

DELIBERA N. 79/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile).
(GU14/756999/2025)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 14 ottobre 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 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. 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 04/06/2025 acquisita con protocollo n. 0139336 del 04/06/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto privato di cui all'utenza fissa n. 0587 47xxxx e mobile n. 320 098xxxx, contesta all'operatore TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile, di seguito, per comodità, TIM), il prosieguo della fatturazione dopo il passaggio ad altro operatore, nonché la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato che:

- *“in data 22.10.2024 l'istante è passato ad altro operatore sia per la linea fissa che per quella mobile 320 098xxxx ma ha continuato a ricevere fatture”.*
- Con PEC del 22 ottobre 2024, inviava, per il tramite del legale, un reclamo con il quale contestava che, per la linea fissa n. 0587 47xxxx, *“a partire dalla fattura di Giugno 2024, l'offerta "Premium Fibra" è continuamente aumentata di prezzo, senza che venisse data alcuna comunicazione, tant'è che in data 22/10/2024 (...) è passato ad altro operatore sia per la linea fissa che per la linea mobile associata 320/098xxxx”.* Con il reclamo chiedeva, *“quindi, l'annullamento di tutte le fatture a partire da quella di Ottobre 2024 sino a chiusura del ciclo di fatturazione, con storno integrale dell'insoluto”.*

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“storno insoluto”*;
- ii) *“indennizzo per mancata risposta al reclamo”*.

In data 29 maggio 2025 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.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Tim, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato memoria difensiva del 25 luglio 2025, con la quale ha precisato, innanzitutto, che l'*“utenza interessata [è] Utenza fissa, n. 058747xxxx – Cessata”*. Sui *“fatti all'origine della controversia”* ha evidenziato che *“[l]a controversia verte, nella ricostruzione fornita dall'istante, sulla presunta tardata cessazione della linea e chiede storni/rimborsi”* e puntualizzato che l'istante *“non allega alcunché a sostegno delle proprie doglianze”*.

“Nel merito” ha dedotto l'*“infondatezza delle richieste avanzate nei confronti di TIM”* mettendo in rilievo quanto segue:

- *“Mancata presentazione del reclamo (v. artt. 6,8,9,11 e 13 del Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS). La mancata presentazione del reclamo – rectius allegazione degli estremi del reclamo stesso – preclude ogni indennizzo fra quelli indicati in epigrafe”*.
- *“Nella fattispecie in esame, l'istante non ha mai reclamato i disservizi che contesta in istanza, né è in grado di dimostrare il contrario in tale sede”*.
- *“Sulla richiesta di storno/rimborso”* ha richiamato che *“il Corecom ha più volte respinto la domanda "non avendo l'utente prodotto copia delle fatture di cui chiede lo storno" (tra le altre, Delibera DL/193/15/CRL e Delibera DL 186/15/CRL, ai sensi della quale "la richiesta di storno delle fatture non può essere accolta per il mancato deposito delle stesse"). Si cita, ad esempio, una delibera del Corecom Lazio in cui l'autorità ha rigettato la domanda di storno delle fatture avanzata dall'istante, non avendo questi prodotto il dettaglio delle stesse (Corecom Lazio, Determina n. 320/2018: "L'istante chiede sic et simpliciter lo storno delle fatture insolute...la contestazione non deve essere generica ma puntuale e circostanziata sulle singole voci che si contestano...Alcun valido reclamo in merito è stato depositato dall'istante. Non solo. Non essendo stati prodotti i dettagli delle fatture non è dato evincersi la lamentata indebita fatturazione invocata. La domanda, pertanto, non può trovare accoglimento in questa sede")”*.

In conclusione l'operatore ha insistito con la richiesta *“di rigettare l'avversa istanza perché infondata e non documentata”*.

Con nota del 16 settembre 2025, veniva richiesto all'operatore, *“ai fini del completamento istruttorio (...) con riferimento a pag. 1 della memoria depositata, ove si legge “Utenza fissa, n. 058747xxxx – Cessata”, la data di cessazione dell'utenza medesima. Con riferimento all'utenza mobile n. 320 098xxxx, oggetto di contestazione*

da parte dell'utente, (...) conferma circa l'attuale o precedente attivazione sulla rete TIM S.p.A. e, in caso di cessazione, l'indicazione della relativa data".

Nei termini previsti, con deposito della nota del 24 settembre 2025, la società TIM forniva il seguente riscontro: *"la linea fissa è cessata il 31/12/2024. La linea mobile è cessata per passaggio ad OLO il 24/10/24"*.

3. La replica dell'utente

Parte istante, nell'ambito del contraddittorio, in data 18 agosto 2025, ha depositato una memoria di replica, per il tramite del legale, con cui ha precisato che *"l'operatore non ha mai risposto al reclamo PEC del 22.10.2024 che si produce in copia con ricevuta di avvenuta consegna, pertanto l'istante avrà diritto al massimo indennizzo previsto dalle Delibere Agcom per la mancata risposta al reclamo"*.

