

DELIBERA N. 8/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX- TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile)
(GU14/705203/2024)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 5 febbraio 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*”;

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. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 26/09/2024 acquisita con protocollo n. 0252250 del 26/09/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto privato di cui all’utenza n. 055 232xxxx, contesta all’operatore TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile) di seguito, per comodità, TIM, la mancata erogazione dei servizi e l’omessa lavorazione del conseguente recesso, nonché la mancata risposta ai reclami.

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

- *“Nell’anno 2017 (...) provvedeva alla stipula di un contratto avente ad oggetto l’attivazione della linea telefonica con la TIM, linea la quale rimaneva inutilizzata fin da subito a causa di continue interferenze che impedivano la comunicazione con altri utenti. La signora XXX comunque provvedeva al pagamento dei canoni Internet Adsl TIM fino al mese di aprile 2019, nonostante la mancata erogazione del servizio”.*
- *“Stante il perdurare delle “disfunzioni irrisolte veniva comunicata la cessazione del rapporto contrattuale a mezzo Pec del 23 maggio 2019, chiedendo lo storno dei canoni ancora da pagare dal giorno della comunicazione della cessazione del rapporto”.*
- *“Nonostante tutto il 22 giugno 2019 veniva recapitata (...) la fattura (R1-0459xxxx/2019) relativa al mese di maggio 2019 comprendente inoltre il costo di cessazione del rapporto (30 euro) e il canone mensile (6,12 euro) del modem per i successivi trenta mesi”.*

- *“In data 20 agosto 2019, con un ulteriore reclamo, (...) contestava la fattura (R1-0459xxxx/2019)”*; contestualmente *“lamentava (come già effettuato con richiesta di cessazione del 23 maggio 2019) la mancata erogazione del servizio per un guasto tecnico mai risolto”*.
- Riceveva una lettera di recupero del credito.
- In data 24 ottobre 2019, per il tramite del legale, inviava un reclamo a mezzo PEC con cui, riepilogando i fatti sopra riportati, contestava la lettera del *“3 ottobre 2019 inviatale dalla società xxx (...) per conto della società TIM S.P.A. con la quale si lamenta il mancato pagamento delle fatture relative al servizio di telecomunicazioni per un importo di € 96,96”*.
- Nel suddetto reclamo evidenziava *“che il contratto stipulato la TIM S.p.A. si [era] risolto per suo inadempimento con conseguente risarcimento del danno derivato dalla mancata fruizione del servizio che doveva essere fornito dalla società TIM S.P.A. stessa”*. Avanzava richiesta, quindi, di essere *“integralmente risarcita del danno subito consistente nella restituzione di tutti le somme fino ad oggi pagate dal giorno di attivazione della linea telefonica nonché lo Storno degli importi successivamente chiesti”*.
- Inviava un nuovo reclamo per il tramite del legale il 19 febbraio 2024.

In data 26 settembre 2024 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 ha chiesto, quantificando i *“rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 900.00”*:

- “storno insoluto”*;
- “indennizzo per malfunzionamenti dal 2018 fino a chiusura linea”*;
- “indennizzo per mancata risposta ai reclami”*.

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore TIM, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva dell’11 novembre 2024, ha preliminarmente richiamato che l’utenza interessata è la numerazione *“fissa, n. 055232xxxx – Cessata in data 28/06/2019 a seguito di richiesta di cessazione del 23/05/2019.”*

Nel merito, l’operatore ha sostenuto l’*“infondatezza delle richieste avanzate nei confronti di TIM”* sottolineando 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”*.

