

DELIBERA N. 96/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)

(GU14/761046/2025)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 25 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 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. 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 25/06/2025 acquisita con protocollo n. 0159449 del 25/06/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sulle utenze mobili n. 333 665xxxx, n. 333 665xxxx e n. 333 663xxxx con la società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) di seguito, per brevità, Tim, lamenta la mancata lavorazione del diritto di ripensamento.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- *"in data 25.11.2024 l'istante chiedeva la portabilità di 3 linee mobili e gli venivano assegnati 3 numerazioni provvisorie: 333 665xxxx, 333 665xxxx e 333 663xxxx al costo complessivo di euro 75,00. Dopo 5 giorni l'istante esercitava diritto di ripensamento, ma continuava a ricevere fatture".*

- *In data 30 novembre 2024 tramite PEC inoltrava a Tim comunicazione nella quale chiedeva "di esercitare il diritto di ripensamento entro 14 giorni dalla sottoscrizione del contratto delle sim sottoindicate [333 665xxxx, n. 333 665xxxx e n. 333 663xxxx] perché ciò che mi era stato proposto al momento della contrattazione con il commerciale Tim non si è dimostrato tale".*

- *In data 6 dicembre 2024, tramite il legale di fiducia, inviava PEC a Tim nella quale rappresentava di avere sottoscritto in data 25 novembre 2024 "un contratto*

di portabilità di n. 3 linee mobili, per le quali gli venivano assegnate 3 sim provvisorie di cui ai seguenti n. 333/665xxxx, 333/ 665xxxx e 333/663xxxx al costo di Euro 25,00 ciascuna, per un totale di Euro 75,00. Con pec del 30/11/2024 veniva, però, inviata comunicazione di recesso”. L’istante chiedeva quindi “la chiusura del contratto in esenzione spese con annullamento di tutte le fatture di eventuale prossima emissione sino a chiusura del ciclo di fatturazione con storno dell’insoluto e rimborso della somma pagata di Euro 75,00”.

In data 19 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.

In base a tali premesse l’istante, quantificando la sua richiesta in euro 800.00 ha chiesto:

- i) “chiusura contratto mobile”;*
- ii) “rimborso indebito pagato”;*
- iii) “indennizzo per attivazione servizi non richiesti”;*
- iv) “indennizzo per mancata risposta al reclamo”.*

2. La posizione dell’operatore.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, nella quale, nel rilevare l’infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha indicato le utenze mobili, nn. 333 665xxxx, 333 665xxxx e 333 663xxxx quali utenze oggetto del procedimento e, nel merito 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. 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). Del resto, tale impostazione è seguita in maniera condivisa da molteplici precedenti pronunce, in virtù delle quali è stato appunto stabilito che il mancato accoglimento della domanda "non avendo l'utente prodotto copia delle fatture di cui chiede lo storno" (v., ex multis Corecom Lazio, 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"; ed anche Agcom, del. n. 161/16/CIR per la quale "non possono essere disposti rimborsi di fatture qualora l'istante non depositi in atti copia delle fatture contestate e prova dell'avvenuto pagamento, risultando in tal caso la domanda generica"). Controparte, dunque, non ha adempiuto l'onere di allegazione e men che meno quello di produzione documentale gravante sulla stessa.

- "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".

Tim ha concluso per il rigetto dell'istanza.

3. La replica dell'istante.

La parte istante, ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione, contestando:

- che, "l'Operatore non ha mai risposto al reclamo PEC del 06.12.2024 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 merito, dopo soli 5 giorni dalla stipula del contratto, l'istante esercitava diritto di ripensamento come da comunicazione che si produce. 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 (euro 75.00)".

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:

- con riferimento alla domanda sub i) con cui l'istante ha chiesto la "chiusura contratto mobile" si osserva che la stessa non può formare oggetto della presente pronuncia in quanto la risoluzione contrattuale è un'attività rimessa alla disponibilità negoziale delle parti da esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni generali di contratto (Cfr. Delibera Agcom n. 169/19/CIR).

- Relativamente alla domanda *sub ii)* di “*rimborso indebito pagato*” si rileva che detta richiesta sarà valutata con riferimento *alla res controversa*.

La presente disamina ha ad oggetto la fatturazione successiva all’esercizio del ripensamento, al costo delle 3 SIM provvisorie n. 333 665xxxx, n. 333 665xxxx, n. 333 663xxxx e al reclamo.

Nel merito.

