

**DELIBERA N. 35/2024/DEF**

**XXX XXX XXX/TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)  
(GU14/686433/2024)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 4/12/2024;

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 l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX XXXXX del 17/06/2024 acquisita con protocollo n. 0166610 del 17/06/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 17 giugno 2024 nei confronti di Tim spa (da qui in avanti per brevità anche solo Tim o l'Operatore), la signora XXX XXX XXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'istante o l'Utente), lamenta la mancata consegna del modem da parte dell'Operatore, con la conseguente impossibilità per l'utente di fruire dei servizi sull'utenza n. XXXXXX alla stessa intestata.

Lamenta altresì che, pur in mancanza di una fornitura del servizio, Tim ha continuato ad emettere fatture che sono state regolarmente saldate dall'istante.

A causa di tali disservizi, l'istante ha inoltrato richiesta di recesso nel febbraio 2024.

Sulla base di quanto lamentato, l'Istante formula le seguenti richieste:

- 1) "cessazione immediata del contratto in totale esenzione costi, con contestuale blocco del ciclo di fatturazione";
- 2) "storno integrale del ciclo di fatturazione eventuale pratica di recupero del credito in totale esenzione costi[sic!]";
- 3) "rimborso delle fatture corrisposte pur non avendo il servizio (modem)";
- 4) "indennizzo per mancata attivazione dei servizi/consegna modem, dal 14/07/2023 fino alla cessazione dell'utenza del 27.2.2024";
- 5) "indennizzo per il mancato riscontro al reclamo".

Con replica alla memoria avversaria, l'istante precisa quanto segue:

- Tim non allega alcun elemento probatorio atto ad esonerare la stessa dalle proprie responsabilità in merito al mancato riscontro alle contestazioni dell'utente: a fronte delle segnalazioni continue, Tim inviava SMS con risposte standardizzate che comunicavano, addirittura, presunte date di ripristino del disservizio;

- Tim non allega copia contrattuale e/o Verbal Order idonei a provare la correttezza di quanto pattuito e fatturato;

- in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, (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, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), 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;

- in assenza di alcuna controprestazione e/o servizio erogato, gli importi fatturati non sono dovuti ed andranno rimborsati e/o stornati integralmente;

- si ribadisce il mancato riscontro al reclamo allegato;

- l'offerta FWA di Tim prevede che il modem sia espressamente fornito da Tim, a differenza di quanto sostenuto dall'operatore. L'utente, quindi, pur avendo segnalato la mancata consegna dello stesso, non avrebbe potuto comunque risolvere alcun disservizio senza la collaborazione dell'operatore mediante la consegna del modem stesso.

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

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore riferisce quanto segue:

- le doglianze avversarie sono infondate in fatto e in diritto. Stando a quanto riferito dall'istante, Tim avrebbe provveduto all'installazione della parabola esterna, senza tuttavia provvedere a fornire il modem, sicché l'utente non avrebbe potuto beneficiare dei servizi offerti

- in data 8.7.2024 (2023!) risultava presente nei sistemi gestionali Tim la richiesta di attivazione della linea n. XXXXXXXX con profilo commerciale Tim Wifi Power FWA;

- nella medesima data, Tim inoltrava all'indirizzo e-mail dell'istante (XXXXXXX@XXXXXXX) il riepilogo d'ordine dell'offerta prescelta, la cui attivazione non è mai stata messa in discussione ex adverso;

- nella citata offerta erano senz'altro inclusi i costi per l'attivazione dell'antenna esterna e dell'intervento tecnico a domicilio, ma non anche del modem, che non risultava essere un'opzione prescelta dall'istante;

- non era stato convenuto l'acquisto di un apparecchio (modem Tim) risultando possibile per l'utente anche l'utilizzo di un precedente e/o diverso apparecchio. Il modem, se richiesto da controparte, avrebbe dovuto essere espressamente indicato e previsto, cosa che nel caso di specie non è avvenuta;

