

DELIBERA N. 13/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX - TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile)

GU14/707087/2024

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 5 febbraio 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 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 Comitati 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. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 05/10/2024 acquisita con protocollo n. 0260555 del 05/10/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto residenziale di cui sull’utenza n. 0584 33xxxx contesta all’operatore Tim S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile) di seguito, per comodità, Tim la mancata lavorazione del recesso, nonché l’omessa risposta al reclamo.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato:

- *“in data 20.07.2020, contestualmente alla cessazione della propria attività artigianale, l’istante inviava formale disdetta a mezzo pec, ma continuava a ricevere fatture e solleciti di pagamento per importi non dovuti”.*
- Perveniva lettera del recupero crediti.
- Inviava PEC del 15 gennaio 2024, tramite il proprio legale di fiducia, con la quale significava che *“l’istante, il 20.07.2020 contestualmente alla cessazione della propria partita iva, inviava formale disdetta a mezzo pec. Nonostante ciò, continuava a ricevere fatturazione e solleciti di pagamento per importi non dovuti. Alla luce di quanto sopra invitava l’operatore a voler annullare le fatture emesse a far data dal 20.08.20 con contestuale storno degli importi ivi indicati”.*
- Allegava le fatture riferite al codice cliente n. 09931644xxxx e alla partita IVA a partire dal conto 6° 2020 (Agosto - Settembre), P.I. xxx e mesi successivi.

In data 2 ottobre 2024 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, quantificando l'indennizzo in euro 300,00:

- i) "storno insoluto";
- ii) "indennizzo per mancata risposta al reclamo".

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 25 novembre 2024, ha preliminarmente richiamato che l'utenza interessata è l'"Utenza fissa, 058433xxxx – cessata per migrazione ad OLO del 12 giugno 2020.

Nel richiamare i "fatti all'origine della controversia", l'operatore ha indicato che "[l]a controversia, nella ricostruzione fornita dall'istante, sulla presunta mancata cessazione della linea."

Nel merito l'operatore ha eccepito l'"infondatezza delle richieste avanzate in quanto totalmente prive di allegazioni e riscontro documentale".

"Parte istante lamenta la mancata lavorazione della cessazione della linea e, sulla scorta di tale doglianza, domanda di ottenere storni ed indennizzi. Tuttavia, nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all'operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale. L'istante, infatti, non indica nemmeno la data in cui avrebbe inoltrato apposito recesso, con le forme previste dalle condizioni generali di contratto, per le singole linee attive in TIM; informazioni tutte indispensabili anche per consentire alla società una adeguata difesa. Inoltre, non ha fornito prova alcuna degli addebiti contestati e, soprattutto, non ha allegato né provato la fonte negoziale del rapporto che si pretende inadempito da TIM, non depositando le fatture per le quali viene richiesto lo storno, né la prova del relativo pagamento".

Sul punto precisa l'operatore che "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. 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”).

Prosegue l’operatore evidenziando come:

- “la medesima genericità si rinviene anche nelle doglienze relative ai presunti disservizi subiti. Sul punto, infatti, l’istante non è in grado di individuare il dies a quo ed il dies ad quem dei singoli disservizi, né le modalità con le quali il presunto malfunzionamento si sarebbe manifestato”.
- “Non vengono, infine, allegati validi e tempestivi reclami. Controparte, dunque, non ha adempiuto l’onere di allegazione e men che meno quello di produzione documentale gravante sulla stessa. Si confida pertanto, già sotto tale profilo, che tutte le domande avversarie vengano rigettate”.
- “La mancata presentazione del reclamo – rectius allegazione degli estremi del reclamo stesso – preclude ogni indennizzo fra quelli indicati in epigrafe e, naturalmente, l’indennizzo previsto all’art. 12. 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”.

Precisa l’operatore che “in ogni caso, la linea – attivata in data 21/03/2019 – è stata correttamente cessata in seguito a migrazione ad OLO in data 12/06/2020”.

Tutto ciò premesso, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, l’operatore ha concluso ribadendo la richiesta di rigetto dell’“avversa istanza perché infondata in fatto ed in diritto”.

3. La replica dell’istante.

In data 25 novembre 2024 l’istante, per il tramite dell’avvocato, ha depositato nell’ambito del contraddittorio una nota di replica con cui ha evidenziato quanto segue:

- “L’Operatore non ha mai risposto concretamente al reclamo PEC del 15.01.2024 che si produce in copia con ricevuta di avvenuta consegna. 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 il diritto all’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, come nel caso di specie. Si insiste, pertanto, nella richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo”.
- “Infine, essendo tacita la cessazione del contratto al 12 giugno 2020 come da stessa ammissione dell’Operatore, questo ultimo ha continuato a fatturare

indebitamente per anni (come da fatture che si producono) e pertanto quelle fatture andranno tutte stornate”.

