

DELIBERA N. 83/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)

(GU14/758932/2025)

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. 0148234 del 13/06/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, titolare di un contratto di tipo privato avente ad oggetto l’utenza fissa n. 0587 42xxxx con l’operatore Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) (di seguito TIM), lamenta il prosieguo della fatturazione nonostante la disdetta del contratto e la riconsegna del modem nonché la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- *“(disdettava) la linea e consegna(va) il modem, ma continua(va) a ricevere fatture, di cui 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.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto, per complessivi 400,00 euro, quanto segue:

- i) “storno insoluto”;
- ii) “rimborso indebito pagato”;
- iii) “indennizzo per mancata risposta al reclamo”.

1. La posizione dell’operatore.

La società TIM, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato in data 1° settembre 2025 memoria difensiva nella quale ha rilevato l’infondatezza delle deduzioni e delle richieste di parte istante per i motivi di seguito riportati.

Nel merito, l’operatore ha eccepito la *“genericità ed indeterminatezza nella descrizione dei fatti ed assenza di allegazioni probatorie in punto di storno”*. Al riguardo ha rappresentato che *“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 accertare l’“an”, il “quomodo” ed il “quantum” della fatturazione asseritamente indebita” (ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS). (...) Controparte, dunque, non ha adempiuto l’onere di allegazione e men che meno quello di produzione documentale gravante sulla stessa”*.

L’operatore ha concluso con la richiesta di *“rigettare l’avversa istanza perché infondata in fatto ed in diritto e, altresì, non documentata”*.

3. La replica dell’istante.

L’istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente Regolamento, una nota di replica, con documentazione allegata, nella quale ha evidenziato quanto segue:

- *“l’Operatore non ha mai risposto al reclamo PEC del 11.04.2025 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”;*
- *“è migrato a Fastweb in data 06.08.2024 con la medesima linea 0587 42xxxx, come dimostra la fattura Fastweb n. M02643xxxx del 01.09.2024 che si produce.*

Pertanto ogni fattura emessa da TIM (...) successivamente a tale data andrà stornata se insoluta o rimborsata se pagata perché non dovuta”.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte per i motivi di seguito precisati.

In via preliminare occorre evidenziare che le domande *sub i)* e *sub ii)* volte ad ottenere, rispettivamente, lo “*storno insoluto*” e il “*rimborso indebito pagato*”, 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 nel formulario GU14 e nella nota di replica comprensiva dei relativi allegati (reclamo e fattura) nonché a quanto riportato nelle memorie difensive dell'operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*.

Nel merito.

Sulla fatturazione successiva alla migrazione ad altro operatore della linea n. 0587 42xxxx con particolare riferimento ai costi del modem.

L'istante, nell'istanza introduttiva del presente procedimento, ha contestato la prosecuzione della fatturazione nonostante la disdetta dell'utenza e la riconsegna del modem. In replica alle memorie dell'operatore, l'istante ha precisato di essere “*migrato a Fastweb in data 06.08.2024*” e, pertanto, di avere diritto allo storno e/o rimborso di tutta la fatturazione emessa da TIM successivamente a tale data. Inoltre, nel reclamo depositato in sede di repliche l'istante ha specificamente contestato le fatture relative alle rate residue del modem emesse dall'operatore nonostante la riconsegna dell'apparato avvenuta in data 13 settembre 2024.

L'operatore ha evidenziato la genericità e l'indeterminatezza nella descrizione dei fatti e l'assenza di evidenze documentali a sostegno delle richieste di storno e/o rimborso. In particolare, ha rilevato la mancata indicazione dell'ammontare degli addebiti asseritamente non dovuti e il mancato deposito di tutte le fatture contestate per le quali l'istante ha richiesto lo storno e il rimborso.

La doglianza dell'istante è meritevole di accoglimento nei limiti di seguito esposti.

Si richiama in proposito la disposizione di cui all'art. 2697 del Codice Civile che regola il criterio di ripartizione dell'onere della prova ponendo in capo all'istante l'onere di provare i fatti che costituiscono il fondamento del diritto che vuole far valere.

Nel caso di specie occorre evidenziare che l'istante ha fornito evidenza della migrazione a Fastweb dell'utenza n. 0587 42xxxx avvenuta in data 6 agosto 2024.

L'istante ha infatti depositato il frontespizio della fattura n. M02643xxxx emessa il 1° settembre dall'operatore Fastweb e avente ad oggetto l'addebito di euro 30,44 relativo alla linea n. 0587 42xxxx per il periodo dal 6 al 31 agosto 2024.

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 migrazione della linea.

Ciò posto, in assenza di prova in merito all'effettiva riconsegna del modem, in parziale accoglimento delle domande *sub i)* e *sub ii)* così come rilette in premessa, l'istante ha diritto allo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento), di quanto addebitato in riferimento all'utenza n. 0587 42xxxx dal 6 agosto 2024 e fino a completa chiusura del ciclo di fatturazione, con esclusione dei costi riferiti al modem. Inoltre, l'istante ha diritto al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

Sulla mancata risposta al reclamo.

L'istante ha lamentato il mancato riscontro al reclamo PEC dell'11 aprile 2025. L'operatore non ha dedotto niente di specifico in merito, limitandosi ad eccepire una generica assenza di evidenze documentali a sostegno delle richieste dell'istante.

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

Sul punto si rileva che l'istante ha depositato il reclamo inviato con PEC che risulta consegnata in data 11 aprile 2025. Agli atti non risulta nessun riscontro dell'operatore.

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”*.

Ne consegue che, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si determina il *dies a quo* nella data del 12 maggio 2025, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo dell'11 aprile 2025, e il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione dell'11 giugno 2025.

Pertanto, l'istante ha diritto, in parziale accoglimento della domanda *sub iii)*, alla corresponsione dell'importo di euro 75,00 (settantacinque/00), determinato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* per i 30 giorni di mancato riscontro 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 GU14/758932/2025, 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. 0587 42xxxx dal 6 agosto 2024 e fino a completa chiusura del ciclo di fatturazione, con esclusione dei costi riferiti al modem. La società è tenuta, inoltre, a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.
3. La società Tim Spa (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 di euro 75,00 (settantacinque/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.)