Parte istante lamenta la mancata lavorazione del ripensamento ritualmente effettuato entro i 14 giorni dalla proposta contrattuale, cui aveva aderito in data 25 novembre 2024.

La società Tim, di contro, eccepisce che “*le avverse deduzioni e richieste sono infondate e, comunque, sono totalmente prive di allegazioni e riscontro documentale*”.

La doglianza di cui alle domande *sub ii)* e *sub iii)* dell’utente è parzialmente fondata come di seguito esposto.

Sul punto viene in rilievo, in base ai principi generali sull’onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l’adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell’inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall’avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell’obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l’onere di dimostrare l’avvenuto esatto adempimento o che l’inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Gli operatori di comunicazione elettronica devono inoltre fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale, con la conseguenza che qualora l’utente lamenti l’inadempimento o il ritardo che le circostanze oggetto di doglianza sono dovute a circostanze non imputabili all’operatore stesso ovvero a problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo, fornendo altresì la prova di avere informato l’utente delle difficoltà incontrate nell’adempimento dell’obbligazione.

Nel caso di specie l’operatore, eccepisce l’assenza di riscontro documentale alle doglianze.

Al riguardo, si rileva che l’utente con PEC del 30 novembre 2024 ha comunicato a Tim “*di esercitare il diritto di ripensamento entro 14 giorni data sottoscrizione del*

contratto delle SIM sotto elencate [333 665xxxx, 333 665xxxx e 333 663xxxx] perché ciò che mi era stato proposto al momento della contrattazione con il commerciante Tim non si è dimostrato tale". Detta comunicazione di ripensamento è stata ritualmente inviata a Tim, che tra l'altro non ha provato l'attivazione dei servizi secondo il contratto sottoscritto.

Di fatto, a fronte degli importi addebitati, l'operatore non ha fornito evidenza della regolare attivazione e successiva erogazione/fruizione dei servizi da parte dell'utente. Invero, trattandosi di un contratto a prestazioni corrispettive, per fondare la pretesa di pagamento, la società convenuta è tenuta a dimostrare la legittimità della richiesta.

Ne consegue che l'operatore è tenuto a regolarizzare la posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione alle SIM n. 333 665xxxx, n. 333 665xxxx e n. 333 663xxxx dal sorgere del rapporto contrattuale fino a chiusura del ciclo di fatturazione.

Diversamente, la domanda *sub iii)*, dell'istante inerente alla richiesta di indennizzo "*per attivazione servizi non richiesti*", non è accoglibile in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi (*ex plurimis* Delibera Agcom n. 84/14/CIR). Sul punto giova ribadire il costante orientamento di questa Autorità in merito alla non equiparabilità tra l'ipotesi di fatturazioni successive alla disdetta/ripensamento e "*indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti*", ai sensi dell'articolo 9 del Regolamento sugli indennizzi.

Infine, la richiesta d'indennizzo per mancata/ritardata risposta al reclamo può essere accolta nei termini di seguito indicati.

In generale viene in rilievo il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*".

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere fornita in forma scritta, adeguatamente motivata ed indicare gli accertamenti compiuti, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Nel caso di specie, la parte istante ha depositato il reclamo del 6 dicembre 2024, inviato a mezzo PEC per il tramite del legale, corredato della prova di avvenuta consegna. Agli atti del procedimento non risultano riscontri al citato reclamo.

Di conseguenza, trova applicazione l'art. 12 del Regolamento sugli Indennizzi, in forza del quale "*l'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti*

nella carta dei servizi o dalle delibere dell’Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300”.

Quanto al periodo indennizzabile, si individua il *dies a quo* nel 7 gennaio 2025, detratto il tempo di 30 giorni contrattualmente e normativamente previsto per la risposta ai reclami, e il *dies ad quem* nel 19 giugno 2025 data di svolgimento dell’udienza di conciliazione.

Pertanto, l’istante ha diritto alla corresponsione dell’indennizzo per mancata risposta al reclamo nella misura massima pari ad euro 300,00.

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 Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. 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 fatturato in relazione alle SIM n. 333 665xxxx, n. 333 665xxxx e n. 333 663xxxx dal sorgere del rapporto contrattuale fino del ciclo di fatturazione. La società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta, inoltre, a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.
3. Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, in favore dell’istante l’importo pari ad euro 300,00 (trecento/00) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza a titolo di mancata/ritardata 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, 25 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.)