- *“Malfunzionamento del servizio – Necessità di dimostrare di aver preventivamente segnalato, tramite reclamo, il guasto per il quale si richiede l’indennizzo. L’utente ha dedotto un malfunzionamento della linea telefonica e chiesto il riconoscimento dell’indennizzo previsto dalla normativa regolatoria e/o dalle Condizioni Generali di Contratto. A tal fine, l’utente avrebbe dovuto allegare e/o dimostrare di aver inviato, preventivamente, rituale segnalazione di guasto/ reclamo. Ed infatti, se è vero che, alla luce dei consolidati principi desumibili dall’art. 1218 cod. civ. il creditore della prestazione (l’utente, nel contratto di somministrazione dell’utenza telefonica) è tenuto unicamente a dimostrare la fonte dell’obbligazione (contratto di utenza) e a lamentare l’inadempimento, spettando poi all’Operatore la dimostrazione di aver correttamente adempiuto o di non averlo potuto fare per fatto dello stesso creditore o per causa di forza maggiore, è altrettanto vero, che l’indennizzo dovuto ai sensi del Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS non compensa l’inadempimento dell’Operatore all’obbligazione principale e caratteristica del contratto di utenza (ossia, la somministrazione del servizio), bensì SOLO l’obbligo di intervenire tempestivamente nella riparazione del guasto. Tale obbligo può dirsi sussistente solo a seguito della segnalazione dell’utente e non potrebbe sussistere un ritardo se detta segnalazione non fosse avvenuta (infatti, l’art 13 del Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS richiama espressamente anche il precedente art. 6, riguardante il malfunzionamento del servizio)”.*
- *“Rispetto al “ritardo”, la segnalazione di guasto costituisce, pertanto, presupposto indefettibile, non potendovi essere “ritardo” nella richiesta di intervento ove quest’ultima difetti. Pur applicandosi i principi generali in materia di riparto dell’onere probatorio desumibili dall’art. 1218 cod. civ., l’utente che richieda l’indennizzo dovrà in conclusione allegare e dimostrare non solo la fonte dell’obbligazione (contratto) ma anche il fatto costitutivo della esigibilità dell’indennizzo e cioè la segnalazione di guasto (v. per tutte la decisione Corecom Lazio n.184 del 23/11/ 2015). Mancando la segnalazione di guasto, la richiesta di indennizzo va respinta”.*

Infine, l’operatore ha concluso insistendo nella richiesta di rigetto dell’*“avversa istanza perché infondata in fatto ed in diritto”*.

3. La replica dell’istante.

L’istante, nell’ambito del contraddittorio, per il tramite del legale, con deposito della memoria di replica del 16 novembre 2024, ha evidenziato che *“l’Operatore non ha mai risposto ai reclami PEC che si producono in copia, né quello del 24.10.2019 a firma dell’Avv. xxx, né a quello del 19.02.2024 a firma dell’Avv. xxx. Fra l’altro, secondo un costante orientamento dei Corecom (v. ex multis Delibera Corecom Piemonte n. 22/2020, Corecom Lazio Delibera n. 38/12, Corecom Lombardia Delibera 35/11, Delibere Corecom Toscana n. 107 del 10 novembre 2020), sussiste comunque un indennizzo per ritardata/mancata risposta al reclamo, anche qualora l’operatore abbia fornito una*

risposta scritta entro i termini contrattualmente previsti, ma tale risposta risulti inidonea a soddisfare l'esigenza informativa posta dall'utente".

La parte istante ha *"insist[ito] pertanto nella richiesta di riconoscimento dell'indennizzo massimo per la mancata risposta al reclamo"*.

Parte istante ha aggiunto, inoltre, che: *"Quanto al malfunzionamento della linea, esso fu correttamente contestato sin dall'attivazione della linea nel 2017 senza che l'Operatore risolvesse la problematica descritta né lo stesso ha dimostrato in questa sede di essere in qualche modo intervenuto sulla linea, pertanto si insiste nella richiesta dello storno insoluto / rimborso indebito pagato e di indennizzo per il malfunzionamento dalla data di attivazione (2017) fino alla cessazione della linea avvenuta in data 28.06.2019"*.

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.

Sul malfunzionamento

Parte istante, nella descrizione dei fatti, ha lamentato la non corretta erogazione dei servizi, laddove l'operatore, in generale, ha evidenziato, da parte dell'istante, la mancanza di prove a sostegno della propria tesi e l'assenza di segnalazioni.

La doglianza dell'utente non è fondata per le ragioni di seguito esposte.

Parte istante ha lamentato che la propria *"linea la quale rimaneva inutilizzata fin da subito a causa di continue interferenze che impedivano la comunicazione con altri utenti"*.

Con riferimento al presunto malfunzionamento dell'utenza oggetto del procedimento, si osserva che non risulta delimitato l'intervallo temporale interessato dalla lamentata inutilizzabilità. Sul punto si deve evidenziare che l'istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante.

