

**DELIBERA N. 14/2025/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)**

**(GU14/708272/2024)**

**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 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. 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 10/10/2024 acquisita con protocollo n. 0266486 del 10/10/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

L’istante, titolare di un contratto privato relativo all’utenza n. 058678xxxx con la società Tim S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile), di seguito, per brevità, Tim, lamenta l’addebito dei costi per un modem mai ricevuto e la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento ha dichiarato che *“con riferimento alla linea in oggetto, l’istante si è visto addebitare in fattura n. 2 modem e in data 04.12.2023 ha chiesto la cessazione di uno di questi su suggerimento del vostro call center, mi si è visto addebitare n. 46 rate mensili per uno dei due modem, mai ricevuto”*.

In data 10 ottobre 2024, 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.

Sulla base della suesposta descrizione dei fatti e per un ammontare stimato in euro 700,00 l’istante ha presentato le seguenti richieste:

- i) *“storno insoluto”*;
- ii) *“indennizzo per mancata risposta al reclamo”*;
- iii) *“indennizzo per attivazione di servizi non richiesti”*.

### **2. La posizione dell’operatore.**

La società Tim, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato in data 25 novembre 2024 memoria difensiva, nella quale ha rilevato l'infondatezza nel merito di quanto *ex adverso* dedotto.

Nella specie, l'operatore ha dichiarato quanto segue:

- *“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”;*
- infine *“la mancata presentazione del reclamo – rectius allegazione degli estremi del reclamo stesso – preclude ogni indennizzo fra quelli indicati in epigrafe”.*

L'operatore ha concluso, quindi, chiedendo nel merito il rigetto delle domande attore perché infondate in fatto ed in diritto.

### **3. Replica dell'istante**

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente Regolamento, una nota di replica con documentazione allegata, nella quale ha precisato di aver inviato, il 14 maggio 2024, una pec di reclamo all'operatore, nella quale segnalava che *“in riferimento all'utenza 0586178xxxx, lo stesso si è visto addebitare in fattura n. 2 modem e dopo aver conferito con i Vostri operatori, in data 4/12/2023 ha chiesto la cessazione di uno di questi essendo in possesso soltanto di un dispositivo. Allo stesso è, però, pervenuta la fattura di gennaio 2024 in cui vi sono addebitate n. 46 rate residue di uno dei due modem. Si chiede, quindi, l'annullamento della fattura sopra indicata di Euro 277.85 con storno integrale dell'insoluto”.*

Inoltre, l'istante ha prodotto due fatture, riferite una a novembre 2023 e l'altra a gennaio 2024. Nella prima sono stati addebitati euro 5,00 per la prima rata del modem *“TIM HUB +”* ed euro 5,00 per la terza rata del *“SMART modem wi-fi”*. Nella seconda fattura prodotta, riferita a gennaio 2024, oltre all'addebito di euro 5,00 per la quinta rata del *“SMART modem wi-fi”*, risultano imputate *“n. 46 rate residue per il modem TIM HUB +”*, per un importo pari ad euro 230,00.

Parte istante ha concluso respingendo le argomentazioni presentate nella memoria di controparte ed insistendo per le richieste avanzate nell'istanza introduttiva del presente procedimento.

### **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:

- la domanda *sub i*), nonostante la sua formulazione generica, verrà presa in esame secondo il suo significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, dovrà quindi essere esaminata alla luce della documentazione in atti, ed in particolare, con riferimento a quanto indicato da parte istante nell'istanza di definizione della controversia ed a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall'operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*.

Ciò premesso, la presente disamina s'incentra, dunque, sull'attivazione di servizi non richiesti e sulla mancata risposta al reclamo.

Sull'attivazione di servizi non richiesti.

L'istante lamenta l'addebito delle rate del modem "TIM HUB +", non essendo in possesso di tale apparecchiatura. Di contro, l'operatore eccepisce la mancata allegazione di elementi probatori idonei a provare le doglianze avanzate dall'istante.

La doglianza dell'istante *sub iii*), volta ad ottenere "*l'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti*", può essere accolta nei termini di seguito precisati.

In via generale, si rileva che a fronte della contestazione dell'utente circa la valida conclusione di un contratto di telefonia o l'attivazione di specifici servizi o, ancora, la fornitura di apparecchiature terminali, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto.

La fattispecie in esame rientra nell'ambito generale delle c.d. "attivazioni di servizi non richiesti" o "prestazioni non richieste", previste e disciplinate dalle Delibere n. 41/09/CIR (art. 3), n. 179/03/CSP (art. 7, comma 5), nonché dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (art. 70) e dal Codice del Consumo (art. 57).

