

DELIBERA N. 9/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX - TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile)
(GU14/705235/2024)**

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. 0252303 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. 0565 2xxxx, contesta all’operatore TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile) di seguito, per comodità, TIM, l’addebito dei costi per un apparato modem non richiesto, nonché la mancata risposta ai reclami.

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

- *“riceveva modem non richiesto, lo restituiva”;*
- *a mezzo raccomandata A/R, “in data 8.3.2023 [ricevuta il 14.3.2023], inviava disdetta della linea, ma continuava a ricevere fatture”;*
- *“il 15 maggio 2024 inviava per il tramite dell’avvocato di fiducia un reclamo a mezzo PEC, con il quale contestava le circostanze sopra richiamate”.*

In data 25 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): 700.00”*:

- i) *“storno insoluto”;*
- ii) *“indennizzo per attivazione servizi non richiesti e per mancata risposta al reclamo del 14.05.2024”.*

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 *“Utenza fissa, n. 05652xxxx – Cessata.”*

Nel merito, l'operatore ha sostenuto l'*“infondatezza delle richieste avanzate nei confronti di TIM”* evidenziando la *“[m]ancata 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, fra i quali, appunto, l'art. 9 (indennizzo per attivazione di servizi e profili tariffari non richiesti). 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”*.

L'operatore ha, poi, dedotto la *“Genericità ed indeterminatezza nella descrizione dei fatti ed assenza di allegazioni probatorie in punto di storno”*.

Sul punto ha *“eccepi[to] nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono infondate e, comunque, sono totalmente prive di allegazioni e riscontro documentale”*.

La società TIM ha sottolineato quanto segue:

- *“parte istante lamenta la mancata lavorazione del recesso e, sulla scorta di tale doglianza, domanda di ottenere storni ed indennizzi”*.
- *“Tuttavia, nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all'operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale. L'istante, infatti, non indica nemmeno la data in cui avrebbe inoltrato apposito recesso, con le forme previste dalle condizioni generali di contratto, per le singole linee attive in TIM; informazioni tutte indispensabili anche per consentire alla società una adeguata difesa”*.
- *L'istante “non ha fornito prova alcuna degli addebiti contestati e, soprattutto, non ha allegato né provato la fonte negoziale del rapporto che si pretende inadempito da TIM”*.
- *“controparte non ha depositato le fatture per le quali oggi viene richiesto lo storno, né la prova del relativo pagamento”*.

La società TIM ha proseguito rilevando che, *“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. 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)”*.

Al riguardo ha richiamato che *“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")".

L'operatore ha inoltre argomentato che la "[m]edesima genericità si rinviene nelle doglienze relative ai presunti disservizi subiti", rilevando che "anche sul punto, infatti, l'istante non è in grado di individuare il dies a quo ed il dies ad quem dei singoli disservizi, né le modalità con le quali il presunto malfunzionamento si sarebbe manifestato".

Sul punto ha ribadito che:

- "Non vengono (...) allegati validi e tempestivi reclami".
- "Controparte, dunque, non ha adempiuto l'onere di allegazione e men che meno quello di produzione documentale gravante sulla stessa".

In conclusione la società TIM ha insistito nella richiesta di rigetto dell'"avversa istanza perché infondata in fatto ed in diritto".

3. La replica dell'istante.

Parte istante, nell'ambito del contraddittorio, con deposito di una memoria di replica del 16 novembre 2024, per il tramite del legale di fiducia, evidenziava che l'"Operatore non ha mai risposto al reclamo PEC del 14.05.2024 che si produce in copia con ricevuta di avvenuta consegna. 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".

In ultimo ha "insist[ito] pertanto nella richiesta di riconoscimento dell'indennizzo massimo per la mancata risposta al reclamo, così come andranno stornate tutte le fatture insolute successive alla disdetta del 07.03.2023 che si produce in copia con ricevuta di consegna della raccomandata".

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.

Sulla fornitura dell'apparecchiatura modem non richiesta

Nella presente istanza e nel reclamo depositato in atti del 15 maggio 2024 l'istante lamenta di aver restituito il modem non richiesto nel 2022, laddove l'operatore ribatte evidenziando che la doglianza è generica e non accompagnata da tempestivi reclami.

La doglianza complessivamente può aver un limitato accoglimento nei termini di seguito indicati.

In primis, la richiesta *sub ii)* di indennizzo per la fornitura di un apparecchio modem non richiesto non può essere accolta stante la tardività della relativa segnalazione, inviata a due anni di distanza dalla lamentazione attivazione non richiesta, che lo stesso utente, nel reclamo del 15 maggio 2024, fa risalire all'anno 2022.

Sul punto viene in rilievo l'art. 14, comma 4, del Regolamento sugli indennizzi, secondo il quale *“[s]ono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”*.

Pertanto nessun indennizzo può essere corrisposto.

