

**DELIBERA N. 62/25/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA S.L./TIM S.P.A.  
(GU14/764232/2025)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 17 dicembre 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”*;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante *“Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)”*;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *“Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA l’istanza del sig. L.S. del 10 luglio 2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica n. 0583547xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. *“nonostante l'utenza sia passata ad altro operatore con riconsegna del modem, l'istante continua a ricevere fatture”*.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i. lo storno dell'insoluto;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per l'attivazione di servi non richiesti;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore TIM S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«si evidenzia l'estrema genericità delle contestazioni sollevate dall'Istante, non avvalorate da una chiara ricostruzione dei fatti né da alcuna valida evidenza documentale (si fa notare che, per quanto stabilito dai più basilari principi civilistici, colui che contesta un inadempimento contrattuale deve almeno provare il titolo su cui fonda la sua domanda). L'istante, invero, non produce alcuna valida evidenza documentale a sostegno delle proprie pretese. Si richiede di indicare con precisione la data della richiesta migrazione e il gestore recipient, di allegare le fatture oggetto di contestazione, la copia del cedolino di avvenuta spedizione del modem, i reclami scritti inoltrati»*.

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

In via preliminare va evidenziato che l'istante ha formulato una istanza priva di elementi precisi e dettagliati ed ha prodotto in copia agli atti una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le doglianze genericamente asserite, ma non adeguatamente esplicate dall'istante medesimo. Al riguardo, non è stato possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa; elementi utili al *“thema decidendum”* sono emersi solo nel corso dell'istruttoria mediante la disamina dei documenti prodotti successivamente. Difatti, a fronte della generica asserzione riportata nel formulario *“nonostante l'utenza sia passata*

*ad altro operatore con riconsegna del modem, l'istante continua a ricevere fatture*", con nota del 01/08/2025 la società TIM S.p.A. ha richiesto un'integrazione documentale, nello specifico le fatture contestate, la copia del cedolino di avvenuta spedizione del modem, nonché i reclami scritti inoltrati da parte istante. A fronte della predetta richiesta documentale, il delegato dell'istante si è limitato a produrre solo copia del reclamo inviato a mezzo PEC del 05/09/2024 che è stato riscontrato dalla società TIM S.p.A. con nota inviata a mezzo PEC del 02/10/2024 con la quale si comunicava quanto segue: *"Gentile Avvocato, in riferimento alla sua PEC del 05/09/2024, La informiamo che la richiesta deve essere corredata da apposita procura sottoscritta dal cliente unitamente alla copia di un documento di identificazione del cliente in corso di validità"*; richiesta quest'ultima peraltro rimasta inevasa.

Nel merito della controversia, dalla disamina dei documenti prodotti in prossimità dell'udienza di discussione si evince che l'unico documento contabile emesso *post* migrazione è la fattura n. RL04941xxx del 16/10/2024 dell'importo di euro 165,65 che riporta esclusivamente la voce *"addebito modem TIM HUB+: n. 33 rate residue"*.

Al riguardo va menzionato l'articolo 8 (Cessazione del rapporto contrattuale), comma 1, della delibera n. 307/23/CONS secondo cui *"1. In caso di disdetta, l'operatore non addebita all'utente finale alcuna penale se non il corrispettivo per i costi relativi alla cessazione, i corrispettivi dovuti per i servizi erogati fino alla scadenza del primo vincolo contrattuale e gli eventuali costi da recuperare in relazione all'apparecchiatura terminale, purché comunicati ai sensi dell'articolo 4, comma 2."*

Nel caso di specie, va evidenziato che l'istante ha dichiarato di avere restituito il modem, ma non ha prodotto copia della ricevuta di reso dell'apparato. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i., di storno delle rate residue del modem non deve ritenersi accoglibile alla luce della disposizione regolamentare sopra citata.

Del pari non accoglibili devono ritenersi le richieste dell'istante di cui ai punti ii. e iii., atteso che nel caso in esame non ricorre la fattispecie di *"attivazione di un servizio non richiesto"*, bensì di un servizio richiesto ma disdetto e che la nota inviata a mezzo PEC del 05/09/2024 allegata in copia al fascicolo è stata puntualmente riscontrata dalla società TIM S.p.A. in data 02/10/2024, come esplicitato *supra*.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità non accoglie l'istanza del sig. L.S. nei confronti di TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 17 dicembre 2025

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Giovanni Santella