

DELIBERA N. 52/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/738618/2025)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 17 giugno 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 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 06/03/2025 acquisita con protocollo n. 0057809 del 06/03/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, titolare di un contratto privato relativo all’utenza n. 055202xxxx con la società Tim SPA (Telecom Italia, Kena Mobile), di seguito Tim, lamenta la mancata comunicazione della modifica alle condizioni contrattuali economiche, l’attivazione di servizi non richiesti, la mancata lavorazione della disdetta, l’indebita fatturazione per il noleggio del modem e la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- nel 2004 sottoscriveva un contratto *“internet adsl per €. 51/ mensili e il modem per €.6.90/ mese”*, della durata di quattro anni, ma *“la fatturazione dei servizi erogati continuava dopo la cessazione e, ad oggi, continua a fatturare un servizio di un contratto decaduto nel 2008 ad un indirizzo dove non sono più residente dal 2017”*;
- inoltre *“mi sono stati attivati dei servizi a pagamento mai richiesti”*;
- il 26 novembre 2024 contattava il servizio clienti dell'operatore per *“disdire nuovamente qualsiasi servizio in fattura, richiedendo solo il servizio di telefonia fissa per mantenere il mio numero di casa, la copia del contratto da me sottoscritto e il rimborso di quanto prelevato dal mio conto corrente ingiustamente”*;
- ciononostante, riceveva la fattura di dicembre 2024 con *“gli stessi servizi non richiesti addebitati sul mio conto corrente”* e veniva informato *“dall'operatore che dal 2025 la mia fattura sarà di €. 15.90”*, ma si ritrovava una fattura errata;
- si determinava a chiedere *“il rimborso del prelievo effettuato sul mio conto corrente dal 2008 ad oggi per il contratto ormai cessato e il rimborso delle apparecchiature terminali pagate dal 2008 ad oggi”*, evidenziando di non aver ricevuto alcuna *“informativa sulla migliore tariffa tale da potermi indurre ad accettare un nuovo contratto, né nessun obbligo informativo sulle condizioni contrattuali applicate mi è mai stato recapitato”*;
- nel mese di dicembre 2024 procedeva a *“bloccare il prelievo dal mio conto corrente”*.

Quanto alla documentazione allegata, l'istante ha depositato due *screenshot* relativi alle fatture di seguito indicate:

- fattura n. RL0095xxxx del 16 febbraio 2025, pag. 1-2;
- fattura n. RL0149xxxx del 16 marzo 2025, pag. 1-2.

In data 5 febbraio 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.

Sulla base della suesposta descrizione dei fatti e per un ammontare complessivo stimato in euro 15.000.00 l'istante ha presentato le seguenti richieste:

- i) *“restituzione degli importi indebitamente percepiti dopo il recesso contratto”;*
- ii) *“ripetizione delle somme prelevate comprensive degli interessi legati e maturati medio tempore dal 2008 ad oggi”;*
- iii) *“indennizzo per mancata risposta al reclamo dal 28/11/2024 ad oggi”.*

2. La posizione dell'operatore.

La società Tim, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato in data 22 aprile 2025 memoria difensiva con documentazione allegata, nella quale ha preliminarmente rilevato l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, eccependo l'inammissibilità dell'istanza *“per difformità dell'oggetto delle contestazioni e delle istanze ivi formulate rispetto a quelle sottoposte a codesto Corecom, in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione. L'esponente società eccepisce infatti che il Sig. XXX, nell'istanza di conciliazione si è limitato a chiedere “Restituzione degli importi indebitamente percepiti dopo il recesso contratto. Ripetizione delle somme prelevate comprensive degli interessi legati e maturati medio tempore dal 2008 ad oggi. Indennizzo per mancata risposta al reclamo dal 28/11/2024 ad oggi”; mentre nell'istanza di definizione ha richiesto “il rimborso del servizio internet adsl “senza limiti premium” di € 51/mensili, il rimborso del servizio “tutto 4 star” di € 4,32, il rimborso del pagamento noleggio modem di € 6,90”. Inoltre, l'operatore ha eccepito altresì “la genericità ed indeterminatezza nella descrizione dei fatti ed assenza di allegazioni probatorie in punto di storno”.*