Quanto alla riconducibilità del modem alle apparecchiature terminali di cui all'art. 9, co. 2, del Regolamento sugli Indennizzi, l'autorità ha espresso la propria posizione nella delibera 348/18/CONS, nella quale ha ricondotto "*modem e router alle apparecchiature terminali tout court*". Tale posizione, inoltre, è stata poi confermata dal TAR Lazio nella sentenza 1200/2020 che ne ha sostanzialmente confermato la portata.

Nel caso in esame, dalla documentazione agli atti (nella specie dalla pec di reclamo del 14 maggio 2024 corredata di ricevuta di avvenuta consegna) risulta che l'istante abbia segnalato all'operatore i costi addebitati per due distinti modem, pur essendo in possesso di uno solo di essi. In particolare, nella suddetta pec l'istante precisa di aver già avanzato una richiesta di disdetta per il modem in data 4 dicembre 2023, a seguito della ricezione della fattura di novembre 2023, ma di essersi visto addebitare tutte le rate residue del modem "TIM HUB +" nella successiva fattura di gennaio 2024, per un importo complessivo pari ad euro 230,00.

Di contro, nelle proprie memorie di replica, l'operatore non ha depositato alcuna documentazione comprovante la vendita abbinata di due distinti modem né la concreta fornitura degli stessi.

Di conseguenza, spettando al gestore telefonico l'onere probatorio della corretta conclusione del contratto, comprensivo dei servizi attivati e delle apparecchiature terminali fornite, deve ritenersi non provata l'accettazione da parte dell'utente circa l'acquisto del modem "TIM HUB +".

Pertanto, deve disporsi la regolarizzazione della posizione contabile e amministrativa dell'istante mediante lo storno, o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, degli importi addebitati a titolo di rate per il modem "TIM HUB +" dal sorgere del rapporto contrattuale. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Viceversa, non può essere riconosciuto all'istante alcun indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti ai sensi dell'art. 9, co. 2, del Regolamento sugli Indennizzi, atteso che, nel caso di specie, trova applicazione la preclusione di cui all'art. 14, co. 4, del citato Regolamento, secondo il quale *"sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte"*.

In particolare, l'unico reclamo tracciato presente agli atti reca la data del 14 maggio 2024, successivo ai tre mesi stabiliti dal Regolamento sugli Indennizzi in relazione ai periodi di riferimento delle fatture contestate, relative a novembre 2023 e gennaio 2024. A nulla valgono le precisazioni dell'istante, contenute nella pec di reclamo, di aver effettuato segnalazioni telefoniche, se non viene indicata la data o il codice identificativo del reclamo al fine di tracciare la telefonata, e di aver inviato richiesta di disdetta del modem "TIM HUB +" il 4 dicembre 2023, se tale richiesta non viene prodotta con allegata ricevuta di avvenuta consegna.

#### Sulla mancata risposta al reclamo.

Con la domanda *sub iii)* l'istante chiede un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 14 maggio 2024. Di contro, l'operatore eccepisce l'assenza di segnalazioni.

La doglianza può essere accolta nei termini di seguito precisati.

Si richiama, in proposito, il combinato disposto dell'art. 8 co. 4 e dell'art. 11 co. 2 della Delibera n. 179/03/CSP, il quale 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, per cui la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo *"da mancata risposta al reclamo"*.

Nel caso di specie, in sede di replica l'istante ha prodotto copia della pec del 14 maggio 2024, corredata di ricevuta di avvenuta consegna, alla quale non risulta che l'operatore abbia fornito una risposta.

Trova, quindi, applicazione l'art. 12 co. 1 del Regolamento sugli Indennizzi, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo "*entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità*" è previsto "*un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300*".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, si determina il *dies a quo* nella data del 13 giugno 2024, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla carta dei servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 14 maggio 2024, e il *dies ad quem* nella data del 10 ottobre 2024, quale data dell'udienza conciliazione.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo computato nella misura di euro 297,50 (duecentonovantasette/50), determinato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* a titolo di indennizzo per i 119 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 GU14/708272/2024 presentata da XXX nei confronti dell'operatore TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM S.p.A (Telecom Italia Kena mobile) è tenuta a regolarizzare, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento la posizione amministrativa e 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 tutti gli importi fatturati a titolo di "rata modem TIM HUB +". L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
3. La società TIM S.p.A (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 297,50 (duecentonovantasette/50) 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, 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.)