- *“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”.*

In ultimo ha insistito per il rigetto dell’istanza.

L’operatore TIM, nell’ambito del contraddittorio relativo al GU14/762496/2025, con deposito della memoria difensiva del 17 settembre 2025, ha dedotto quanto di seguito riportato:

L’ “utenza interessata [è] Utenza fissa, n. 058326xxxx”.

Sui “fatti all’origine della controversia” ha evidenziato che la “controversia verte, nella ricostruzione fornita dall’istante, sulla contestazione di presunte fatture illegittime”.

Sui “documenti prodotti dall’istante” ha precisato che “[l]’istante non deposita alcunché a sostegno delle proprie doglianze”.

“Nel merito” ha sostenuto l’“infondatezza delle richieste avanzate nei confronti di TIM”.

Sul punto ha osservato:

- *“Mancata presentazione del reclamo (v. artt. 6,8,9,11 e 13 del Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS). La mancata presentazione del reclamo – rectius allegazione degli estremi del reclamo stesso – preclude ogni indennizzo fra quelli indicati in epigrafe, tra i quali c’è anche la fattispecie dell’attivazione di servizi non richiesti (art. 9)”.*
- *“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”.*
- *“Genericità ed indeterminatezza nella descrizione dei fatti ed assenza di allegazioni probatorie in punto di storno.”.*

- *“Parte istante sostiene di aver subito una fatturazione illegittima 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 fatturato illegittimamente”.*
- *“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”.*

In ultimo ha insistito per il rigetto dell’istanza.

Con riferimento al fascicolo GU14/762496/2025, in data 7 ottobre 2025, la società TIM ha depositato una nota con la quale ha precisato quanto di seguito riportato:

“In merito alla PEC del 18 febbraio depositata da parte istante ci si rifà 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”.

3. La replica dell'istante

Parte istante, nell'ambito del contraddittorio relativo al GU14/762496/2025, con deposito nelle seguenti note di replica in data 22 settembre 2025, insistendo sulla doglianza che *“l'Operatore non ha mai risposto al reclamo PEC del 18.01.2025 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”*.

“Nel merito” ha proseguito ribadendo di aver *“richiesto nell'aprile 2024 (...) il trasloco della linea 0584 34xxxx e invece è stata attivata la nuova linea in questione. Pertanto ogni fattura emessa da TIM nei confronti dell'istante per la nuova linea andrà stornata se insoluta o rimborsata se pagata perché non dovuta (euro 180,39 per le fatture pagate)”*.

Ha precisato che *“è stata attivata una nuova linea 0583 26xxxx. 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 (euro 214,55 per le fatture pagate)”*.

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 primis, si osserva che le istanze di cui ai fascicoli GU14/762492/2025 e GU14/762496/2025 presentate dal Sig. XXX nei confronti dell'operatore TIM riguardano controversie connesse sia sotto il profilo soggettivo che oggettivo in quanto aventi ad oggetto problematiche sorte, tra le medesime parti. Pertanto le predette istanze verranno riunite per ragioni di economia procedimentale e trattate congiuntamente nella presente disamina in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa, sulla base dell'art. 18, comma 4, del Regolamento.

Sempre in via preliminare, si dà atto che, al fine di acquisire elementi utili alla definizione della controversia, si è ritenuto necessario disporre un'integrazione istruttoria nei confronti dell'operatore TIM per verificare l'attivazione e/o cessazione delle utenze oggetto di contestazione. Si richiama, infatti, che l'istante ha dichiarato in istanza e ribadito in replica di non aver fruito dei servizi sulla nuova utenza n. 0583 26xxxx e di aver subito il mancato trasloco (richiesto nel *“nell'Aprile del 2024”*) dell'utenza n. 0584 34xxxx, di cui era titolare, situata in altro comune.

Dalla predetta richiesta istruttoria, riscontrata dall'operatore, è emerso quanto segue:

- *“La linea 058434xxxx è cessata in data 03/05/2024 per richiesta cliente di cessazione pervenuta in data 18/04/2024”*.
- *“Linea 058326xxxx (attivata in data 18/04/2024) è cessata in data 24/11/2024 su richiesta cliente”*.

Ciò premesso, con riferimento, dunque, alle domande *sub i)* e *sub iv)*, volte alla cessazione del contratto, si osserva che il recesso contrattuale è atto dispositivo di parte; pertanto, non può essere accolta la richiesta di obbligare l'operatore a cessare il rapporto contrattuale dedotto in controversia, atteso che l'esercizio del diritto di recesso, nelle forme e nei modi previsti dalle Condizioni Generali di Contratto, è rimesso alla facoltà dell'utente. Ad ogni buon conto, si evidenzia che sul punto è cessata la materia del contendere, avendo l'operatore dichiarato, a seguito di richiesta integrativa istruttoria, che le numerazioni 0584 34xxxx e 0583 26xxxx sono state disattivate, rispettivamente, il 3 maggio 2024 e il 24 novembre 2024.

Pertanto, la presente disamina s'incentra sul mancato trasloco con mantenimento della numerazione 0584 34xxxx e sulla mancata attivazione della numerazione 0583 26xxxx, nonché sulla mancata risposta al reclamo.

Sul mancato trasloco dell'utenza n. 0584 34xxxx.

L'istante lamenta il mancato trasloco dell'utenza n. 0584 34xxxx verso una sede collocata in un comune diverso, laddove l'operatore deduce sostanzialmente l'assenza di documentazione in atti.

La domanda d'indennizzo *sub iii)* per il mancato trasloco dell'utenza n. 0584 34xxxx non è meritevole di accoglimento per le ragioni che seguono.

L'istante ha dichiarato in istanza che *“nell'Aprile del 2024 veniva richiesto un trasferimento di linea (0584/34xxxx) da xxx, (...) a xxx”*, ma che l'attivazione presso la nuova sede dell'utenza *de qua* non veniva eseguita.

Sul punto si rileva che spettava alla parte istante l'onere probatorio ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. laddove si prevede che *“[c]hi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”*. L'istante, infatti, non ha depositato documentazione a supporto della propria posizione e non ha fornito elementi probatori e argomentazioni difensive nell'ambito del contraddittorio. In particolare si è limitato ad una mera dichiarazione circa l'assenza d'informazioni preventive da parte del gestore sull'impossibilità di trasferire la propria numerazione nella nuova sede e sulla conseguente attivazione, senza adeguata informativa, di una nuova numerazione. A tal proposito, si rileva che l'utente non ha integrato l'istanza, neanche in fase di replica, con alcun tipo di documentazione idonea a supportare la propria posizione, ad esempio la richiesta di trasloco effettuata con richiesta di mantenimento della numerazione 0584 34xxxx o una tempestiva segnalazione tracciata ad oggetto tale doglianza.

Ne deriva che le contestazioni dell'istante non possono essere accolte sul punto e la domanda *sub iii)* e deve essere respinta sotto il profilo della mancata gestione del trasloco dell'utenza 0584 34xxxx.

Sulla fatturazione contestata emessa per l'utenza n. 0584 34xxxx

L'utente lamenta il prosieguo della fatturazione presso il vecchio indirizzo, laddove l'operatore ha dedotto la sostanziale indeterminatezza dell'istanza.

La domanda di storno/rimborso *sub ii)* della fatturazione emessa sull'utenza n. 0584 34xxxx può essere accolta nei termini e nei limiti di seguito esposti.

Innanzitutto si richiama che, ai fini del completamento istruttorio, è stata rivolta richiesta di chiarimento all'operatore TIM circa la cessazione dell'utenza sopracitata. La medesima società ha comunicato che “[l]a linea 058434xxxx è cessata in data 03/05/2024 per richiesta cliente di cessazione pervenuta in data 18/04/2024”.

Inoltre, agli atti del procedimento è stata depositata la fattura di chiusura n. RL0310xxxx del 16 giugno 2024 (“Numero telefono: 058434xxxx”) riportante l’“Addebito modem TIM HUB+: n. 35 rate residue 175,00”.

L'utente ha lamentato il prosieguo della fatturazione dopo la fattura di chiusura, affermando che, “per i mesi successivi, [TIM] ha continuato ad addebitare Euro 5,65 per le rate residue del modem, già pagate”.

Relativamente alla contestata fatturazione, si rammenta (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006), che 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).

Stante l'assenza di controdeduzioni dell'operatore sulla “doppia” fatturazione emessa per il modem, la rappresentazione dei fatti dell'istante risulta incontestata.

Pertanto la società TIM è tenuta 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 eventualmente emessa per il modem successivamente al 16 giugno 2024, data di emissione della fattura di chiusura n. RL0310xxxx, dove sono state contabilizzate le rate in un'unica soluzione.

L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla mancata attivazione dei servizi sull'utenza n. 0583 26xxxx.

Parte istante ha contestato la mancata attivazione/operatività dell'utenza n. 0583 26xxxx nell'indirizzo dove si era trasferito, laddove il gestore ha dedotto la genericità dell'istanza e la correttezza del proprio operato.

La doglianza *sub v)* e *vi)* per lo storno/rimborso della fatturazione emessa per la nuova numerazione n. 0583 26xxxx è meritevole di accoglimento per le ragioni che seguono.

