

DELIBERA N. 80/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX/TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)

(GU14/758079/2025)

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 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. 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 10/06/2025 acquisita con protocollo n. 0143895 del 10/06/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull'utenza n. 058328xxxx con la società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) di seguito Tim lamenta la prosecuzione della fatturazione successiva alla disdetta.

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

- “*con pec del 04.04.2024 l'istante disdettava il contratto ma continuava a ricevere fatture*”.

- In data 17 gennaio 2025, tramite il legale di fiducia, con pec ricevuta in pari data dall'operatore, contestava il proseguo della fatturazione sull'utenza *de qua*.

In data 10 giugno 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.

In base a tali premesse l'istante, quantificando la sua richiesta in euro 500,00, ha chiesto:

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

2. La posizione dell'operatore.

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:

- “*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*”.
- “*Si eccepisce nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono infondate e, comunque, sono totalmente prive di allegazioni e riscontro documentale. Parte istante sostiene di aver subito l'applicazione di condizioni contrattuali non approvate e, alla luce di quanto sopra, insiste nella richiesta di storni e indennizzi. Tuttavia, nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all'operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale; non viene infatti indicato il periodo temporale durante il quale TIM avrebbe attivato il piano contestato. Non viene, inoltre, individuata la differenza contestata tra piano attivato e piano promesso, né l'ammontare degli addebiti asseritamente non dovuti; informazioni tutte indispensabili anche per consentire alla società una adeguata difesa*”.
- “*Inoltre, controparte non ha neppure indicato, né tantomeno depositato tutte le fatture contestate, per le quali oggi viene richiesto lo storno ed il rimborso. Non viene nemmeno allegata la prova del pagamento delle somme per le quali è stata formulata richiesta di rimborso. Ciò, peraltro, anche a fronte della richiesta espressa del Corecom. Invero, in termini generali, in caso di domanda di storno/rimborso, sulla parte istante grava sempre l'onere di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede il rimborso o lo storno, oltre a quello di documentarne il pagamento. In mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l'istanza risulta generica e indeterminata “... stante l'impossibilità di accettare l’“an”, il “quomodo” ed il “quantum” della fatturazione asseritamente indebita” (ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS). Del resto, tale impostazione è seguita in maniera condivisa da molteplici precedenti pronunce, in virtù delle quali è stato appunto stabilito che il mancato accoglimento della domanda “non avendo l'utente prodotto copia delle fatture di cui chiede lo storno” (v., ex multis Corecom Lazio, 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”;*

ed anche Agcom, del. n. 161/16/CIR per la quale “non possono essere disposti rimborsi di fatture qualora l’istante non depositi in atti copia delle fatture contestate e prova dell’avvenuto pagamento, risultando in tal caso la domanda generica””.

- “Controparte, dunque, non ha adempiuto l’onere di allegazione e men che meno quello di produzione documentale gravante sulla stessa”.

L’operatore ha poi concluso per il rigetto dell’istanza.

3. La replica dell’istante.

L’istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione, contestando che:

- “l’operatore non ha mai risposto al reclamo PEC del 17.01.2025 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”.

- “Inoltre l’istante ha disdetto il contratto relativo alla linea 0583 28xxxx con messaggio PEC del 04.04.2024 che si produce con la ricevuta di avvenuta consegna, pertanto ogni richiesta dell’Operatore successiva a tale data è da considerarsi illegittima e l’insoluto andrà integralmente stornato”.

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.

Nel merito.

Sulla mancata lavorazione della disdetta.

Parte istante ha lamentato la mancata lavorazione del recesso contrattuale inviato con PEC, come da documentazione in atti, da cui si evince il ricevimento in data 4 aprile 2024.

La domanda *sub i)*, considerata sotto il profilo della mancata/ritardata lavorazione del recesso, è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

In primis va richiamato che, ai sensi e per gli effetti dell’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’articolo 1, comma 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". 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 dalla predetta 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, risulta agli atti la comunicazione di recesso dal contratto di abbonamento relativo alla linea telefonica n. 058328xxxx ricevuta il 4 aprile 2024.

Con riferimento alla *res controversa* si deve evidenziare come la società TIM sia rimasta sostanzialmente silente in merito alla comunicazione dell'utente senza allegare documentazione sul punto e senza provare l'erogazione dei servizi nel periodo contestato.

Pertanto, in mancanza di diverse indicazioni da parte dell'istante né di TIM, appare congruo individuare la data di efficacia del recesso nel giorno 4 maggio 2024, ovvero decorsi 30 giorni dalla recezione della disdetta in atti del 4 aprile 2024.

Alla luce di quanto sopra esposto, in parziale accoglimento della domanda *sub i)* l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa- contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) dei canoni riferiti all'utenza n. 058328xxxx successivi al 4 maggio 2024, fino a conclusione del ciclo di fatturazione; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla richiesta d'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti.

L'istante richiede l'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti.

La doglianza non è fondata per le ragioni di seguito esposto.

Nel merito si rappresenta che l'istanza risulta generica e non circostanziata in quanto 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 infine non ha allegato alcuna documentazione che comprovasse le proprie richieste, non consentendo, quindi, a questo CoReCom la verifica di quanto contestato.

Al riguardo si richama 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 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 iii)* non può essere accolta.

Sulla mancata risposta al reclamo

L'istante lamenta la mancata risposta al reclamo del 17 gennaio 2025, inviato per PEC all'operatore.

È meritevole di accoglimento la domanda *sub iii)*, sotto il profilo della mancata risposta al predetto reclamo, per le ragioni di seguito esposte.

L'istante ha lamentato la mancata risposta al reclamo inviato il 17 gennaio 2025, a mezzo PEC, documentandone l'invio e la ricezione, mentre l'operatore, di contro, non ha provato di aver reso riscontro nelle tempistiche previste.

Sul punto 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*”.

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*”.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei servizi dell'operatore per l'omessa risposta al reclamo del 17 gennaio 2025, si determina il *dies a quo* nella data del 16 febbraio 2025 ed il *dies ad quem* nel giorno 10 giugno 2025, data dell'udienza di conciliazione.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo per i 114 giorni di ritardo, da computarsi secondo il parametro di 2,50 *pro die* per un importo di euro 285,00 (duecento ottantacinque/00).

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 Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativa- contabile

dell’istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza) dei canoni riferiti all’utenza n. 058328xxxx successivi al 4 maggio 2024, fino a conclusione del ciclo di fatturazione; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

3. Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, in favore dell’istante l’importo pari ad euro 285,00 (duecento ottantacinque/00) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza a titolo di mancata/ritardata 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.)