

DELIBERA N. 89/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile)
(GU14/759722/2025)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 29 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 18/06/2025 acquisita con protocollo n. 0152337 del 18/06/2025;

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. 0566 90xxxx contesta all'operatore TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile, di seguito, per comodità, TIM) la fatturazione post-recesso e l'omessa risposta al reclamo.

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

- *"comunicava disdetta e restituiva il router, ma continuava a ricevere fatture"*;
- Allegava modulo di riconsegna del modem corredato della ricevuta di spedizione del pacco (ricevuta d'invio del 7 febbraio 2024).

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

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

In data 12 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.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Tim, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato una memoria difensiva del 3 settembre 2025, con la quale ha dedotto che l'utenza interessata dalla controversia è l'“Utenza fissa, n. 056690xxxx (cessata il 15/11/2023)”.

In merito ai “fatti all'origine della controversia” l'operatore ha rappresentato che “La controversia verte, nella ricostruzione fornita dall'istante, sulla presunta fatturazione illegittima da parte di Tim successivamente alla disdetta”.

Ha precisato che “L'istante non allega alcunché a sostegno delle proprie doglianze”.

“Nel merito” l'operatore ha dedotto l'“infondatezza delle richieste avanzate nei confronti di TIM”.

La società TIM ha osservato sulla mancata risposta al reclamo:

- “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. Nessun reclamo può essere riconosciuto, altresì, per l'asserita mancata risposta”.

“Sulla richiesta di storno” la società TIM ha osservato:

- “In merito poi alla richiesta di “rimborso e storno degli importi non dovuti”, 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”)”.
- “L'istante è in ogni caso tenuto a contestare formalmente i conti telefonici di volta in volta emessi dall'operatore, prima della scadenza degli stessi, indicando precisamente gli importi che si pretendono non dovuti o inesatti. Cosa che non ha fatto”.

In conclusione l'operatore ha chiesto il rigetto dell'“avversa istanza perché infondata in fatto ed in diritto e, altresì, non documentata”. “Nel merito” ha insistito nella richiesta di “respingere l'istanza per i motivi sopra esposti”.

3. La replica dell'utente

Parte istante, nell'ambito del contraddittorio, in data 22 settembre 2025, ha depositato una memoria di replica, per il tramite del legale, con cui ha precisato che “l'Operatore non ha mai risposto alla segnalazione del 03.02.2024 che si produce, pertanto l'istante avrà diritto al massimo indennizzo previsto dalle Delibere AGCOM per la mancata risposta al reclamo.”.

“Nel merito” ha precisato poi che “è pacifica la circostanza che l’istante ebbe a disdettare il contratto il 15.11.2023, pertanto ogni fattura emessa da TIM nei confronti dell’istante per la linea in questione 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 come di seguito precisato.

Preliminarmente si osserva che, per il principio del *favor utentis*, la richiesta *sub i)* dell’istante può essere interpretata sulla base di quanto è emerso dall’istruttoria e riportata alla documentazione in atti in applicazione del criterio di efficienza e ragionevolezza dell’azione amministrativa.

Pertanto, la presente disamina s’incentra sulla contestata fatturazione post-recesso e sulla mancata risposta al reclamo, richieste sulle quali l’istante ha insistito nella propria nota di replica.

Sulla fatturazione contestata

Parte istante ha dedotto che *“è pacifica la circostanza che l’istante ebbe a disdettare il contratto il 15.11.2023, pertanto ogni fattura emessa da TIM nei confronti dell’istante per la linea in questione andrà stornata se insoluta o rimborsata se pagata perché non dovuta”.*

Di contro la società TIM, nell’eccepire una sostanziale carenza documentale dell’istanza, ha dichiarato che l’utenza n. 0566 90xxxx è stata *“cessata il 15/11/2023.”*

La domanda *sub i)*, considerata sotto il profilo della fatturazione post-recesso, contestata *in toto* dall’istante, è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

Innanzitutto si osserva che appare pacifica fra le parti la cessazione dell’utenza n. 0566 90xxxx a far data 5 novembre 2023.

Inoltre dagli atti del procedimento emerge un modulo prestampato di TIM associato ad una spedizione con prova d’invio postale (data 3 febbraio 2024) mediante il quale l’istante ha dichiarato di *“non voler mantenere il modem abbinato alla linea fissa TIM”* e di voler procedere alla restituzione dello stesso indicandone il *“numero seriale”*.

Con riferimento al prestampato citato, la società TIM nulla a dedotto, non chiarendo le condizioni di utilizzo e/ di vendita inerenti all’apparato abbinato all’offerta.

Sul punto si richiama la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), che detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell’informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all’articolo 4 evidenzia che: *“gli utenti hanno diritto ad un’informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e*

tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli”.

Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

A fronte delle contestazioni dell'istante, la società TIM, nei propri scritti difensivi, si è limitata ad asserire la correttezza della fatturazione nulla deducendo sul modulo prestampato allegato.

In generale si rileva che l'operatore non ha dimostrato di aver preventivamente reso noto, in modo chiaro e trasparente, quali costi l'utente avrebbe dovuto sostenere in caso di recesso anticipato da un contratto che prevedeva vincoli di durata con riferimento, nel caso specifico, all'eventuale addebito delle rate residue per l'acquisto di un modem, in quanto come previsto dalla Delibera Agcom n. 487/18/CONS *“gli operatori devono rendere note, verbalmente e attraverso idonea informativa – chiara e sintetica – da allegare al contratto, tutte le spese che l'utente dovrà sostenere in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato”* non essendo sufficiente, un eventuale mero rimando alle condizioni generali di contratto.

Pertanto, alla luce di quanto sopra esposto, l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa- contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione emessa in relazione alla fornitura dei servizi sull'utenza n. 0566 90xxxx a far data 5 novembre 2023, data di cessazione dell'utenza medesima, come risulta dagli atti del procedimento, inclusi i costi per *“Modem TIM”: numero seriale NMU779xxxx* abbinato al contratto non più in possesso dell'utente. 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, nella memoria di replica, ha insistito nel lamentare la mancata risposta al reclamo, affermando che *“l'Operatore non ha mai risposto alla segnalazione del 03.02.2024”*, mentre l'operatore ha eccepito che *“l'istante non ha mai reclamato i disservizi che contesta in istanza, né è in grado di dimostrare il contrario in tale sede. Nessun reclamo può essere riconosciuto, altresì, per l'asserita mancata risposta”*.

La doglianza non è fondata, atteso che, nel fascicolo istruttorio, non risultano depositati reclami tracciati. In particolare, la documentazione allegata relativa al modulo di invio del modem non è accompagnata da alcun reclamo, e la dichiarazione dell'utente – ribadita anche in replica – di aver effettuato una segnalazione all'operatore in data 3 novembre 2024 non risulta tracciata.

Pertanto la domanda *sub ii)* non è meritevole di accoglimento.

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 in relazione alla fornitura dei servizi sull'utenza n. 0566 90xxxx a far data 5 novembre 2023, data di cessazione dell'utenza medesima, inclusi i costi per "*Modem TIM*": *numero seriale NMU779xxxx* abbinato al contratto. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

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, 29 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.)