È da osservarsi, infatti, che con riferimento ai lamentati malfunzionamenti, l'istante ha omesso sia di fornire un riscontro probatorio in ordine all'inoltro di reclami in costanza di disservizio tracciabili all'operatore, dai quali poter evincere la data di inizio e di fine dei disservizi subiti.

Pertanto, attesa la sostanziale indeterminatezza dei periodi eventualmente indennizzabili, non può risultare possibile l'accertamento dell'*an*, del *quomodo* e del *quando* del verificarsi dei lamentati disservizi, tanto da non consentire, in questa sede, una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un indennizzo.

Ne consegue che la domanda *sub ii)* volta ad ottenere *"indennizzo per malfunzionamenti dal 2018 fino a chiusura linea"* non può essere accolta.

Sulla ritardata lavorazione del recesso contrattuale

Parte istante ha lamentato l'emissione di fatturazione successiva all'invio della richiesta di recesso contrattuale, laddove l'operatore ha dedotto che la numerazione "fissa n. 055232xxxx [è] Cessata in data 28/06/2019 a seguito di richiesta di cessazione del 23/05/2019".

La doglianza di cui alla domanda *sub i)* è meritevole di parziale accoglimento per i motivi 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 pacifico fra le parti che la richiesta di recesso sia pervenuta all'operatore in data 23 maggio 2019 e che trattasi dell'esercizio del diritto di recesso, cui il gestore deve dare seguito nel tempo massimo dei successivi 30 giorni, come previsto dalla normativa sopracitata. Sul punto l'operatore si è limitato a dare atto dell'avvenuta cessazione dell'utenza, senza tuttavia controdedurre alla contestazione sul prosieguo della fatturazione.

Pertanto, in mancanza di diverse indicazioni da parte dell'istante né di TIM, appare congruo individuare la data di efficacia del recesso nel giorno 22 giugno 2019, attesa la disdetta del 23 maggio 2019.

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) della fatturazione riferita all'utenza n. 055 232xxxx, a far data 22 giugno 2019 data di efficacia del recesso, fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto delle spese per eventuali apparati; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla mancata risposta ai reclami

Parte istante ha lamentato la mancata risposta ai reclami, laddove l'operatore ha, di contro, dedotto che, agli atti, *“l'istante non ha mai reclamato i disservizi che contesta in istanza, né è in grado di dimostrare il contrario in tale sede”*.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta *sub iii)* non è meritevole di accoglimento, come di seguito precisato.

Nel caso di specie, l'utente non ha fornito prova che i reclami inevasi, di cui chiede l'indennizzo, fossero stati ritualmente notificati all'operatore, come avrebbe ben potuto fare anche in sede di repliche, in risposta all'eccezione dell'operatore sull'assenza di reclami.

Nelle proprie note di replica, al contrario, l'istante si è limitato a ribadire che *“l'Operatore non ha mai risposto ai reclami PEC che si producono in copia, né quello del 24.10.2019 a firma dell'Avv. (...), né a quello del 19.02.2024 a firma dell'Avv. (...)”*

Sul punto va evidenziato che i predetti reclami, asseritamente inviati dall'utente, ma il cui ricevimento è stato contestato dal gestore, risultano sguarniti di prova di avvenuta consegna, che normalmente corredata l'invio a mezzo PEC, in quanto tali privi di valore probatorio. Ne deriva che tale carenza probatoria - a fronte delle eccezioni sollevate dall'operatore in merito all'assenza di reclami scritti - assume un peso dirimente ai fini della valutazione dell'indennizzo richiesto per la mancata risposta al reclamo (Cfr. Delibera Agcom n. 156/20/CIR) pertanto, con riferimento a tale reclamo, la richiesta di indennizzo *sub iii)* di parte istante per il suo mancato riscontro, non può trovare 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 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 provvedimento alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante il ricalcolo delle fatture emesse da TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile) con 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) della fatturazione riferita all'utenza n. 055 232xxxx, a far data 22 giugno 2019 fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto delle spese per



eventuali apparati; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la 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, 5 febbraio 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.)