L'istante ha, poi, aggiunto che, *"[p]oiché in ottobre 2024 (...) è migrato ad altro operatore sia per linea fissa che per quella mobile n. 320 098xxxx, tutte le fatture successive saranno da annullare/rimborsare."*

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 primis, la domanda *sub i)*, volta ad ottenere lo *"storno insoluto"*, a prescindere dalla sua formulazione generica, in un'ottica di *favor utentis*, 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 amministrativa, tenendo altresì conto della documentazione in atti, sarà valutata con riferimento a quanto indicato dall'istante nell'istanza di definizione della controversia e a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall'operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*.

La presente disamina ha ad oggetto la fatturazione emessa dopo la richiesta di cessazione contrattuale delle utenze fissa n. 0587 47xxxx e mobile n. 320 098xxxx per il passaggio ad altro operatore, nonché sulla mancata risposta al reclamo.

Sulla fatturazione contestata

Parte istante contesta la fatturazione emessa dopo la chiusura del contratto a causa del passaggio ad altro operatore delle utenze fissa n. 0587 47xxxx e mobile n. 320 098xxxx, lamentandone il prosieguo e chiedendo lo storno integrale dell'intero insoluto. L'operatore, di contro, si è limitato a dedurre l'indeterminatezza della richiesta.

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

Innanzitutto va precisato che l'istante ha sostenuto di aver richiesto la portabilità delle utenze fissa n. 0587 47xxxx e mobile n. 320 098xxxx verso altro operatore già ad ottobre 2024.

In via generale si osserva che spettava alla parte istante l'onere probatorio ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. laddove si prevede che “[c]hi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”. Attesa tale affermazione, avrebbe potuto depositare documentazione idonea – ad esempio la prima fattura eventualmente ricevuta dal nuovo operatore – tale da provare il passaggio richiesto ad altro operatore.

Ai fini del completamento istruttorio, è stata rivolta richiesta di chiarimento all'operatore TIM circa la cessazione delle utenze sopracitate. La medesima società ha comunicato che *“la linea fissa è cessata il 31/12/2024. La linea mobile è cessata per passaggio ad OLO il 24/10/24”*.

Ne consegue che, da quanto sopra richiamato, sia lecito ritenere che a decorrere dalla data del:

- 24 ottobre 2024, i servizi di telefonia mobile sull'utenza n. 320 098xxxx non siano stati erogati dall'operatore TIM;
- 31 dicembre 2024, i servizi di telefonia e connettività ad internet sull'utenza n. 0587 47xxxx non siano stati erogati dall'operatore TIM.

In relazione a tanto, stante l'orientamento consolidato dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, corroborato da numerose pronunce giurisprudenziali in tal senso, non si ritiene legittima la pretesa dell'operatore ad ottenere lo storno/rimborso degli importi addebitati successivamente alle date sopracitate, in quanto l'operatore TIM non ha provato di aver erogato la prestazione contrattuale di competenza, tantomeno che l'utente ne abbia fruito.

Pertanto la società TIM è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - 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 tutta la fatturazione emessa, al netto delle spese per eventuali apparati:

- successivamente alla data del 24 ottobre 2024 per i servizi di telefonia mobile sull'utenza n. 320 098xxxx.
- successivamente alla data del 31 dicembre 2024 per i servizi di telefonia e connettività ad internet sull'utenza n. 0587 47xxxx.

L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla mancata risposta al reclamo

Parte istante ha lamentato la mancata risposta al reclamo inviato per PEC per il tramite del legale in data 22 ottobre 2024, laddove l'operatore TIM ha sostenuto la sostanziale indeterminatezza della domanda.

Infine, può essere accolta la domanda *sub ii)* con riferimento all'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, per le ragioni che seguono.

In generale viene in rilievo il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), 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, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo".

Nel caso di specie, agli atti del procedimento non risulta documentato un riscontro al reclamo del 22 ottobre 2024 inviato per PEC per il tramite del legale.

Ciò premesso, parte istante ha diritto all'indennizzo, di cui all'art. 12 del Regolamento sugli indennizzi, che dispone quanto segue: *"l'operatore se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00"*.

Per la mancata risposta al reclamo del 22 ottobre 2024, ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei servizi dell'operatore, si determina il *dies a quo* nella data del 22 novembre 2024 ed il *dies ad quem* nel giorno 28 maggio 2025, data dell'udienza di conciliazione.

In relazione a tanto, la società TIM è tenuta a corrispondere all'istante la somma di euro 300,00 (trecento/00), computata nella misura massima per n. 187 giorni di mancata risposta 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 presentata da XXX nei confronti di TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile);
2. La società TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile) è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - 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 tutta la fatturazione emessa, al netto delle spese per eventuali apparati:
 - successivamente alla data del 24 ottobre 2024 per i servizi di telefonia mobile sull'utenza n. 320 098xxxx.

- successivamente alla data del 31 dicembre 2024 per i servizi di telefonia e connettività ad internet sull'utenza n. 0587 47xxxx.

L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

3. TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, pari a euro 300,00 (trecento/00), 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, 14 ottobre 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.)