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.

Sulla fatturazione post-migrazione

Con riferimento all’utenza n. 0584 33xxxx (codice cliente n. 09931644xxxx e P.I. xxx), l’istante allega la fatturazione pervenuta dopo la cessazione dei servizi a partire dal conto 6° 2020 (Agosto - Settembre) e mesi successivi.

Di contro l’operatore ha dedotto la legittimità degli addebiti e ha *“in ogni caso, la linea – attivata in data 21/03/2019 – è stata correttamente cessata in seguito a migrazione ad OLO in data 12/06/2020”*.

La doglianza può essere accolta nei termini di seguito indicati.

In generale si richiama che, attesa la contestazione dell’istante circa la fatturazione emessa da TIM dopo l’attivazione del nuovo contratto con altro gestore, il contegno dell’operatore *donating*, che - pur a fronte della mancata fornitura dei servizi ha proseguito la fatturazione, è da ritenersi contrario al generale principio di buona fede di cui all’art. 1175 c.c., privo di causa per mancanza di corrispettività degli importi fatturati.

L’istante, con riferimento alla fatturazione post-migrazione, ha contestato la corrispondenza della stessa a servizi fruiti. Sul punto si rileva che la società TIM ha dedotto *“in ogni caso, la linea – attivata in data 21/03/2019 – è stata correttamente cessata in seguito a migrazione ad OLO in data 12/06/2020”*.

Al contrario, al fine di confutare la posizione dell’istante, l’operatore avrebbe dovuto provare il perdurare della gestione di servizi di rete fissa sul codice all’utenza n. 0584 33xxxx (codice cliente n. 09931644xxxx e P.I. xxx), le quali, invece, *per tabulas*, risultano oggetto di richiesta di portabilità a Fastweb S.p.A. In altri termini, in relazione a tali servizi, TIM avrebbe dovuto depositare copia del traffico e dei *files di log*, indicanti la durata delle connessioni internet e la riferibilità temporale delle medesime nel periodo indicato dall’utente.

Sul punto si richiama che, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006), 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). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall’utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a

presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi.

Pertanto, a fronte della puntuale contestazione dell'istante di non aver più usufruito dei servizi suddetti e per la stessa ammissione dell'operatore che l'utenza fissa *de qua* "è cessata *in seguito a migrazione ad OLO in data 12/06/2020*"

Ne discende, quindi, che la società TIM è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile dell'utente, mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione emessa a far data 12 giugno 2020, fino a chiusura del ciclo di fatturazione, incluse le somme addebitate a titolo di interessi moratori, escluse le spese per eventuali apparati in possesso dell'istante. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla mancata risposta al reclamo

Parte istante ha lamentato la mancata risposta al reclamo inviato il 15 gennaio 2024 per PEC, laddove l'operatore ha, di contro, l'infondatezza della richiesta dell'istante.

La doglianza dell'istante *sub iii*) è meritevole di accoglimento, per le ragioni che seguono.

In via generale si richiama l'articolo 1, lett. d) della delibera 179/03/CSP nel quale si definisce "*reclamo, l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata*".

Inoltre viene in rilievo 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, dalla documentazione agli atti, si evince che la parte istante ha inviato, in data 15 gennaio 2024, a mezzo PEC, per il tramite dell'avvocato, un reclamo con il quale chiedeva contezza della fatturazione indebita.

Dagli atti del procedimento non risulta che l'operatore abbia prodotto elementi probatori attestanti la regolare ed esaustiva gestione del cliente in pendenza del reclamo suddetto.

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”*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei servizi dell'operatore per l'omessa risposta al reclamo ricevuto dall'operatore il 15 gennaio 2024, si determina il *dies a quo* nella data del 14 febbraio 2024 ed il *dies ad quem* nel giorno 2 ottobre 2024, data dell'udienza di conciliazione, in occasione della quale l'istante ha potuto interagire con l'operatore.

In relazione a tanto, l'operatore è tenuto a corrispondere, per la mancata risposta al reclamo, la somma di euro 300,00 (trecento/00), computata nella misura massima.

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 XXX, nei confronti dell'operatore 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 sessanta giorni dalla notifica del presente 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 emessa a far data 12 giugno 2020, fino a chiusura del ciclo di fatturazione, incluse le somme addebitate a titolo di interessi moratori, escluse le spese per eventuali apparati in possesso dell'istante. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.
3. La società TIM S.p.A. (Telecom Italia, 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, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, pari ad euro a euro 300,00 (trecento/00) a titolo d'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, 5 febbraio 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.)