

**DELIBERA N. 98/2025/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile)  
(GU14/761393/2025)**

**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 27/06/2025 acquisita con protocollo n. 0161036 del 27/06/2025;

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. 0583 98xxxx contesta all'operatore TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile, di seguito, per comodità, TIM) il prosieguo della fatturazione dopo il passaggio ad altro operatore e la riconsegna del modem, nonché la mancata risposta al reclamo.

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

- *“dal 27.06.2024 (...) passava ad altro operatore e restituiva il modem, ma continuava a ricevere fatture”*
- In data 14 febbraio 2025 inviava per PEC un reclamo per il tramite del legale con il quale comunicava che *“dal 27/06/2024 passava ad altro operatore, ed in data 3/9/2024 veniva rispedito il modem”*. Contestava all'operatore che nonostante ciò aveva continuato *“ad emettere fatture relative a tale dispositivo”; “chiede[va], quindi, l'annullamento di tutte le fatture rimaste insolute sino a chiusura del ciclo di fatturazione con storno integrale dell'insoluto.”*.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“storno integrale”*;

ii) *“indennizzo per attivazione servizi non richiesti e per mancata risposta al reclamo”*.

In data 25 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 memoria difensiva del 16 settembre 2025, con la quale ha dedotto che l’utenza interessata dalla controversia è l’*“Utenza fissa, n. 058398xxxx – Cessata”*.

Ha precisato che *“[l]’istante non allega alcunché a sostegno delle proprie doglianze”*.

*“Nel merito”* ha dedotto l’*“infondatezza delle richieste avanzate nei confronti di TIM”*, eccependo 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”*.
- *“Nessun indennizzo, dunque, neppure per l’asserita mancata risposta ad un reclamo”*.

L’operatore ha proseguito deducendo la *“Genericità ed indeterminatezza nella descrizione dei fatti ed assenza di allegazioni probatorie in punto di storno”*. Ha, altresì, eccepito *“nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono infondate e, comunque, sono totalmente prive di allegazioni e riscontro documentale”*.

Al riguardo ha osservato 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)”.*
- *“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”.*

L’operatore ha concluso *“confida[ndo] pertanto, già sotto tale profilo, che tutte le domande avversarie vengano rigettate”.*

In ultimo ha insistito che, *“alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, si richiede all’adito organo di rigettare l’avversa istanza perché infondata in fatto ed in diritto e, altresì, non documentata”.*

### **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 ribadito che: *“l’Operatore non ha mai risposto al reclamo PEC del 14.02.2025 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” ha precisato poi che di aver subito “è pacifica la circostanza che l’istante ebbe a migrare ad altro Operatore la linea 0583 98xxxx in data 27.06.2024. 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.”*

Ai fini del completamento istruttorio, ai sensi dell’art. 18, comma 2, del Regolamento, a seguito di richiesta istruttoria, l’istante ha indicato il tracciamento della spedizione (*“la prova della spedizione del modem a TIM è contenuta nel borderò del*

corriere xxx del 03.09.2024, dove la seconda spedizione della lista è indirizzata a TIM SPA C/TO xxx con segnacollo n. 51xxxx”).

#### 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)* volta ad ottenere lo “*storno integrale*”, 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 fatturazione emessa dopo il passaggio ad altro operatore e sulla mancata risposta al reclamo, richieste sulle quali l’istante ha insistito nella propria nota di replica.

Entrando nel merito della controversia, si rileva che parte istante ha lamentato che il gestore TIM ha proseguito la fatturazione, nonostante l’avvenuto passaggio ad altro operatore dell’utenza oggetto del procedimento in data 27 giugno 2024 e la restituzione dell’apparato modem.

Di contro la società TIM, in memoria, ha dato atto che l’“[u]tenza fissa, n. 058398xxxx – [è] Cessata”, senza specificarne la data.

La doglianza *sub ii)* circa l’emissione di fatturazione in corrispondenza dei servizi non fruiti per il passaggio ad altro operatore, seguita dalla restituzione del modem, è fondata nei termini che seguono.

In generale si osserva che il contratto di cui si discute è riconducibile allo schema dei contratti di somministrazione a prestazioni corrispettive: l’operatore ha diritto a pretendere la prestazione economica dall’utente a fronte della dimostrazione della regolare fornitura dei servizi.

Al riguardo si richiama l’orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l’emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l’entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all’utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell’operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali.