Quanto al merito, nella medesima memoria difensiva Tim ha dedotto quanto segue:

- rispetto all'utenza n. 055202xxxx non riceveva alcuna *“richiesta formale di disdetta”*, ma *“al contrario, l'istante nel 2020 ha provveduto ad attivare volontariamente il servizio TIM UNICA, come da contratto regolarmente sottoscritto e depositato (cfr. Allegato 1 – Contratto di attivazione TIM UNICA), elemento che dimostra inequivocabilmente la volontà di mantenere attiva la linea”;*
- il 29 novembre 2024 riceveva la pec dell'istante *“con richiesta di copia dei contratti attivi (cfr. Allegato 2 – PEC del 29 novembre 2024), circostanza che conferma ulteriormente la consapevolezza dell'esistenza e della validità dei servizi attivi. A tale comunicazione TIM ha fornito riscontro puntuale in data 31 dicembre 2024 (cfr. Allegato 3 – Risposta TIM del 31 dicembre 2024)”;*

- il 28 novembre 2024 riceveva *“da parte dell’utente, una richiesta formale di cessazione, limitata peraltro alla sola offerta “Internet senza limiti”, con contestuale richiesta di attivazione della sola offerta voce (cfr. Allegato 4 – Welcome Letter) e conseguente disattivazione del servizio e ultimo addebito presente esclusivamente nella fattura di gennaio 2025 (cfr. Allegati 5, 4 e 6 – Fatture di gennaio e febbraio 2025).”*;
- precisava che *“non risulta mai avvenuta la cessazione totale dell’utenza né risulta provata l’attivazione di servizi non richiesti, al contrario è documentato che alcuni servizi sono stati attivati su richiesta dello stesso Cliente in epoca successiva alla presunta disdetta, confermando così la volontarietà della prosecuzione del rapporto contrattuale”*;
- rilevava l’infondatezza della richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, dal momento che *“la parte istante non ha prodotto alcuna documentazione idonea a comprovare l’inoltro di reclami all’Operatore, né ha fornito elementi minimi – quali data, numero identificativo o altra indicazione oggettiva – che consentano di ritenere che il reclamo sia stato effettivamente e validamente presentato”*

Quanto agli allegati, l’operatore ha prodotto i seguenti documenti:

- la proposta di attivazione di *“Tim Unica”*;
- la pec del 29 novembre 2024 ricevuta dall’istante e la relativa risposta del 31 dicembre 2024;
- la documentazione relativa al servizio *“Voce Comfort”*;
- le fatture n. RL0045xxxx del 16 gennaio 2025 e n. RL0095xxxx del 16 febbraio 2025.

L’operatore ha concluso, quindi, chiedendo in rito di dichiarare inammissibile l’istanza per l’eccezione di cui in premessa e nel merito *“di rigettare l’avversa istanza perché infondata nel merito, non provata documentalmente e priva di giustificazioni giuridiche idonee a supportarla, risultando pertanto destituita di ogni fondamento sia in fatto che 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 ribadito la propria posizione, precisando che:

