

DELIBERA N. 54/2025

**XXXXX XXXXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/667302/2024)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 23/04/2025;

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 modificata 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX del 07/03/2024 acquisita con protocollo n. del ;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, rappresentante legale di società titolare di contratto per servizi di telefonia mobile di tipo "affari", rappresenta: «La sig.ra XXXXXXX, legale rappresentante della XXXX X XXXXXXXXXX srl chiedeva l'attivazione dell'offerta TIM GOLD 8 LIMITED EDITION per una sola linea telefonica in data 27/01/2021. Senonchè, per errore dell'operatore del centro TIM (come riconosciuto anche nella comunicazione del 19/01/2023 che si allega) venivano attivate due sim. Subito la XXXXXXX si attivava per la cessazione della seconda linea non richiesta, e, cioè, quella con numero 34XXXXXX61 e nonostante innumerevoli richieste di cessazione della linea e reclami, la TIM non procedeva alla cessazione continuando ad addebitare i relativi costi dal febbraio 2021 ad oggi». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) restituzione delle somme pagate indebitamente per la seconda linea pari ad oggi ad euro 457,20; II) indennizzo per mancata cessazione della seconda linea ed attivazione linea non richiesta euro 5.355 (1.071 giorni)

2. La posizione dell'operatore

elle proprie memorie, il convenuto gestore rappresenta: « In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che in data 27.01.2021 viene sottoscritto il contratto 888012213324 per l'attivazione di n. 2 linee 34XXXXXX61 e 33XXXXXX54 (vedi contratto allegato) L'utenza n. 34XXXXXX61 risulta attivata in data 10/02/2021 e cessata per disdetta in data 28/11/2023; l'utenza n. 33XXXXXX54 risulta attivata in data 10/02/2021 e cessata in data 28/02/2024 per passaggio ad altro operatore. Non si riscontrano attivazioni indebiti in quanto l'utente ha sottoscritto regolare contratto per l'attivazione delle suddette linee. Appare evidente che la condotta della società convenuta è stata posta in essere nel rispetto della normativa vigente, anche sotto il profilo informativo, per cui le doglianze sollevate dall'istante non possono trovare accoglimento, in quanto l'istante era pienamente a conoscenza dell'attivazione della suddetta linea. I reclami dell'utente oltre ad essere tardivi dato che il primo reclamo è datato settembre 2021 (7 mesi dopo l'attivazione della linea) risultano tutti regolarmente riscontrati come infondati. Si deve evidenziare, inoltre, che l'istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite. In punto, poi, rilevano pure le regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento.

Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa. Innanzitutto va rilevato che l'istante ha ommesso di produrre agli atti la documentazione indispensabile da cui poter evincere quanto contestato, ossia non ha prodotto copia del contratto a cui aveva aderito, limitandosi a contestare in modo generico l'attivazione di una linea telefonica. Appare chiaro che la parte istante non ha assolto all'onere di allegazione di documenti atti a confortare fatti e circostanze contestate con il formulario. In merito, si richiama l'orientamento costante di Agcom e delle sedi Corecom in materia di onere della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n.91/15/CIR e n. 68/16/CIR). Nel caso de quo, trovano dunque applicazione i principi fondamentali del processo civile, in particolare della difesa e del contraddittorio, disciplinati dagli artt. 115 c.p.c. e 2697 c.c. che prevedono che il giudice debba decidere iuxta alligata et probata e, quindi, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti, e che chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento (art. 2697, comma 1, del c.c.). Invero, dall'esame della documentazione depositata da parte istante, emerge in particolare che non risulta prodotto agli atti alcun documento attestante quanto asserito. Nulla spetta all'istante neanche in merito alla richiesta di rimborso in quanto l'utenza è stata regolarmente fruita dall'utente sino alla sua cessazione. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e/o rimborso attesa la regolarità degli addebiti e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale».

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie, l'istanza non può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. Entrambe le parti allegano in atti contratto sottoscritto dalla parte istante che prevede entrambe le numerazioni per cui si discute. Preso atto di ciò, non essendo questo Corecom competente in materia di disconoscimento di firma, questione appannaggio della giurisdizione ordinaria, non può rilevarsi un'ipotesi di attivazione non richiesta di servizi. Residua la questione dell'eventuale mancata lavorazione della richiesta di cessazione. Sul punto, la documentazione in atti, lacunosa, non consente di procedere a un compiuto accertamento. Di alcune comunicazioni l'utente allega la risposta di Tim ma non anche le proprie missive. Da altre comunicazioni si evince la volontà di disconoscere il contratto ottenendo il rimborso delle spese sostenute, richiesta diversa dal mero recesso contrattuale, rigettata da Tim. La parte convenuta allega invece propria comunicazione del 30/01/2023, di risposta a una comunicazione del 24/01/2023 non esibita in atti, in cui informa l'utente dell'incompletezza documentale della richiesta

di cessazione del servizio. Questo Corecom non è in grado di stabilire, in base alle allegazioni documentali, se la richiesta sia stata in seguito completata. La prima comunicazione in atti in cui si manifesta in maniera chiara ed evidente una richiesta di recesso da parte dell'utente per la linea 34xxxxxx61 è costituita dalla missiva recante data 24/11/2023. La linea sarà dunque cessata in data 28/11/2023, entro i termini previsti dalla legislazione vigente. Non essendo possibile accertare né la sussistenza di un'attivazione non richiesta del servizio, né un'ipotesi di colpevole mancata lavorazione della richiesta di cessazione, le domande di rimborso e di indennizzo avanzate non possono trovare accoglimento.

DELIBERA

Articolo 1

1. La richiesta formulata dall'utente non può trovare accoglimento.
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
3. 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.

Bari, 23 aprile 2025

Il Dirigente ad interim del Servizio
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”
Dott. Vito Lagona

Il Presidente
Dott. Michele Bordo

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco