

DELIBERA N. 62/2026/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX - TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)

(GU14/818072/2026)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 30 giugno 2026;

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 02/03/2026 acquisita con protocollo n. 0077636 del 02/03/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 058695xxxx con la società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) di seguito, per brevità, Tim lamenta la prosecuzione della fatturazione nonostante il passaggio ad altro operatore.

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

“dal 21.08.2025 l’abitazione di Via xxx n. xxx a xxx è servita da altro operatore e l’istante ha anche disdettato la linea 058695xxxx, ma continua a ricevere fatture”;

“contestava detta circostanza all’operatore con PEC dell’8 dicembre 2025”.

In data 19 gennaio 2026, tramite il legale di fiducia, contestava la prosecuzione della fatturazione e chiedeva lo storno integrale dell’insoluto.

In data 12 febbraio 2026 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, quantificando la sua richiesta in euro 400,00, ha chiesto:

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

2. La posizione dell'operatore.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, ha eccepito quanto segue:

“L'istanza si fonda su una ricostruzione dei fatti estremamente lacunosa, che non consente neppure di individuare con precisione l'oggetto della contestazione”.

“L'utente si limita ad affermare che, a decorrere dal 21.08.2025, l'utenza sarebbe stata gestita da altro operatore e che sarebbe stata effettuata disdetta, pur continuando a ricevere fatture. Tale dichiarazione è del tutto insufficiente e, soprattutto, priva di qualsivoglia evidenza documentale. In primo luogo, non è stata prodotta alcuna evidenza della disdetta: manca qualsiasi documento attestante la richiesta di cessazione, la data certa di invio, le modalità di trasmissione e, soprattutto, la ricezione da parte di TIM”.

“In assenza di prova della cessazione del rapporto contrattuale, la fatturazione deve ritenersi pienamente legittima, atteso che il contratto permane efficace fino alla sua regolare disattivazione secondo le modalità previste”.

“L'utente, dunque, pretende lo storno di somme senza aver minimamente dimostrato il presupposto fondamentale, ossia la cessazione del rapporto”.

“Parimenti infondata è la deduzione relativa alla presenza di un “altro operatore”. La mera attivazione di un diverso gestore non comporta automaticamente la cessazione del precedente rapporto contrattuale, né può essere utilizzata quale prova della disdetta o della migrazione correttamente eseguita. Anche sotto tale profilo, la prospettazione avversaria si rivela giuridicamente errata prima ancora che indimostrata”.

“Del tutto pretestuosa è, inoltre, la richiesta di indennizzo per “attivazione di servizi non richiesti”. L'istante non indica quali sarebbero tali servizi, né quando sarebbero stati attivati, né produce alcuna fattura o documento da cui desumere gli addebiti contestati. La domanda, così formulata, è del tutto generica e, come tale, inammissibile”.

“Analogamente infondata caratterizza la richiesta di indennizzo per asserita mancata risposta al reclamo. L'utente indica una data (21.08.2025) senza produrre il reclamo, senza dimostrarne la ricezione e senza fornire elementi idonei a verificare la sussistenza di un obbligo di riscontro rimasto inadempito. Anche in questo caso, si tratta di una mera affermazione priva di qualsiasi riscontro oggettivo”.

“L’intera istanza si pone, dunque, in palese violazione del principio dell’onere della prova di cui all’art. 2697 c.c., essendo fondata esclusivamente su dichiarazioni unilaterali e non documentate”.

“Si evidenzia, inoltre, come la quantificazione della pretesa (€ 400,00) sia del tutto arbitraria, sproporzionata e priva di qualsiasi criterio normativo o regolamentare, confermando il carattere meramente assertivo e strumentale della domanda”.

“In definitiva, l’utente pretende il riconoscimento di rimborsi e indennizzi: senza aver provato la cessazione del contratto; senza aver dimostrato l’illegittimità della fatturazione; senza aver individuato i servizi contestati; senza aver documentato alcun reclamo; senza aver provato alcun danno”.

L’operatore ha poi concluso per il rigetto delle domande.

3. La replica dell’istante.

La parte istante, ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha ribadito *“di aver cambiato operatore in data 18.08.2025 e di averlo comunicato a TIM dapprima telefonicamente e da ultimo in data 08.12.2025 con PEC che si produce, ma di aver comunque continuato a ricevere fatture di TIM, che andranno ovviamente stornate”.*

“Inoltre, l’Operatore non ha mai risposto al reclamo PEC del 19.01.2026 che si produce con ricevuta di avvenuta consegna; pertanto, avrà diritto al massimo indennizzo per la mancata risposta al reclamo, come previsto dalle deliberazioni AGCOM”.

4. Motivazione della decisione.

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

Relativamente alla vicenda che ci occupa, ovvero la fatturazione successiva al passaggio ad altro operatore, in via preliminare si rileva che l’istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di adeguata documentazione che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell’istante.

L’istante sostiene di essere *“servito da altro operatore”* a far data 21 agosto 2025 e di avere trasmesso una disdetta all’operatore convenuto ma che lo stesso avrebbe continuato ad emettere fatture indebitamente.

A supporto delle proprie argomentazioni però non produce né la disdetta, né sono indicate e prodotte le fatture di cui chiede l’annullamento.

Né d’altro canto è stata fornita prova dell’avvenuto passaggio ad altro operatore; al riguardo l’istante avrebbe potuto depositare le fatture del nuovo operatore o quanto meno il nuovo contratto con richiesta di portabilità dell’utenza *de qua*.

Secondo l’ordinario criterio di riparto degli oneri probatori, il creditore che agisce in giudizio ha l’onere di provare i fatti che stanno a fondamento della pretesa (*eius incumbit ei qui dicit*), onere che non è stato assolto dall’istante. Anche accedendo

all'interpretazione evolutiva del criterio di riparto degli oneri probatori data dalla Corte di Cassazione, colui che vanta una pretesa ha comunque l'onere minimo di provare la fonte negoziale del suo diritto e supportare i fatti che stanno alla base dell'inadempimento supposto.

Ciò posto la domanda *sub i)* di “*storno insoluto*” è rigettata.

Analogamente non merita accoglimento la domanda *sub ii)* relativa alla richiesta d'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti.

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 richiesta *sub ii)* non può essere accolta.

Infine, per quanto concerne la richiesta d'indennizzo per mancata risposta al reclamo si rappresenta che nel formulario UG e GU14 emerge solo la data del reclamo indicata dall'istante “21/08/2025”, ma agli atti non risulta prodotta alcuna comunicazione relativa alla contestazione asseritamente effettuata in detta data.

In sede di replica, l'istante lamenta la mancata risposta al reclamo del 19 gennaio 2026. Ora, a prescindere dalla circostanza che detto documento è stato enunciato per la prima volta in sede di replica e che pertanto si pongono profili circa la sua ammissibilità, *ad abundantiam* si rileva che l'udienza di conciliazione, prima occasione nella quale l'utente abbia avuto la possibilità di interloquire con l'operatore, si è tenuta il 19 gennaio 2026 ovvero nei termini indicati dall'autorità per la risposta al reclamo.

La domanda *sub iii)* è dunque rigettata.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza GU14/818072/2026 presentata da XXX-TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) per le motivazioni di cui in premessa.

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, 30 giugno 2026

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.)