- chiedeva, tramite call center e pec, copia del contratto all'operatore *“perché le bollette erano molto alte; nell'anno 2024 ha pagato più di €.1500”*, senza ricevere alcuna risposta ma solo l'indicazione di *“consultare l'app My Tim. Tale condotta viola l'art. 66-bis del Codice del Consumo e la delibera AGCOM 519/15/CONS, che obbligano l'operatore a fornire il contratto in formato accessibile”*;
- precisava che *“anche nelle memorie depositate, manca copia contratto firmato da sig. XXX, in cambio c'è un allegato privo di data, contenete un numero di cellulare non conosciamo e la firma è falsa”*;
- specificava di aver inviato *“una raccomandata di disdetta il 10 aprile 2009”*, rispetto alla quale conservava e produceva solo copia di spedizione via fax al numero 80000xxxx *“come previsto dalle modalità allora vigenti”*, ma *“Tim non ha registrato la disdetta, continuando ad addebitare somme sul conto corrente del titolare. Tale disdetta rende illegittimi tutti gli addebiti successivi”*;
- quanto agli addebiti ritenuti privi di causa, indicava che *“Internet senza limiti nel 2013 prevedeva un costo di 74,60 euro ogni 2 mesi (37,30 euro/mese); attualmente, è di 51 euro/mese. L'aumento non è stato adeguatamente comunicato, violando l'art. 70 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche”*, *“Tutto 4Star nel 2013 prevedeva un costo di 5,95 euro ogni 2 mesi (2,98 euro/mese); attualmente, 4,95 euro/mese. Questo servizio non è mai stato richiesto né attivato consapevolmente, rendendo l'addebito illegittimo (art. 20 Codice del Consumo)”*, *“il noleggio del modem nel 2013 ammontava a 6,06 euro ogni 2 mesi (3,03 euro/mese); attualmente, 6,90 euro/mese. L'addebito è indebito, poiché il modem è stato pagato per oltre 20 anni (dal 2004 al dicembre 2024), ben oltre il periodo ragionevole, e in violazione della delibera AGCOM 348/18/CONS sul modem libero”*, calcolando che *“gli addebiti totali attuali ammontano a 62,85 euro/mese, rispetto a 43,31 euro/mese nel 2013, con aumenti ingiustificati e servizi non richiesti”*;
- precisava che *“dal 2015 al 2025 (10 anni, periodo non prescritto) stimiamo un addebito indebito di circa [calcola: 62,85 euro/mese x 120 mesi = 7.542 euro], di cui almeno 828 euro per il noleggio modem (6,90 euro/mese x 120 mesi) e 594 euro per “Tutto 4Star” (4,95 euro/mese x 120 mesi)”* e specificava le richieste già avanzate con *“rimborso integrale degli addebiti indebiti, inclusi: somme addebitate dopo la disdetta del 10/04/2019 (6000 euro dal 2019 al 2025), addebiti per “Tutto 4Star” (594 euro dal 2015 al 2025), addebiti per noleggio modem (828 euro dal 2015 al 2025), addebiti per 'alice7 mega' (118,05 euro dal mese di gennaio 2025 al mese di maggio 2025), aumenti tariffari non comunicati per “Internet senza limiti” (differenza tra 51 euro/mese e 37,30 euro/mese, pari a 1.644 euro dal 2015 al 2025), indennizzo per i disservizi, come previsto dalla*

Carta dei Servizi TIM (es. 2,50 euro/giorno, max 300 euro), per mancata fornitura del contratto, gestione errata della disdetta 2019 e risposta inadeguata richiesta copia contratto (suggerimento app)”.

Quanto alla documentazione allegata, l’istante ha prodotto i seguenti documenti:

- ricevuta di consegna via fax del 10 aprile 2019;
- screenshot della fattura n. RL0257xxxx del 8 luglio 2013;
- fattura n. RL0528xxxx del 16 ottobre 2024;
- estratto conto relativo ai pagamenti effettuati all’operatore Tim dal 1° gennaio 2024 al 27 dicembre 2024.

Parte istante ha concluso respingendo le argomentazioni presentate nella memoria di controparte e insistendo per le richieste formulate nell’istanza introduttiva.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

In via preliminare, si respinge l’eccezione in rito sollevata dall’operatore, atteso che non risulta alcuna difformità tra l’oggetto delle richieste sottoposte al tentativo obbligatorio di conciliazione e quelle presentate in sede di definizione e, pertanto, non si configura alcuna violazione al principio di obbligatorietà della fase conciliativa.

Sempre in via preliminare, si precisa che le richieste avanzate dall’istante, nonostante la loro formulazione generica, in ottica di *favor utentis*, saranno valutate secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza, dovranno essere considerate ed interpretate alla luce della documentazione presente agli atti, in particolare con riferimento a quanto indicato dall’istante in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione e di controrepliche, nonché a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall’operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*.

