

DELIBERA N. 107/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)

(GU14/765744/2025)

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 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 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 17/07/2025 acquisita con protocollo n. 0181705 del 17/07/2025;

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. 055 973xxxx con l’operatore TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) (di seguito TIM), lamenta il prosieguo della fatturazione nonostante la disdetta del contratto nonché la mancata risposta al reclamo.

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

- “*in data 08.09.2024 l’istante recedeva dal contratto ma continuava a ricevere fatture*”.

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 500,00 euro, quanto segue:

- i) *“storno insoluto”*;
- ii) *“indennizzo per attivazione servizi non richiesti”*;
- iii) *“(indennizzo) per mancata risposta ai reclami”*.

1. 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 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, e altresì, non documentata”*.

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 16 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’istante ebbe a disdettare il contratto in data 07.09.2024 con messaggio che si produce in copia e l’Operatore confermò la ricezione del messaggio stesso, ma l’Operatore ha continuato a fatturare cumulando un credito assolutamente non dovuto e che andrà interamente stornato”.*

L’istante ha allegato il modulo di recesso datato 7 settembre 2024, la ricevuta di accettazione dell’8 settembre 2024 e la conferma di ricezione dell’operatore del 9 dicembre 2024.

Inoltre, risulta allegato il reclamo consegnato a TIM con PEC del 16 maggio 2025 nel quale l’istante tramite il proprio legale rappresentava *“di non essere più Vs. cliente e di aver provveduto ad inoltrare disdetta dal servizio a far data dal 8.09.2024. Peraltro il numero di telefono è inattivo, in quanto è subentrata nell’immobile altra utenza a nome della moglie del Sig. XXX. Ciò nonostante continuate ed emettere fatture ed addirittura è pervenuta una comunicazione del recupero credito con la richiesta di pagamento di euro 272,31. Atteso quanto sopra, Vi invito a desistere da qualsiasi ulteriore richiesta di pagamento nei confronti del mio cliente e a provvedere all’annullamento della richiesta di denaro di cui sopra”.*

4. La controreplica dell’operatore.

L’operatore ha depositato il riscontro dell’8 agosto 2025 al reclamo del 16 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. Si insiste pertanto nella richiesta di riconoscimento dell’indennizzo massimo per la mancata risposta al reclamo”.*

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.

Sulla fatturazione successiva al recesso dal contratto relativo all'utenza n. 055 973xxxx.

L'istante, nel formulario GU14, ha contestato la prosecuzione della fatturazione nonostante la disdetta del contratto effettuata in data 8 settembre 2024. In replica alle memorie dell'operatore, l'istante ha precisato che TIM ha confermato la ricezione del "messaggio" di disdetta del 7 settembre 2024 e, a supporto della propria posizione, ha allegato documentazione.

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 nei termini di seguito esposti.

Si richiama, in proposito, l'art. 1335 del Codice civile, il quale stabilisce che 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.

Si richiama inoltre l'articolo 1, comma 3, del decreto legge n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, in base al quale *"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."*

Infine, la facoltà di recesso è stata regolamentata con la Delibera Agcom n. 487/18/CONS, il cui allegato A, Capoverso III, n. 9 e n. 10, stabilisce 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'utente 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."*

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/rimborso delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

Nel caso di specie, giova anzitutto evidenziare che a fronte della contestazione dell'istante di aver continuato a ricevere fatture per una linea della quale aveva richiesto disdetta il 7 settembre 2024, l'operatore non ha dedotto alcunché in merito alla cessazione della linea, né con riguardo alla situazione amministrativa né sotto il profilo contabile, 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 premesso, occorre rilevare che dal corredo istruttorio fornito a cura dell'istante risulta che quest'ultimo ha manifestato la volontà di recedere dal contratto con comunicazione ricevuta dall'operatore in data 9 dicembre 2024.

Infatti, sebbene l'istante abbia asserito di aver richiesto la disdetta del contratto con messaggio del 7 settembre 2024, dalla documentazione depositata in replica emerge che il modulo di recesso, se pur datato 7 settembre 2024, non risulta consegnato in data 8 settembre 2024 atteso che la ricevuta depositata in atti non attesta l'avvenuta consegna della PEC ma soltanto l'accettazione del sistema.

Pertanto, al fine di stabilire la data in cui il contratto doveva essere cessato in applicazione della normativa sopra richiamata, dovrà essere presa in considerazione soltanto la PEC del 9 dicembre 2024 con la quale l'operatore ha confermato la ricezione della richiesta di recesso. Ciò posto, l'operatore avrebbe dovuto attivarsi per interrompere la fornitura del servizio e la conseguente fatturazione nei 30 giorni successivi e cioè entro l'8 gennaio 2025.

Ne consegue che l'istante ha diritto, in parziale accoglimento della domanda *sub i)*, allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto addebitato in riferimento all'utenza n. 055 973xxxx dal 9 gennaio 2025 (data dalla quale il contratto doveva essere cessato) e fino a completa chiusura del ciclo di fatturazione. Inoltre, l'istante ha diritto al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero del credito 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 16 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'8 agosto 2025 depositato dall'operatore.

TIM non ha dedotto niente di specifico al riguardo, limitandosi ad eccepire una generica assenza di evidenze documentali a sostegno delle richieste dell'istante 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 16 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'8 agosto 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 16 giugno 2025, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 16 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 75,00 (settantacinque/00) determinato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* per i 30 giorni di mancato riscontro 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 GU14/765744/2025, presentata da XXX nei confronti dell'operatore TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE), per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a regolarizzare 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) di quanto addebitato in riferimento all'utenza n. 055 973xxxx dal 9 gennaio 2025 e fino a completa chiusura del ciclo di fatturazione. La società è tenuta, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito aperta per tali insoluti.
3. 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 75,00 (settantacinque/00), 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.

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.)