

DELIBERA N. 82/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/758931/2025)**

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 13/06/2025 acquisita con protocollo n. 0148233 del 13/06/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare di un contratto privato relativo all'utenza n. 05664xxxx con l'operatore Tim S.P.A. (Telecom Italia, Kena Mobile), di seguito Tim, lamenta la prosecuzione illegittima della fatturazione dopo la richiesta di disdetta e la restituzione del modem nonché la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento ha dichiarato che “*con pec del 29.07.2024 l'istante disdettava il contratto e restituiva il modem, ma continuava a ricevere fatture, alcune indebitamente pagate*”.

In data 11 giugno 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.

Sulla base della suesposta descrizione dei fatti, l'istante ha presentato le seguenti richieste:

- i) “cessazione linea”;
- ii) “rimborso indebito pagato”;
- iii) “storno insoluto”;

- iv) *“indennizzo per attivazione servizi non richiesti”;*
- v) *“indennizzo per mancata risposta al reclamo”.*

2. La posizione dell’operatore.

La società Tim, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato in data 1° settembre 2025 memoria difensiva, nella quale ha eccepito *“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”*. In particolare, ha evidenziato che *“controparte si limita a rivolgere all’operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale (...) né (indica) l’ammontare degli addebiti asseritamente non dovuti e 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”*.

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 che *“l’operatore non ha mai risposto al reclamo PEC del 23.12.2024 che si produce, con ricevuta di avvenuta consegna, pertanto l’istante avrà diritto al massimo indennizzo previsto dalle Delibere AGCOM per la mancata risposta al reclamo”*. Nel citato reclamo, allegato alla nota di replica, l’istante lamenta l’addebito delle rate del modem *“dal novembre 2023 al maggio 2024, per complessive 7 rate e quindi per Euro 39,55”*, nonostante la richiesta di disdetta del 29 luglio 2023, e chiede *“la cessazione dell’utenza 056614xxxx, in esenzione spese, con annullamento di tutte le fatture rimaste insolute sino a chiusura del ciclo di fatturazione e storno integrale dell’insoluto e rimborso della somma ingiustamente pagata di Euro 39,55”*.

Inoltre, l’istante ha specificato di aver inviato *“disdetta della linea 0566 4xxxx in data 29.07.2023 a mezzo PEC che si produce in copia con ricevuta di avvenuta consegna. Pertanto ogni fattura emessa da TIM nei confronti dell’istante successivamente a tale data andrà stornata se insoluta o rimborsata se pagata perché non dovuta”*.

Parte istante ha concluso respingendo le argomentazioni presentate nella memoria di controparte e riportandosi alle conclusioni rassegnate.

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 via preliminare:

- la domanda *sub i)* volta ad ottenere la “cessazione linea” esula dalla competenza del CoReCom così come definita dall’articolo 20, comma 4, del Regolamento che è limitata all’erogazione di rimborsi di somme risultate non dovute nonché alla corresponsione di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità;
- con riferimento alle domande *sub ii)* e *sub iii)*, volte ad ottenere, rispettivamente, il “rimborso indebito pagato” e lo “storno insoluto”, si rappresenta che, nonostante la loro formulazione generica, in ottica di *favor utentis* e in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione amministrativa, saranno valutate in relazione a quanto indicato dall’istante, anche in sede di repliche, e a quanto riportato nelle memorie difensive dell’operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*.

Nel merito.

Sull’indebita prosecuzione della fatturazione per l’utenza n. 0566 4xxxx successivamente alla disdetta e sull’attivazione di servizi non richiesti.

L’istante lamenta la prosecuzione della fatturazione sulla linea n. 0566 4xxxx dopo la disdetta della stessa, avvenuta il 29 luglio 2023, e la restituzione del modem, come precisato in sede di repliche.

Di contro, l’operatore eccepisce “la genericità e l’indeterminatezza nella descrizione dei fatti, nonché l’assenza di allegazioni probatorie in punto di storno”.

La doglianza dell’istante può trovare accoglimento nei limiti di seguito esposti.

Va preliminarmente richiamato che, ex 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’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”.

Questo principio generale deve essere letto alla luce di quanto previsto nella carta servizi dell'operatore, con la conseguenza 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 summenzionata 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, dalla documentazione acquisita al fascicolo, risulta presente la pec di disdetta per la linea n. 0566 4xxxx del 29 luglio 2023, corredata di ricevuta di avvenuta consegna. Nel modulo allegato alla citata pec viene indicato, quale termine di decorrenza del recesso, il 1° settembre 2023. Di contro, l'operatore nulla ha eccepito, né ha fornito puntuali indicazioni o riscontri in termini di avvenuta cessazione della linea *de qua*.