Con riferimento alla fattispecie qui in esame, si richiama, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, il principio secondo cui gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di attivazione/trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa.

Sul punto giova evidenziare che, secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, l'operatore che non garantisce l'erogazione del servizio secondo quanto promesso, e che non prova di aver posto in essere comportamenti volti a evitare, rimuovere o superare l'ostacolo tecnico, è responsabile nei confronti dell'utente in quanto, ai sensi del combinato normativo degli articoli 1218 e 1256 del Codice civile, si presume, fino a prova contraria, che l'impossibilità sopravvenuta temporanea o definitiva della prestazione stessa sia imputabile al debitore. In proposito, la giurisprudenza di legittimità è costante nel ritenere che l'impossibilità sopravvenuta che libera dall'obbligazione (se definitiva) o che esonera da responsabilità per ritardo (se temporanea), deve essere obiettiva, assoluta e riferibile al contratto e alla prestazione ivi contemplata e deve consistere non in una mera difficoltà, ma in un impedimento, del pari obiettivo e assoluto, tale da non poter essere rimosso (cfr. da ultimo Cassazione civile, sez. II, 30 aprile 2012 n. 6594435 – Cassazione civile, sez. III, 05 agosto 2002 n. 117174).

Nel caso di specie, occorre precisare che, dalla documentazione acquisita al fascicolo, risulta confermata la posizione dell'istante circa la richiesta di attivazione dei servizi di linea fissa sull'utenza n. 0583 26xxxx a causa del trasferimento, in continuità con il precedente contratto. Infatti il secondo contratto sull'utenza n. 0583 26xxxx è stato attivato in corrispondenza della richiesta di disattivazione del primo sull'utenza 0584 34xxxx. Inoltre, dalla fatturazione acquisita al fascicolo, si evince che l'utenza mobile, intestata all'istante e associata al servizio di rete fissa, è passata dal precedente al nuovo contratto.

Orbene l'istante ha evidenziato che l'utenza n. 0583 26xxxx, non ha mai funzionato fin dalla sua assegnazione al nuovo domicilio (18 aprile 2024). Agli atti del procedimento risulta che la stessa sia cessata il 24 novembre 2024 con emissione della fattura di chiusura n. RL0637xxxx del 22 dicembre 2024, che includeva il costo di euro 180,00 a titolo di "TIM Super rata residua costo attivazione" e il "costo di disattivazione pari a euro 23,00".

In merito alla circostanza che la linea fosse risultata alla fine *inesercibile* — motivo per cui, su indicazione del servizio clienti, egli aveva richiesto la cessazione del contratto — l'operatore non ha dedotto alcunché, non fornendo, quindi, prova di essersi attivato con la necessaria diligenza per completare l'attivazione richiesta.

Sul punto si osserva, altresì, che l'operatore non ha provato di aver comunicato tempestivamente all'istante le criticità tecniche/fattuali riscontrate in corso di attivazione,

in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A), alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP.

Inoltre, con riferimento alla contestazione dell'istante relativa alla fatturazione della linea n. 0583 26xxxx mai funzionante, la società TIM non ha allegato idonea documentazione – tabulati del traffico e registrazione degli accessi alla rete internet – a riprova dell'utilizzo dei servizi sull'utenza n. 0583 26xxxx.

Pertanto, attesa la mancata attivazione dei servizi rispetto ai quali l'operatore non ha provato di averli mai resi funzionanti, l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione emessa con riferimento all'utenza n. 0583 26xxxx dal sorgere del rapporto contrattuale fino alla fine del ciclo di fatturazione, inclusi i costi imputati a titolo di *"TIM Super rata residua costo attivazione"* e *"costo di disattivazione"* di cui alla RL0637xxxx del 22 dicembre 2024 ed eventuali addebiti successivi; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Viceversa, con riferimento alla doglianza inerente alla mancata attivazione presso la nuova sede dell'utenza n. 0583 26xxxx, si osserva che, nel caso di specie, trova applicazione l'art. 14, comma 4, del Regolamento sugli indennizzi. Infatti, anche ipotizzando un termine massimo di 60 giorni per l'attivazione di un servizio in tecnologia fibra, decorrente dal 18 aprile 2024, si rileva che l'unico reclamo agli atti è stato presentato il 18 febbraio 2025. Tale segnalazione risulta, quindi, ampiamente oltre il limite stabilito dal citato articolo del Regolamento, secondo cui *"sono esclusi gli indennizzi se l'utente non presenta reclamo entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza con l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente versate"*.

