

DELIBERA N. 93/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)

(GU14/758933/2025)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 12 novembre 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 Comitato 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. 0148235 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. 0584 93xxxx con l’operatore TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) (di seguito TIM), lamenta il prosieguo della fatturazione nonostante la disdetta del contratto per attivazione di una nuova linea nel medesimo indirizzo nonché la mancata risposta al reclamo.

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

- *“in data 19.06.2024 (...) disdettava il contratto perché nella stessa abitazione veniva attivata nuova linea a nome del marito xxx, ma continuava a ricevere fatture”.*

In data 10 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 500,00 euro, quanto segue:

- i) *“storno insoluto”*;
- ii) *“indennizzo per attivazione servizi non richiesti”*;
- 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 richieste di parte istante per i motivi di seguito riportati.

In premessa l'operatore ha evidenziato che l'utenza fissa n. 0584 93xxxx è *“cessata”* e che *“l'istante non allega alcunché a sostegno delle proprie doglianze”*.

In merito alla *“presunta fatturazione illegittima”* l'operatore ha rappresentato che *“attualmente risulta un insoluto di 50,69 che riguardano il residuo delle fatture “Luglio 2024” e “Agosto 2024” e “Settembre 2024”*:

- *la fattura di settembre RL0481xxxx che contiene il costo disattivazione previsto dalle condizioni di contratto;*
- *la fattura di agosto RL0420xxxx nella quale è stato stornato il canone TIM Premium Mega di agosto e parte del canone di luglio per noleggio TIM Box;*
- *la fattura di luglio RL0366xxxx nella quale è stato stornato parte del canone TIM Premium Mega di luglio e parte del canone di giugno per noleggio TIM Box”*.

L'operatore ha riportato il *“residuo”* delle seguenti fatture:

- 2024/RL0314xxxx: euro 0,00 (40,50 - 40,50);
- 2024/RL0366xxxx: euro 25,44 (40,56 - 15,12);
- 2024/RL0420xxxx: euro 1,96 (40,56 - 38,60);
- 2024/RL0481xxxx: euro 23,19 (23,19 - 0,00).

Al riguardo ha precisato che *“premesso che nessun reclamo è presente in atti, Tim ha già provveduto a stornare gli importi non dovuti e la somma residua resta a carico dell'istante. Ciò nonostante, in sede di conciliazione, Tim ha proposto lo storno integrale dell'attuale e definitivo insoluto. Tuttavia, l'istante ha rifiutato la proposta”*.

L'operatore ha concluso con la richiesta di *“rigettare l'avversa istanza perché infondata e 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 07.02.2025 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”;*
- *“nel merito, l’Operatore ha prodotto un estratto conto di asserite fatture insolute a carico dell’istante, per un totale di euro 50,69 senza però produrre alcuna fattura, rendendo di fatto impossibile verificare a quali addebiti facciano effettivamente riferimento le fatture stesse”.*

Nel reclamo allegato l’istante precisava che *“in riferimento all’utenza 0584/93xxxx, con pec del 19/6/2024 veniva inviata comunicazione di disdetta, in quanto per il medesimo indirizzo: Via xxx n. xxx, xxx, veniva stipulato un nuovo contratto, sempre con la Vostra compagnia, a nome del marito, Sig. xxx, attivo dal 21/6/2024. La Sig.ra XXX provvedeva al pagamento della fattura di Giugno 2024 di Euro 40,50. Ciò nonostante, la stessa continuava a ricevere Vostre fatture di spesa, sino alla comunicazione del recupero crediti del 3/12/2024. Si chiede, quindi, la chiusura del contratto relativo al n. 0584/93xxxx in esenzione spese, con annullamento di tutte le fatture emesse dopo la disdetta sino a chiusura del ciclo di fatturazione con storno integrale dell’insoluto e ritiro della pratica di recupero crediti”.*

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 si evidenzia che:

- la domanda *sub i)*, volta ad ottenere lo *“storno insoluto”*, nonostante la sua formulazione generica, in ottica di *favor utentis* e in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione amministrativa, sarà valutata in relazione a quanto indicato e allegato sia dall’istante che dall’operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*;
- questo Ufficio ha disposto un’integrazione istruttoria, ai sensi dell’articolo 18, comma 2, del vigente Regolamento, con la quale ha richiesto ad entrambe le parti *“di produrre la seguente documentazione: - disdetta del contratto relativo all’utenza n. 0584 93xxxx; - prima fattura della nuova linea attivata a nome di xxx; - fatture n. 2024/RL0314xxxx, n. 2024/RL0366xxxx, n. 2024/RL0420xxxx e n. 2024/RL0481xxxx relative all’utenza n. 0584 93xxxx; - data di cessazione dell’utenza n. 0584 93xxxx”*. In riscontro a tale richiesta l’istante ha depositato la PEC del 19 giugno 2024 nella quale chiedeva *“la disattivazione della linea 058493xxxx per motivi personali”* e il frontespizio della fattura n. RL0324xxxx del 16 luglio 2024 intestata a xxx e relativa all’utenza n. 0584 84xxxx, attiva dal 21 giugno 2024 in Via xxx n. xxx, xxx. L’operatore ha comunicato che *“per il cliente xxx numero senza linea o codice fiscale, Tim non ha possibilità di ricavare fatture”*, ha allegato le fatture relative alla linea n. 0584 93xxxx che ha dichiarato *“cessata il 30/08/2024”*.

Nel merito.

Sulla fatturazione successiva sia alla disdetta dell'utenza n. 0584 93xxxx che all'attivazione di una nuova linea nel medesimo indirizzo.

L'istante, nel formulario GU14, ha contestato la prosecuzione della fatturazione nonostante la disdetta del contratto richiama il 19 giugno 2024 in quanto nella stessa abitazione veniva attivata una nuova linea a nome del marito xxx.

In replica alle memorie dell'operatore l'istante ha depositato il reclamo del 7 febbraio 2025 nel quale chiedeva l'annullamento di tutte le fatture emesse successivamente alla disdetta richiesta con PEC del 19 giugno 2024 in quanto per il medesimo indirizzo veniva stipulato a nome del marito, sempre con TIM, un nuovo contratto attivo dal 21 giugno 2024.

In sede di integrazione istruttoria l'istante ha allegato la PEC con la quale chiedeva la disdetta della linea "*per motivi personali*" e il frontespizio della fattura n. RL0324xxxx del 16 luglio 2024 relativa alla linea n. 0584 84xxxx attiva dal 21 giugno 2024 nel medesimo indirizzo a nome di xxx.

L'operatore, in sede di memorie, ha rilevato l'assenza di allegazioni documentali e ha dedotto che l'utenza n. 0584 93xxxx, cessata, presenta un insoluto di euro 50,69 corrispondente al residuo delle fatture di luglio, agosto e settembre 2024 oggetto di storni parziali.

In sede di integrazione istruttoria l'operatore, oltre a rappresentare l'impossibilità di ricavare fatture per il cliente xxx in quanto "*numero senza linea o codice fiscale*", ha allegato le fatture relative alla linea n. 0584 93xxxx che ha dichiarato "*cessata il 30/08/2024*".

La doglianza dell'istante è meritevole di accoglimento per i motivi di seguito esposti.

Nel caso di specie occorre evidenziare che dal complessivo corredo istruttorio fornito a cura dell'istante emerge che, sebbene la disdetta dell'utenza n. 0584 93xxxx sia stata richiesta "*per motivi personali*" con PEC del 19 giugno 2024, nel reclamo del 7 febbraio 2025 l'istante ha richiesto l'annullamento della fatturazione emessa successivamente alla disdetta atteso che per il medesimo indirizzo era stato stipulato a nome del marito, sempre con TIM, un nuovo contratto attivo dal 21 giugno 2024. A supporto della propria posizione, l'istante ha allegato la fattura n. RL0324xxxx del 16 luglio 2024 relativa alla linea n. 0584 84xxxx attiva dal 21 giugno 2024 nel medesimo indirizzo a nome di xxx.