Viceversa, l'istante non ha provato l'avvenuta riconsegna del modem a TIM, atteso che non ha depositato alcuna documentazione attestante la restituzione all'operatore dell'apparato del quale ha richiesto, esplicitamente nel reclamo e implicitamente nella presente istanza, lo storno delle rate residue fatturate dopo la disdetta della linea. La totale assenza di supporto documentale si pone in aperto contrasto con il consolidato principio di diritto, previsto dall'art. 2697 cc, comma I, c.c., secondo cui chi aziona un diritto deve necessariamente produrre le prove fattuali e documentali da cui quest'ultimo origina.

Pertanto, a fronte della manifestazione di volontà dell'istante di recedere dal contratto espressa il 29 luglio 2023 e con validità a far data dal 1° settembre 2023, l'eventuale fatturazione emessa successivamente a tale data e riferita ai servizi attivi sulla linea n. 0566 4xxxx risulta priva di causa.

Ne consegue che, in assenza di prova in merito all'effettiva riconsegna del modem, in parziale accoglimento della richiesta *sub iii)*, deve disporsi la regolarizzazione della posizione contabile e amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento), delle somme fatturate per i servizi attivi sull'utenza n. 0566 4xxxx successivamente al 1° settembre 2023, con esclusione dei costi riferiti al modem. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Diversamente, non può trovare accoglimento la richiesta *sub ii)* dell'istante, relativa al “rimborso dell'indebito pagato” e, come precisato in replica, pari ad euro 39,55 per “7 rate del modem”. Difatti, nonostante l'istante asserisca di averlo riconsegnato, agli atti non è presente alcun documento che attesti l'avvenuta riconsegna dell'apparato all'operatore

Parimenti, non è meritevole di accoglimento la domanda *sub iv)*, volta ad ottenere “l'indennizzo per attivazione servizi non richiesti”, atteso che sul punto l'istanza si

presenta generica e non adeguatamente circostanziata, in quanto l'istante non ha indicato quali servizi sarebbero stati attivati dall'operatore in assenza di consenso espresso.

Sulla mancata risposta ai reclami.

L'istante lamenta la mancata risposta alla pec di reclamo del 23 dicembre 2024. Di contro, l'operatore eccepisce l'assenza *“di allegazioni e riscontro documentale”*.

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

Si richiamano, in proposito, la Delibera Agcom n. 179/03/CSP nella quale si prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, in forma scritta nei casi di rigetto, e che la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento di un indennizzo, nonché l'art. 12, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo è previsto *“un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300”*.

Dall'esame della documentazione in atti, risulta che l'istante in data 23 dicembre 2024 ha inviato una pec all'operatore, corredata di ricevuta di avvenuta consegna, al fine di segnalare che *“in riferimento alla linea 056614xxxx, con pec del 29/7/2023 veniva data comunicazione di disdetta dal 1/8/2023 con contestuale riconsegna del modem. Ciononostante, allo stesso continuavano ad essere ingiustamente addebitate le rate del modem dal novembre 2023 al maggio 2024, per complessive 7 rate, e quindi per Euro 39,55”*. Di contro, non risulta prodotta alcuna risposta dell'operatore.

Quanto al periodo indennizzabile, si individua il *dies a quo* nel 22 gennaio 2025, detratto il tempo di 30 giorni contrattualmente e normativamente previsto per la risposta ai reclami, e il *dies ad quem* nel 11 giugno 2025, data di svolgimento dell'udienza di conciliazione.

In virtù di quanto sopra esposto, l'istante ha diritto all'indennizzo computato nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00) per i 140 giorni di mancata risposta al reclamo, importo determinato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die*.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il CoReCom Toscana accoglie parzialmente l'istanza GU14/758931/2025 presentata da XXX nei confronti dell'operatore Tim S.P.A. (Telecom Italia, Kena Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Tim S.P.A. (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a regolarizzare la posizione amministrativa e contabile dell'istante 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 quanto fatturato per i servizi attivi sull'utenza n. 056614xxxx successivamente al 1° settembre 2023, con esclusione dei costi riferiti al modem. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

3. La società Tim S.P.A. (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma complessiva di euro 300,00 (trecento/00), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, 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.)