Quanto al disconoscimento della firma apposta nel contratto per “*Tim Unica*” segnalato dall’istante in sede di controrepliche, si evidenzia che il CoReCom non è competente in materia di verifica dell’autenticità della firma, in quanto il disconoscimento cd. di autenticità, avente per oggetto la verità e la genuinità di una scrittura o della sottoscrizione su di essa apposta, è disciplinato dagli articoli 214 e 215 c.p.c. e demandato all’Autorità giudiziaria ordinaria (Cassazione, sentenza 21 gennaio 2004, n. 935). Difatti, ai sensi dell’art. 20, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie, l’oggetto della pronuncia deve essere limitato al rimborso di somme risultate non dovute e al riconoscimento di eventuali indennizzi previsti dal contratto,

dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Ciò premesso, la presente disamina s'incentra, dunque, sull'attivazione dei servizi *"Alice 7mega"* e *"Tutto 4Star"* non richiesti dall'istante, sulla mancata lavorazione della disdetta richiesta nel 2019 per il servizio *"Internet senza limiti premium"* e sulla modifica unilaterale delle condizioni economiche dello stesso, nonché sulla mancata risposta al reclamo.

Sull'attivazione di servizi non richiesti.

L'istante lamenta l'attivazione *"di servizi a pagamento mai richiesti"*, nella specie *"Tutto 4 Star"* e *"Alice 7Mega"*. Di contro, l'operatore eccepisce la volontarietà e validità dei contratti sottoscritti, circostanze confermate anche *"dalla richiesta di copia dei contratti attivi"*.

La doglianza dell'istante può essere accolta nei termini di seguito indicati.

In via generale, si precisa che 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). In particolare, si rileva che, a fronte della contestazione dell'utente circa l'esistenza e la valida conclusione di un contratto di telefonia, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto.

Nel caso di specie, l'operatore ha allegato la proposta di attivazione di *"Tim Unica"* e la documentazione relativa al servizio *"Voce Comfort"*, ma nulla in relazione all'attivazione dei servizi *"Tutto 4Star"* e *"Alice 7Mega"*. Rispetto a questi ultimi, Tim si è limitata ad evidenziare, nella propria memoria difensiva, la validità dei contratti sulla base della richiesta dell'istante di copia degli stessi quale *"circostanza che conferma ulteriormente la consapevolezza dell'esistenza e della validità dei servizi attivi"*. Ciononostante, l'operatore non ha depositato la documentazione comprovante l'attivazione dei servizi *"Tutto 4Star"* e *"Alice 7Mega"* sull'utenza n. 055202xxxx e, di conseguenza, non ha soddisfatto l'onere probatorio su di lui gravante.

Pertanto, deve disporsi la regolarizzazione della posizione contabile e amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento), dal sorgere del rapporto contrattuale fino a completa chiusura del ciclo di fatturazione, delle somme addebitate per i servizi *"Tutto 4Star"* e *"Alice 7Mega"* sull'utenza n. 055202xxxx. 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 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, non risultano prodotti agli atti reclami inerenti all'attivazione non richiesta dei suddetti servizi, uno dei quali (*“Tutto 4Star”*), peraltro, risulta attivo già dal 2013, come dimostrato dalle fatture prodotte.

Sulla mancata lavorazione della disdetta e sulla modifica unilaterale delle condizioni contrattuali.

L'istante lamenta la mancata lavorazione della disdetta per il servizio *“Internet senza limiti Premium”*, inviata tramite fax il 10 aprile 2019, nonché l'aumento dei costi di tale servizio a far corso dal 2013, senza aver ricevuto alcuna comunicazione in merito. Di contro, l'operatore eccepisce di avere ricevuto solo in data 28 novembre 2024 *“richiesta formale di cessazione, limitata peraltro alla sola offerta “Internet senza limiti”, con contestuale richiesta di attivazione della sola offerta voce”*.

La doglianza dell'istante può essere accolta nei termini di seguito indicati.

Sul punto va richiamato che, ex art. 1335 Codice Civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia. Inoltre, ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre premettere che, ai sensi dell'art. 1 co. 3 del D.l. n. 7/2007 convertito nella legge n. 40/2007, *“i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni”*.