Sempre dal corredo istruttorio, fornito a cura dell'operatore, emerge che a fronte di una richiesta di disattivazione del 19 giugno 2024, l'utenza n. 0584 93xxxx non solo è stata cessata in data 30 agosto 2024, quindi oltre il termine di 30 giorni previsto dalla normativa in materia (art. 1335 Codice civile, art. 1, comma 3 Decreto Legge n. 7/2007 convertito in Legge n. 40/2007 e capoverso III, n. 9 e n. 10 Allegato A Delibera Agcom n. 487/18/CONS), ma non risulta nemmeno evidenza in merito alla gestione del reclamo con il quale l'istante nel febbraio 2025, anche a seguito della comunicazione del recupero crediti, contestava il prosieguo della fatturazione nonostante fosse stata attivata presso il

medesimo indirizzo, pochi giorni dopo la richiesta di disdetta e precisamente in data 21 giugno 2024, una nuova linea intestata al marito.

L'operatore, infatti, avrebbe potuto effettuare delle verifiche in merito alle quali sarebbe emerso che nel medesimo indirizzo era attiva la linea n. 0584 84xxxx dal 21 giugno 2024 a nome di xxx, come si evince dalla fattura depositata dall'istante. Invece, l'operatore, in sede di integrazione istruttoria, si è limitato a rappresentare l'impossibilità di ricavare fatture per il cliente xxx in quanto *“numero senza linea o codice fiscale”*. Per completezza si rileva inoltre che l'operatore ha dato atto di aver predisposto degli storni parziali di *“importi non dovuti”* in riferimento alla fatturazione emessa successivamente alla disdetta senza, tuttavia, fornire esaurienti dettagli in merito. Inoltre, l'operatore non ha prodotto il dettaglio del traffico generato dall'utenza n. 0584 84xxxx successivamente alla richiesta di disdetta.

Ciò posto, in mancanza di prova in merito alla correttezza e regolarità della fatturazione emessa successivamente alla disdetta e all'attivazione di una nuova linea nel medesimo indirizzo dal 21 giugno 2024, l'istante, in parziale accoglimento della domanda *sub i)* così come riletta in premessa, ha diritto allo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto addebitato per l'utenza n. 0584 93xxxx da tale data e fino a completa chiusura del ciclo di fatturazione. Inoltre, l'istante ha diritto al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero del credito aperta per tale insoluto.

Si precisa che in tale storno è compreso il costo di disattivazione addebitato nella fattura n. RL0481xxxx del 22 settembre 2024 atteso che l'operatore non ha dimostrato che lo stesso era *“previsto dalle condizioni di contratto”* che non sono state prodotte.

Sulla richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti.

L'istante ha richiesto *sub ii)* l'*“indennizzo per attivazione servizi non richiesti”*.

La doglianza non è fondata per i motivi di seguito esposti.

Sul punto l'istanza si presenta generica e non adeguatamente circostanziata. Infatti, 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 non ha neanche allegato alcuna documentazione che comprovasse la propria richiesta, non consentendo, quindi, a questo CoReCom la verifica di quanto contestato.

Si richiama, in proposito, l'orientamento costante di questo CoReCom, 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 ii)* non può essere accolta.

Sulla mancata risposta al reclamo.

L'istante ha lamentato il mancato riscontro al reclamo PEC del 7 febbraio 2025. L'operatore ha dedotto l'assenza di reclami.

La doglianza dell'istante è meritevole di accoglimento per i motivi di seguito esposti.

Sul punto si rileva che l'istante ha depositato il reclamo inviato con PEC che risulta consegnata in data 7 febbraio 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 10 marzo 2025, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 7 febbraio 2025, e il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 10 giugno 2025.

Pertanto, l'istante ha diritto, in parziale accoglimento della domanda *sub iii*), alla corresponsione dell'importo di euro 230,00 (duecentotrenta/00), determinato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* per i 92 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 GU14/758933/2025, 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 per l'utenza 0584 93xxxx dal 21 giugno 2024 e fino a completa chiusura del ciclo di fatturazione. La società è tenuta, inoltre, a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero del credito 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 230,00 (duecentotrenta/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, 12 novembre 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.)