

**DELIBERA N. 6/2025/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

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

**(GU14/703559/2024)**

**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 19/09/2024 acquisita con protocollo n. 0244462 del 19/09/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante.**

L'istante, titolare di due contratti, uno *business* relativo all'utenza n. 05575xxxx e uno privato riferito alla linea n. 055802xxxx, con la società Tim S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile), di seguito, per brevità, Tim, lamenta la prosecuzione della fatturazione successiva alla cessazione e la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento ha dichiarato che “*due anni fa il cliente, data l'impossibilità di installazione Fibra sulla linea già esistente 05575xxxx, venne convinto a creare una nuova linea residenziale in sostituzione della precedente linea business, con nuovo numero n. 055 802xxxx. Dopo mesi, a seguito di controlli sul conto corrente, ha scoperto che TIM stava continuando da anni ad addebitare i costi della vecchia linea*”.

In data 18 settembre 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) “*rimborso indebito pagato di euro 1424,14 per la linea non più attiva*”;
- iii) “*indennizzo per attivazione di servizi non richiesti*”;
- iv) “*indennizzo per mancata risposta al reclamo*”.

## 2. La posizione dell'operatore.

La società Tim, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato in data 4 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:

- *“la linea 05575xxxx si trovava in un luogo abitazione differente rispetto alla linea 055802xxxx (Via xxx 1 vs. Via xxx 1/C). Attivare il telefono a casa, oltre ad essere esigenza diversa, non implica la cessazione del contratto business il cui recesso deve essere sempre comunicato per scritto in ottemperanza alle CGA”;*
- quanto alla richiesta di storno, precisava di non aver mai ricevuto *“formale contestazione per i conti ricevuti”*, né in tale l'istante ha prodotto le fatture contestate;
- 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 attoree 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 7 maggio 2024, una pec di reclamo all'operatore per segnalare che *“due anni fa codesta compagnia telefonica ha provveduto ad installare la fibra presso l'appartamento del mio assistito. In quell'occasione venne fatto presente al Sig. XXX che, data l'impossibilità di installazione sulla linea già esistente si sarebbe reso necessario crearne una nuova in sostituzione della precedente con nuovo numero di telefono. Così il Sig. XXX stipulò nuovo contratto e gli venne assegnato il numero 055.802xxxx con utenza domestica a differenza della precedente che era business, infatti nel frattempo il mio assistito, era andato in pensione e non era più provvisto di partita iva. Ebbene, a seguito di un controllo sui propri estratti conto il Sig. XXX si è reso conto che codesta Compagnia Telefonica sta continuando ad addebitargli i costi del precedente contratto, nonostante lo stesso sia stato sostituito dal nuovo, come dimostra anche il fatto che l'altra linea non è più funzionante. A tutt'oggi risulta ingiustamente addebitata al mio assistito la somma non di poco conto di euro 1.424,14. Tutto ciò premesso, in forza del presente reclamo sono quindi a chiederVi di annullare tutte le fatture concernenti detto importo e relative ad un contratto ormai da tempo cessato, con contestuale sollecito a rifondere il mio assistito degli importi sopra indicati, ingiustamente incassati, diffidandovi nel contempo dall'avanzare ulteriori richieste di pagamento relative al contratto pacificamente cessato. Per quanto riguarda il contratto ancora in essere e concernente il numero 055.802xxxx i futuri pagamenti avverranno tramite bonifico da parte del Sig. XXX e dovranno essere preceduti dall'invio delle relative bollette in cartaceo. Vista infatti la*

*brutta sorpresa ricevuta il mio assistito procederà a revocare i rid bancari a Vs favore a decorrere dal ricevimento della presente”.*

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 non possono essere 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*;
- la domanda *sub iii)*, volta ad ottenere “*l’indennizzo per attivazione di servizi non richiesti*”, in un’ottica di *favor utentis*, sarà ricondotta e trattata congiuntamente alla doglianza inerente alla prosecuzione della fatturazione successiva alla cessazione.

Ciò premesso, la presente disamina s’incentra, dunque, sulla prosecuzione della fatturazione successiva alla cessazione e sulla mancata risposta al reclamo.

#### Sulla prosecuzione della fatturazione successiva alla cessazione.

L’istante lamenta la prosecuzione della fatturazione per l’utenza *business* n. 05575xxxx, cessata dopo l’attivazione della nuova linea privata n. 055802xxxx. Di contro, l’operatore precisa che “*la linea 05575xxxx si trovava in un luogo abitazione differente rispetto alla linea 055802xxxx (Via xxx 1 vs. Via xxx 1/C)*” e che “*attivare il telefono a casa non implica la cessazione del contratto business il cui recesso deve essere sempre comunicato per scritto*”.

Le richieste *sub ii)* e *sub iii)*, volte rispettivamente ad ottenere “*il rimborso indebito pagato di euro 1424,14 per la linea non più attiva*” e “*l’indennizzo per attivazione di servizi non richiesti*”, non possono trovare accoglimento per i motivi di seguito precisati.

In proposito, la cessazione o disattivazione di un’utenza telefonica consegue alla volontà espressa dell’utente di recedere dal rapporto contrattuale.

Nello specifico, 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".*

Pertanto, affinché insorga sull'operatore l'obbligo di attivarsi per la cessazione dell'utenza telefonica, è necessario che l'utente eserciti il proprio diritto di recesso, richiedendo la disdetta del rapporto contrattuale nelle forme e modalità previste dalle condizioni contrattuali e da detta normativa. Difatti, l'art. 1335 Codice Civile prevede che la disdetta contrattuale si reputi 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.

Nel caso di specie, nonostante l'istante riferisca che *"a seguito di un controllo sui propri estratti conto il Sig. XXX si è reso conto che codesta Compagnia Telefonica sta continuando ad addebitargli i costi del precedente contratto, nonostante lo stesso sia stato sostituito dal nuovo, come dimostra anche il fatto che l'altra linea non è più funzionante"*, non è presente agli atti alcuna richiesta di disdetta per la linea n. 05575xxxx. Di conseguenza, la fatturazione riferita alla predetta utenza risulta legittima.

Parimenti non può essere riconosciuto alcun indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, atteso che il caso che qui interessa non rientra nella fattispecie di cui all'art. 9 del Regolamento sugli Indennizzi.

#### Sulla mancata risposta al reclamo.

L'istante lamenta la mancata risposta al reclamo, inoltrato tramite pec il 7 maggio 2024. Di contro, l'operatore eccepisce la mancata presentazione di reclami.

La doglianza *sub iv)*, volta ad ottenere *"indennizzo per mancata risposta al reclamo"*, non può essere accolta per i motivi di seguito precisati di seguito precisati.

Nella specie, è opportuno evidenziare che la pec del 7 maggio 2024, prodotta dall'istante in sede di controrepliche, risulta sguarnita di prova di avvenuta consegna, che normalmente correde l'invio a mezzo pec. Pertanto, la stessa non è idonea a provare il corretto ricevimento e, in quanto tale, è priva di valore probatorio.

TUTTO ciò premesso;

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

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il CoReCom Toscana rigetta l'istanza GU14/703559/2024 presentata dall'utente XXX nei confronti della società Tim S.p.A. (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, 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.)