

DELIBERA N. 63/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)

(GU14/750615/2025)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 9 settembre 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 06/05/2025 acquisita con protocollo n. 0111377 del 06/05/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare di un contratto residenziale avente ad oggetto l'utenza fissa n. 0571 24xxxx con l'operatore TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) (di seguito TIM), lamenta il prosieguo della fatturazione nonostante l'avvenuta cessazione della linea.

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

- “*nel marzo del 2020 (cessava) la linea 057124xxxx perchè internet era lento, per passare ad una diversa tecnologia*”;
- “*(inviava) tutta la documentazione corretta per pec*”, e, *come conferma(va) il portale mytim, la linea risulta(va) effettivamente cessata*”;
- “*(continuava) a ricevere le fatture, che essendo domiciliate (erano) state pagate*”;
- “*solo nel marzo (2025 si accorgeva) che ancora riceveva le fatture per questa utenza regolarmente cessata, dunque (faceva) richiesta di rimborso*”.

L’istante ha allegato la richiesta di cessazione inviata con pec il 17 aprile 2020, la schermata dell’area clienti MyTIM del 25 marzo 2025 in cui la linea risultava cessata da più di sei mesi mentre la fatturazione proseguiva, nonché lo *screenshot* del 7 maggio 2025 attestante la doppia comunicazione di cessazione della linea in data 19 marzo 2025 e 7 maggio 2025.

In data 16 aprile 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 2.500,00 euro, quanto segue:

- i) *“essere rimborsato dell’intero importo delle fatture indebitamente emesse e pagate. Si tratta di circa 60 fatture dell’importo di 40€ circa. Sono circa 2500€”.*

2. La posizione dell’operatore.

La società TIM, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato in data 23 giugno 2025 memoria difensiva nella quale ha rilevato l’infondatezza dell’istanza per i seguenti motivi: *“tutte le fatture dalla data di richiesta di cessazione della linea sino alla fattura di aprile 2025 sono state oggetto di note di credito e di riaccordo, così come da allegato”.*

L’operatore ha allegato il documento denominato “Report note di credito e riaccordi” e ha concluso con la richiesta *“respingere l’istanza per i motivi sopra esposti”*.

3. La replica dell’istante

L’istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente Regolamento, una nota di replica nella quale ha comunicato che *“il pagamento non è pervenuto”* e ha chiesto all’operatore di *“fornire prova del pagamento per verifica”*.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria la domanda formulata dall’istante può essere parzialmente accolta per i motivi di seguito riportati.

L’istante ha chiesto il rimborso della fatturazione addebitata automaticamente sul proprio conto corrente dal marzo 2020, mese nel quale aveva cessato la linea n. 0571 24xxxx. La linea risultava effettivamente cessata, peraltro per ben tre volte, nelle schermate della propria area riservata all’interno del sito internet dell’operatore. In particolare, a fronte di quanto dedotto dall’operatore, ossia di aver emesso note di credito e di riaccordo per tutte le fatture emesse dalla data di richiesta di cessazione della linea e fino alla fattura di aprile 2025, l’istante ha replicato di non aver ricevuto alcun pagamento e ne ha richiesto prova all’operatore.

La doglianza dell’istante è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

Si richiama in proposito l'orientamento giurisprudenziale consolidato secondo cui, in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387; 26 gennaio 2007 n. 1743; 19 aprile 2007 n. 9351; 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009, n.15677 e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), *“il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi”*.

Nel caso di specie, a fronte della contestazione dell'istante di aver continuato a ricevere, e a pagare, fatture relative ad una linea che doveva essere cessata da alcuni anni, l'operatore si è limitato a sostenere di aver effettuato operazioni contabili del tipo “note di credito e di riaccordo” aventi ad oggetto tutta la fatturazione successiva alla richiesta di cessazione senza, tuttavia, fornire evidenza né della data in cui la linea era stata effettivamente cessata né dell'importo conseguentemente rimborsato a favore dell'istante.

Difatti, il documento che l'operatore ha allegato a sostegno della propria posizione contiene soltanto una serie di note di credito corrispondenti a numeri di fatture delle quali non è possibile evincere il periodo di riferimento ma soltanto l'importo che risulta essere in prevalenza pari a euro 40,54 a fattura. Inoltre, l'operatore non ha documentato in alcun modo la corresponsione a favore dell'istante di somme a titolo di rimborso, neanche in risposta alla richiesta effettuata dall'istante in replica.

Ciò posto, al fine di determinare l'entità della fatturazione indebita da rimborsare all'istante occorre stabilire la data in cui il contratto doveva essere cessato.

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, l’istante ha asserito di aver cessato la linea n. 0571 24xxxx nel mese di marzo 2020 per passare ad una diversa tecnologia. Tuttavia, la richiesta di cessazione che l’operatore ha ricevuto è la PEC del 17 aprile 2020, non risultando agli atti alcuna precedente richiesta di recesso dell’istante.

Orbene, in applicazione della normativa sopra richiamata, a fronte della manifestazione di volontà dell’istante di recedere dal contratto espressa il 17 aprile 2020, l’operatore avrebbe dovuto attivarsi per interrompere la fornitura del servizio e la conseguente fatturazione nei 30 giorni successivi e cioè entro il 17 maggio 2020.

Ciò posto, 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. 0571 24xxxx dal 18 maggio 2020 (data dalla quale il contratto doveva essere cessato) e fino a completa chiusura del ciclo di fatturazione, al netto delle note di credito eventualmente già corrisposte. Inoltre, l’istante ha diritto al ritiro, a cura e spese dell’operatore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza GU14/750615/2025, 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 contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) di quanto addebitato in riferimento all'utenza n. 0571 24xxxx dal 18 maggio 2020 e fino a completa chiusura del ciclo di fatturazione, al netto delle note di credito eventualmente già corrisposte. La società è tenuta, inoltre, a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

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, 9 settembre 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.)