Pertanto non può essere riconosciuto alcun indennizzo all'istante, di cui alla domanda *sub vii*).

Sulla mancata risposta al reclamo

Parte istante ha lamentato la mancata risposta al reclamo inviato, per il tramite del legale, a mezzo PEC del 18 febbraio 2025.

Di contro l'operatore ha dedotto l'assenza di reclami validi pervenuti.

La doglianza riferita alla mancata risposta al reclamo, di cui alle domande *sub iii) e vii)*, congiuntamente considerate, è fondata per le ragioni che seguono.

In generale, 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"*.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere fornita in forma scritta, adeguatamente motivata ed indicare gli accertamenti compiuti, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Nel caso di specie, agli atti del procedimento, risulta il reclamo inviato a mezzo PEC per il tramite del legale in data 18 febbraio 2025, corredato della ricevuta di avvenuta consegna. In replica l'istante insiste per il mancato riscontro da parte del gestore.

Di contro l'operatore ha dedotto in memoria, da un lato, l'indeterminatezza della richiesta, stante l'assenza di validi reclami, puntualizzando in replica che il reclamo non poteva essere evaso. Precisava che la comunicazione inviata via PEC dall'avvocato non proveniva da un soggetto legittimato, in assenza di una delega o mandato del titolare della linea e del documento di identità dell'intestatario. La società TIM ha, fra l'altro, sostenuto la corretta gestione del cliente, avendo comunicato la carenza documentale rilevata nel reclamo trasmesso dall'avvocato.

A riguardo, si precisa che l'operatore ha depositato uno *screenshot* riportante l'attestazione del ricevimento del messaggio di posta elettronica certificata dal legale il 18 febbraio 2025 e la comunicazione del 19 marzo 2025, a circa due mesi di distanza, ad oggetto "*RE: POSTA CERTIFICATA: [Mittente:....] POSTA CERTIFICATA: Fwd: POSTA CERTIFICATA: XXX / TIM*", con il seguente testo: "*Gentile Avvocato, per dar seguito alla sua richiesta necessitiamo di ricevere la procura firmata e un documento di identità del cliente (...)*".

Dalla documentazione agli atti, al di là di ogni considerazione sulla completezza della riproduzione dell'invio del citato messaggio, deve essere rilevato, in particolare, che il documento risulta sguarnito di prova di avvenuta consegna, la quale normalmente correda l'invio a mezzo PEC. Si precisa che tale prova è parte integrante del flusso certificato e necessaria per attestare l'effettiva ricezione del messaggio da parte del destinatario.

Sul punto si richiama il D.P.R. 11 febbraio 2005, n. 68 rubricato "*Regolamento recante disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata, a norma dell'articolo 27 della legge 16 gennaio 2003, n. 3*", all'art. 6, comma 3 dispone che "*La ricevuta di avvenuta consegna fornisce al mittente prova che il suo messaggio di posta elettronica certificata è effettivamente pervenuto all'indirizzo elettronico dichiarato dal destinatario e certifica il momento della consegna tramite un testo, leggibile dal mittente, contenente i dati di certificazione*".

Pertanto, sulla base di quanto sopra esposto, la doglianza di parte istante deve pertanto ritenersi fondata, atteso che agli atti non risultano da parte dell'operatore, adeguate risposte al reclamo sopracitato.

Ciò premesso, 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 primo reclamo del 18 febbraio 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 21 marzo 2025 ed il *dies ad quem* nel giorno 1° luglio 2025, data delle udienze di conciliazione.

Pertanto, l’istante ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari ad euro 255,00 (duecento cinquantacinque/00) da computarsi secondo il parametro di 2,50 *pro die* per 102 giorni di mancata 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 le istanze GU14/762492/2025 e GU14/762496/2025, presentate dal Sig. XXX nei confronti di TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile), per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile) è tenuta, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento e con le modalità indicate in istanza, alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di risoluzione della controversia) di tutta la fatturazione eventualmente emessa per il modem successivamente al 16 giugno 2024, data di emissione della fattura di chiusura n. RL0310xxxx. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
3. La società TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile) è tenuta, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento e con le modalità indicate in istanza, alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di risoluzione della controversia) di tutta la fatturazione emessa con riferimento all’utenza n. 0583 26xxxx dal sorgere del rapporto contrattuale fino alla fine del ciclo di fatturazione, inclusi i costi imputati a titolo di “*TIM Super rata residua costo attivazione*” e “*costo di disattivazione*” di cui alla RL0637xxxx del 22 dicembre 2024 ed

- eventuali addebiti successivi. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
4. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo pari a euro 255,00 (duecento cinquantacinque/00) maggiorato 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.

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.)