Viceversa la domanda *sub i)*, riguardo ai costi dovuti al modem, può essere accolta per le ragioni di seguito esposte.

L'istante ha contestato i costi relativi all'apparecchio *modem* in quanto non collegati ad alcun accordo contrattuale. Sul punto viene in rilievo il Regolamento (UE) 2015/2120 e dall'articolo 4, comma 1, lettera b) della Delibera Agcom n. 348/18/CONS.

L'operatore non ha dedotto niente di specifico al riguardo.

In proposito, giova richiamare che l'Agcom, sulla base di quanto disposto dal Regolamento (UE) n. 2015/2120, ha adottato la Delibera n. 348/18/CONS con il fine di assicurare agli utenti la facoltà di poter liberamente utilizzare un'apparecchiatura terminale di accesso ad internet di propria scelta senza dover subire qualsivoglia limitazione nella fruizione dei servizi compresi nelle offerte sottoscrivibili.

L'articolo 4, comma 1, lett. b) della menzionata Delibera, prevede che *“i fornitori di servizi di accesso ad Internet formulano, per ciascuna offerta commerciale che prevede la fornitura dei servizi di accesso alla rete Internet in abbinamento con un'apparecchiatura terminale, un'offerta corrispondente che non includa quest'ultima ed i relativi costi. In alternativa, rendono opzionale la fornitura dell'apparecchiatura terminale”*.

Nel caso di specie, non risulta che l'operatore abbia fatto all'istante l'offerta *“opzionale [per] la fornitura dell'apparecchiatura terminale”*, indicata dalla norma sopra riportata. Infatti, l'operatore non ha fornito alcuna evidenza in merito.

Ne consegue che l'operatore, in accoglimento della domanda *sub i)*, è tenuto a regolarizzare la posizione contabile e amministrativa dell'istante mediante lo storno ovvero il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) di tutte le somme eventualmente fatturate a titolo dell'apparecchio *modem* non richiesto. L'operatore è tenuto, inoltre, a

ritirare a propria cura e spese la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

Sulla ritardata lavorazione del recesso

Parte istante ha lamentato la mancata lavorazione del recesso contrattuale inviato con raccomandata A/R come da documentazione in atti da cui si evince il ricevimento in data 14 marzo 2023. Di contro l'operatore ha dichiarato l'avvenuta cessazione dell'utenza *de qua* e l'infondatezza della richiesta dell'istante.

La domanda sub i), considerata sotto il profilo della mancata/ritardata lavorazione del recesso, è meritevole di accoglimento nei termini 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 agli atti la comunicazione di recesso dal contratto di abbonamento relativo alla linea telefonica n. 0565 2xxxx ricevuta il 14 marzo 2023.

Con riferimento alla *res controversa* si deve evidenziare come la società TIM sia rimasta sostanzialmente silente in merito alla comunicazione dell'utente sopracitata e come abbia dedotto solo ex post – nelle memorie in atti – in generale la correttezza del proprio operato senza allegare documentazione sul punto e senza provare l'erogazione dei servizi nel periodo contestato.

Pertanto, in mancanza di diverse indicazioni da parte dell'istante né di TIM, appare congruo individuare la data di efficacia del recesso nel giorno 13 aprile 2023, attesa la disdetta in atti del 12 settembre 2023.

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 riferita all'utenza n. 0565 2xxxx, a far data

13 aprile 2023, data di efficacia del recesso, fino a conclusione del ciclo di fatturazione; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla mancata risposta al reclamo

L'istante lamenta la mancata risposta al reclamo del 15 maggio 2024, inviato per PEC, laddove l'operatore ha dedotto l'infondatezza della richiesta.

È meritevole di accoglimento la domanda *sub ii)*, sotto il profilo della mancata risposta al predetto reclamo, per le ragioni di seguito esposte.

L'istante ha lamentato la mancata risposta al reclamo inviato il 15 maggio 2024, a mezzo PEC, documentandone l'invio e la ricezione, mentre l'operatore, di contro, non ha provato di aver reso riscontro nelle tempistiche previste.

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 15 maggio 2024, si determina il *dies a quo* nella data del 14 giugno 2024 ed il *dies ad quem* nel giorno 25 settembre 2024, data dell'udienza di conciliazione.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo per i 103 giorni di ritardo, da computarsi secondo il parametro di 2,50 *pro die* per un importo di euro 257,50 (duecento cinquantasette/50).

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 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. (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 tutta la fatturazione riferita all'utenza n. 0565 2xxxx, a far data 13 aprile 2023, data di efficacia del recesso, fino a conclusione del ciclo di fatturazione; 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, 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 tutte le somme eventualmente fatturate a titolo dell'apparecchio *modem* non richiesto.
4. 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 maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, pari a euro 257,50 (duecento cinquantasette/50) 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, 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.)