- mal si comprendono le contestazioni avversarie con riguardo alle fatture emesse dal Gestore, la cui correttezza è pienamente confermata in quanto le stesse non contengono costi per le rate del modem che – lo si ribadisce – non era ricompreso nell'offerta prescelta. Il che esclude qualsivoglia addebito di responsabilità del Gestore, in quanto lo stesso si è limitato a dar seguito a quanto scelto, convenuto e accettato da controparte;

- in ragione di ciò, la domanda di indennizzo per mancata attivazione del servizio lamentata da parte istante risultava essere del tutto priva di pregio;

- Tim ha sempre fornito riscontro alle segnalazioni inoltrate dall'istante tramite App MyTim, come dimostrato dalla stessa documentazione avversaria versata.

## **3. Motivazione della decisione**

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS).

Sulla base dell'istruttoria condotta, le richieste dell'istante possono essere accolte solo parzialmente.

Non si ritiene possa essere accolta la richiesta di indennizzo per la mancata attivazione dei servizi, atteso che non si ravvisa nella condotta di Tim un inadempimento



relativamente all'omessa consegna del modem. Come emerge dalla documentazione in atti, il modem non risultava incluso nell'offerta Tim WiFi Power FWA cui la sig. XXX ha aderito, offerta che, come di evince dal riepilogo ordine inviato all'utente (depositato da entrambe le parti), prevedeva unicamente i servizi voce e internet veloce, l'antenna esterna in comodato d'uso e l'intervento tecnico per l'installazione della stessa. A conferma della ricostruzione dei fatti appena riportata si rileva che le fatture emesse da Tim a partire dall'attivazione della linea n. XXXXXXXX con profilo commerciale Tim Wifi Power FWA non espongono alcun costo per il Modem Tim Hub.

Ciò chiarito, dall'istruttoria emerge che:

- l'istante ha reiterato sino a gennaio 2024 le richieste di assistenza per segnalare l'assenza di servizi, in cui non risulta però specificata la richiesta di consegna del modem;
- le risposte dell'Operatore, pur se tempestive, non chiarivano all'Utente che il motivo del mancato funzionamento fosse da ricondurre alla assenza di un modem, verosimilmente perché il modem, contrattualmente, non risultava richiesto dall'utente;
- l'istante, in ogni caso, non risulta avere fruito dei servizi forniti dall'Operatore;
- è presente in atti richiesta di recesso priva di data certa. L'istante indica in istanza che il recesso è avvenuto in data 27 febbraio 2024 e in assenza di una espressa contestazione dell'Operatore tale circostanza può essere posta a fondamento della decisione.

Alla luce di tali risultanze istruttorie si ritiene che possa essere accolta la richiesta di rimborso/storno integrale delle fatture emesse da Tim a partire dall'attivazione di Tim Wifi Power FWA fino alla cessazione del ciclo di fatturazione per effetto del recesso esercitato dall'utente in data 27 febbraio 2024 (data indicata dall'utente in istanza e non contestata dall'Operatore).

Non si ritiene di potere accogliere la richiesta di indennizzo da mancata risposta a reclamo poiché, come già rilevato, Tim ha risposto tempestivamente alle segnalazioni dell'istante.

## **DELIBERA**

**1.** Si accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla sig.ra XXX XXX XXX nei confronti di TIM S.p.a. La società TIM S.p.a. è tenuta a:

- 1) cessare il contratto relativo all'utenza n. XXXXXXX - Tim Wifi Power FWA, attivato in data 8 luglio 2023, giusta la richiesta di recesso presentata dalla parte istante;
- 2) stornare o rimborsare, laddove già corrisposte (e in caso di rimborso, oltre interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo), le somme fatturate in relazione all'utenza n. XXXXXXX a partire dalla fattura n. XXXXXXX del 22 agosto 2023, sino alla cessazione del ciclo di fatturazione. La società TIM s.p.a. è tenuta, altresì, a ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica.

**2.** Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

**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.

Milano, 4 dicembre 2024

Firmato digitalmente  
IL PRESIDENTE  
Cesare Maria Gariboldi