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

con un preavviso che non può essere superiore a 30 giorni. L'utenza deve poter conoscere anche il lasso temporale necessario per il compimento, da parte dell'operatore, di tutti gli adempimenti obbligatori per la compiuta lavorazione della richiesta di disattivazione o trasferimento così da poterne valutare l'opportunità. La durata massima di tale lasso temporale è di 30 giorni, coincidenti con il termine previsto per il preavviso”.

Questo principio generale deve essere letto alla luce di quanto previsto nella carta servizi dell'operatore, in particolare *“Il recesso sarà efficace decorsi 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta, fatto salvo quanto previsto per portabilità del numero mobile”*. Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e da detta normativa. Diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno – ovvero al rimborso – delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

Nel caso di specie, l'istante ha sostenuto di aver inviato tramite *fax* una richiesta di disdetta il 10 aprile 2019, precisando poi, in sede di controrepliche, di non essere più interessato al servizio *“Internet senza limiti Premium”* in considerazione dell'aumento dei costi, ma di voler mantenere la linea con attivazione del solo profilo voce. Pertanto, si presume che la richiesta di disdetta cui l'istante si riferisce sia relativa unicamente al servizio contestato. A riprova di quanto sostenuto, inoltre, l'istante ha prodotto la ricevuta di invio tramite *fax* al numero 80000xxxx, dalla quale si evince la data, l'ora, ID, il numero di pagine inoltrate (n. 2), la durata ed il risultato (ok).

Sul punto, occorre osservare che la società TIM ha negato l'esistenza di un recesso contrattuale antecedente al 28 novembre 2024, deducendone la mancata ricezione senza, tuttavia, dare conto della circostanza provata che, in data 10 aprile 2019, risulta ricevuta una comunicazione via *fax* dell'istante. A fronte di tale evidenza, l'operatore si è limitato a dedurre che non era pervenuto un recesso, ma ha ommesso, appunto, di indicare l'oggetto della missiva ricevuta il 10 aprile 2019. Per di più, l'istante ha riferito di aver reiterato la richiesta di disattivazione del servizio *“Internet senza limiti Premium”* anche il 26 novembre 2024 tramite *call center*, coerentemente a quanto sostenuto dall'operatore sulla disdetta del 28 novembre 2024, ma quest'ultimo non ha prodotto tale ultima richiesta, nella quale potevano figurare riferimenti alla precedente missiva.

In proposito, a sostegno della correttezza della propria condotta, Tim ha evidenziato che *“alcuni servizi sono stati attivati su richiesta dello stesso Cliente in epoca successiva alla presunta disdetta, confermando così la volontarietà della prosecuzione del rapporto contrattuale”*. Tale circostanza, tuttavia, non assume rilevanza, atteso che la volontà di

recedere dell'istante è limitata al solo servizio “*Internet senza limiti Premium*” e non all'utenza n. 055202xxxx, come confermato dallo stesso in sede di controrepliche e meglio precisato sopra. *Ad abundantiam*, si rileva che l'operatore non ha neppure fornito evidenza del traffico *internet* generato dall'utente nel periodo successivo alla richiesta di recesso, al fine di dimostrare la corretta erogazione e fruizione del servizio.

Pertanto, in assenza di prove idonee ad escludere la propria responsabilità, si ritiene che Tim non abbia gestito la richiesta del 10 aprile 2019 di cessazione del servizio “*Internet senza limiti Premium*” nei tempi previsti dalla normativa, né ha dimostrato di aver adeguatamente informato l'istante circa l'eventuale incompletezza della documentazione inviata, né di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli incontrati, dimostrando il compimento di tutte le attività a proprio carico. (Deliberazioni Corecom Toscana n. 160/2015; n. 22/2018).

Quanto alla richiesta dell'istante di rimborso delle rate per il noleggio del modem, in assenza di documentazione idonea a delineare con chiarezza il quadro fattuale antecedente al 2019, si può solo disporre lo storno (o rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato relativamente al modem successivamente alla richiesta di disdetta del servizio *internet*.