Tanto premesso, sussiste in capo all’operatore l’onere di provare l’esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell’utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), altrimenti l’utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

Nel caso di specie, l’istante ha lamentato che “*dal 27.06.2024 (...) passava ad altro operatore e restituiva il modem, ma continuava a ricevere fatture*”.

Con propria nota di replica, l'utente ha ribadito tale contestazione, già contenuta nel reclamo del 14 febbraio 2025 depositato in atti.

Inoltre, con riferimento all'apparato modem collegato al contratto, l'utente, nel sopracitato reclamo del 14 febbraio 2025, comunicava che “*in data 3/9/2024 veniva rispedito il modem*”, per il quale, a seguito di richiesta istruttoria, ha fornito il tracciamento della spedizione.

Orbene, alla luce delle doglianze sollevate dall'utente, la società TIM si è limitata a rilevare la genericità dell'istanza, alludendo al fatto che il cliente avrebbe lamentato un'asserita difformità della fatturazione rispetto a quanto contrattualizzato. Tale questione, tuttavia, non risulta fra le contestazioni formulate dall'istante.

In merito alla *res controversa*, a fronte dell'affermazione dell'istante di non aver utilizzato il servizio dopo il 27 giugno 2024 e aver provveduto alla restituzione del modem, l'operatore TIM ha confermato la cessazione dell'utenza oggetto del procedimento.

Sul punto si osserva che la società convenuta non ha in alcun modo contestato, neppure in sede di repliche, la ricostruzione dei fatti fornita dall'utente in ordine alla data di cessazione della numerazione 0583 98xxxx sulla rete TIM e alla restituzione del modem. Pertanto, tali circostanze devono ritenersi avvenute secondo quanto rappresentato dall'istante.

Inoltre si rileva che, al fine di escludere la propria responsabilità, detta società avrebbe dovuto produrre copia dei *files di log* delle relative connessioni internet o i tabulati del traffico maturato comprovanti la corretta erogazione dei servizi nel periodo oggetto della presente disamina.

Ne consegue che, per quanto sopra esposto, in parziale accoglimento della richiesta dell'istante *sub ii)*, l'operatore è tenuto a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione all'utenza n. 0583 98xxxx a far data 27 giugno 2024, incluse le spese residue dovute per l'apparato modem. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Viceversa non può essere accolta la domanda *sub ii)* dell'istante per la parte in cui ha chiesto un indennizzo per i servizi non richiesti, per le ragioni di seguono.

In generale si precisa che la fattispecie in esame fa riferimento ai casi in cui l'operatore provvede ad attivare un servizio in assenza di una richiesta del cliente; la *ratio* di tale previsione va ravvisata nell'esigenza di tutelare la libertà di scelta e di comportamento del consumatore rispetto all'utilizzo dei servizi a pagamento (cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR e 104/14/CIR).

Nel caso di specie, la doglianza oggetto del presente procedimento, invece, attiene la prosecuzione della fatturazione dopo il passaggio ad altro operatore.

Pertanto l'istante, con riferimento alla domanda *sub ii*), non ha diritto ad alcun indennizzo per i servizi non richiesti, atteso che il disservizio subito attiene, tutt'al più, all'indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, esclude il riconoscimento dell'indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi (*ex multis* Delibera Agcom n. 93/18/CIR).

Infine può essere accolta la domanda *sub ii*) per la parte volta ad ottenere l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

L'istante, a fronte della dichiarazione della società TIM in merito all'assenza di reclami, ha ribadito in replica che *"l'Operatore non ha mai risposto al reclamo PEC del 14.02.2025 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."*

L'operatore, di contro, non ha provato, nell'ambito del contraddittorio, di aver reso riscontro nelle tempistiche previste contrattualmente.

Sul punto 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"*.

Ciò premesso, parte istante ha diritto all'indennizzo, di cui all'art. 12 del Regolamento sugli Indennizzi che dispone quanto segue: *"l'operatore se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla 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 300,00"*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei servizi dell'operatore per l'omessa risposta al reclamo del 14 febbraio 2025, si determina il *dies a quo* nella data del 17 marzo 2025 ed il *dies ad quem* nel giorno 25 giugno 2025, data dell'udienza di conciliazione.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo per i 100 giorni di ritardo, da computarsi secondo il parametro di 2,50 *pro die* per un importo di euro 250,00 (duecento cinquanta/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 S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile).
2. La società TIM S.p.A. (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 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) di quanto fatturato in relazione all'utenza n. 0583 98xxxx a far data 27 giugno 2024, incluse le spese residue dovute per l'apparato modem; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
3. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo pari a euro 250,00 (duecento cinquanta /00) maggiorato 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, 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.)