Tutto ciò considerato, ai fini della regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante, risulta congruo individuare il *dies a quo* nella data del 10 maggio 2019, ossia decorsi 30 giorni dalla ricezione della richiesta di disdetta del 10 aprile 2019, conformemente ai principi in materia sopra richiamati.

Ne consegue che deve disporsi la regolarizzazione della posizione contabile e amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento), delle somme fatture a titolo di “*Internet senza limiti Premium*”, comprese le rate per il noleggio modem, sull'utenza n. 055202xxxx successivamente al 10 maggio 2019. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Viceversa, non merita accoglimento la doglianza relativa alle modifiche economiche del contratto che l'istante riferisce non essergli state comunicate.

Al riguardo, si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione.

Sul punto occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, che l'utente avrebbe dovuto depositare tutte le fatture contestate,

precisando le singole voci per le quali richiedeva lo storno, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e del traffico addebitato.

Nel caso di specie, l'istante ha depositato uno screenshot della fattura n. RL0257xxxx del 8 luglio 2013, con il quale porre a paragone le fatture n. RL0528xxxx del 16 ottobre 2024, n. RL0095xxxx del 16 febbraio 2025 e n. RL0149xxxx del 16 marzo 2025. Considerati i pochi elementi, l'ampio lasso temporale (dal 2013 al 2024/2025) e gli storni/rimborsi già disposti per i servizi *"Internet senza limiti Premium"*, *"Tutto 4Star"* e *"Alice 7mega"*, la cui ripetizione configurerebbe un'ipotesi di risarcimento del danno, non risulta possibile per questa Autorità una chiara ricostruzione dei fatti ed una eventuale imputazione di responsabilità a carico dell'operatore per la modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, né valutare l'entità di eventuali storni e/o rimborsi e indennizzi.

Sulla mancata risposta al reclamo.

L'istante lamenta di aver ricevuto una risposta inadeguata al reclamo via pec del 29 novembre 2024, con il quale chiedeva copia dei contratti per i servizi attivi sulla linea n. 055202xxxx, laddove l'operatore eccepisce di aver risposto compiutamente, informando l'utente della possibilità di consultare la documentazione richiesta *"al sito www.tim.it cliccando su MyTim e quindi su Registrati"*.

La doglianza dell'istante può essere accolta nei termini di seguito esposti.

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, la risposta fornita da Tim al reclamo dell'istante non risulta corrispondente al quantum di *"adeguatezza"* richiesto dalla citata Delibera, né a quanto richiesto dall'art. 50, co. 2 del D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206, in forza del quale *"il professionista fornisce al consumatore una copia del contratto firmato o la conferma del contratto su supporto cartaceo o, se il consumatore è d'accordo, su un altro mezzo durevole, compresa, se del caso, la conferma del previo consenso espresso e dell'accettazione del consumatore in conformità all'articolo 59, comma 1, lettera o)"*.

Trova, quindi, applicazione l'art. 12, co. 1 del Regolamento Indennizzi, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo *"entro i termini stabiliti dalla carta*

dei servizi o dalle deliberare 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 30 dicembre 2024, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo, e il *dies ad quem* nella data del 5 febbraio 2025, quale data dell'udienza conciliazione.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo pari ad euro 92,50 (novantadue/50), determinato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* a titolo di indennizzo per i 37 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 GU14/738618/2025 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 a regolarizzare, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, la posizione amministrativa e contabile dell'istante 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 per i servizi "*Tutto 4Star*" e "*Alice 7Mega*" sull'utenza n. 055202xxxx dal sorgere del rapporto contrattuale fino alla fine del ciclo di fatturazione. 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 SPA (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione amministrativa e contabile dell'istante 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) delle somme fatture a titolo di "*Internet senza limiti Premium*", comprese

le rate per il noleggio modem, sull'utenza n. 055202xxxxx successivamente al 10 maggio 2019 e fino a conclusione del ciclo di fatturazione. La società è tenuta, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

4. 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 92,50 (novantadue/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, 17 giugno 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.)