

DETERMINA 41 Fascicolo n. GU14/762762/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile) IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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 "Approvazione del 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. 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. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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 la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali 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 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 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);

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 03/07/2025 acquisita con protocollo n. 0167895 del 03/07/2025;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto privato combinato fisso (utenza n. 055 21xxxx) e mobile (utenza n. 389 640xxxx) contesta all'operatore TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile, di seguito, per comodità, TIM) la difformità della fatturazione applicata e l'omessa risposta al reclamo.

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

- *“a seguito della mancata attivazione dell'offerta promozionale prevista in fase di passaggio a TIM (offerta promozionale voce + dati con rete 5G a 6,99 € al mese), ha dovuto sostenere costi non previsti, come da dettagli di traffico e SMS allegati. Nonostante numerose segnalazioni, l'operatore ha attivato il numero 389640xxxx senza l'offerta promessa, applicando invece tariffe a consumo e senza l'accesso alla rete 5G.”*
- In data 23 maggio 2025, inviava un reclamo per PEC, con il quale *“conteste[va] quanto segue:*
 - *“L'attivazione di una nuova linea invece della migrazione da WindTre, come pattuito telefonicamente”;*
 - *“La SIM mobile ricevuta ma mai attivata, nonostante la promessa di portabilità”;*
 - *“L'addebito non previsto di 5/mese per il modem che mi era stato garantito come incluso nell'offerta a (24,90/mese)”;*
 - *“L'addebito di €4,95 per la fattura cartacea, nonostante avessi richiesto la disattivazione il 12/05/2025”;*
 - *“La disattivazione non richiesta dell'offerta TIM UNICA Power comunicata via email in data 30/03/2025”;*
 - *“La mancata risoluzione delle segnalazioni aperte (codici 9-77738744xxxx e 9-77650039xxxx) che dimostrano l'inadempienza del servizio clienti”.*
- Nel reclamo *“chied[eva] formalmente:*
 - *L'attivazione immediata della SIM già consegnata con portabilità;*
 - *Il rimborso degli addebiti non pattuiti (modem e fattura cartacea);*
 - *Il rispetto dell'offerta a (24,90/mese come proposta telefonicamente);*
 - *Il ripristino o compensazione per la disattivazione non richiesta di TIM UNICA Power;*
 - *Un indennizzo per il disagio subito e la mancata assistenza ricevuta”.*
- In data 17 luglio 2025, la parte istante formulava istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo volto ad ottenere il *“ripristino dell'offerta originaria oppure l'attivazione di una promozione equivalente alle stesse condizioni economiche e tecniche”*. Ribadiva, altresì, la

richiesta di *“rimborso dei costi già sostenuti per traffico dati/voce [e il] rimodulo dell’offerta telefonicamente proposta a euro 24,90/mese come proposta dall’operatore telefonicamente”*.

- In data 21 luglio 2025 l’Ufficio del Corecom della Toscana archiviava l’istanza per inammissibilità, *“in quanto, a oggi, non appaiono ricorrere i presupposti per l’adozione di un provvedimento temporaneo di cui all’art. 5, Allegato B alla del. n. 194/23/CONS e successive modifiche. Si rileva infatti che l’Utente, contestualmente alla proposizione di un’istanza di conciliazione o di definizione della controversia, può richiedere al CoReCom l’adozione di un provvedimento temporaneo “diretto [esclusivamente] a garantire la continuità della fruizione del servizio”, ivi incluso l’utilizzo dei terminali a esso associati o della numerazione in uso (art. 5, comma 3, Allegato B alla del. n. 194/23/CONS e successive modifiche). L’oggetto della richiesta del GU5/765508/2025 così come risultante dagli atti, non rientra fra i casi per i quali è possibile emettere un provvedimento temporaneo vincolato, secondo il comma 6 dell’art.5 Allegato B alla del. n. 194/23/CONS e successive modifiche, al “ripristino della funzionalità [di un] servizio [precedentemente attivo]”. La problematica segnalata dall’utente potrà, quindi, essere trattata solamente nell’ambito della collegata istanza di definizione della controversia”*.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto il riconoscimento di:

- i) *“un indennizzo pari a 500€, o comunque ritenuto congruo da AGCOM, per: mancata attivazione dell’offerta pattuita”*.
- ii) Il *“danno economico da traffico a consumo”* e per *“perdita dell’offerta 5G a 6,99€”*.
- iii) *“Il ripristino dell’offerta originaria oppure l’attivazione di una promozione equivalente alle stesse condizioni economiche e tecniche”*.
- iv) *“Il rimborso dei costi già sostenuti per traffico dati/voce”*.
- v) *“Il rimodulo dell’offerta telefonicamente proposta a euro 24,90/mese come proposta dall’operatore telefonicamente”*.

In data 2 luglio 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 una memoria difensiva del 18 settembre 2025 con la quale ha dedotto che l’utenza interessata dalla controversia è l’*“Utenza fissa + mobile, privata n. 389640xxxx attiva”*.

Sui *“documenti prodotti dall’istante”* l’operatore ha precisato che l’utente ha depositato:

- “1. E-mail;*
- 2. Sms TIM del 25 giugno 2025”*.

L’operatore ha proseguito eccependo l’*“inammissibilità dell’istanza (violazione dell’art. 14, comma 3 del Regolamento di cui all’Allegato A della Delibera 353/19/CONS)”*.

Sul punto la società TIM ha dedotto l’*“[i]nammissibilità dell’istanza per avere il Sig. XXX formulato richieste nuove rispetto a quelle avanzate in primo grado, in violazione dell’art. 6 comma 1 lettere d) ed e) e dell’art. 14, comma 3, del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS”*, precisando la *“difformità dell’oggetto delle contestazioni e delle istanze ivi formulate rispetto a quelle sottoposte a codesto Corecom, in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione”*.

L’operatore TIM ha *“eccepi[to] infatti che il Sig. XXX, nell’istanza di conciliazione si è limitato a chiedere l’attivazione della SIM con portabilità, il rispetto dell’offerta proposta*

telefonicamente a 24,90 euro al mese tutto incluso, il rimborso degli addebiti non pattuiti per modem e fattura cartacea, il ripristino dell'offerta TIM UNICA Power o equivalente, nonché un indennizzo per il disagio e la mancata assistenza; mentre nell'istanza di definizione ha domandato anche il riconoscimento di un indennizzo pari a 500 euro o comunque ritenuto congruo da AGCOM, il rimborso dei costi sostenuti per traffico voce e dati a consumo, il ripristino dell'offerta 5G a 6,99 euro o di una equivalente, oltre alla contestazione della proposta risarcitoria di 150 euro ritenuta insufficiente. Pertanto, TIM [ha] chie[sto] che sia dichiarata l'inammissibilità dell'istanza presentata dal Sig. XXX nella parte in cui chiede pretese nuove e ulteriori rispetto a quelle già avanzate in sede di conciliazione”.

“Nel merito” l'operatore ha eccepito l'“[i]nfondatezza delle richieste pecuniarie perché di importo superiore rispetto alla normativa regolatoria. Il Sig. XXX formula indirettamente una domanda di risarcimento danni. Infatti, la parte istante chiede espressamente il riconoscimento di un indennizzo per la mancata attivazione dell'offerta promozionale pattuita, il rimborso dei costi sostenuti a seguito dell'applicazione di tariffe a consumo e il ripristino della promozione originaria 5G a 6,99 euro o di una equivalente, quantificando complessivamente tali pretese in euro 500. Ebbene tale quantificazione – diversamente da quanto assume controparte - è totalmente arbitraria perché quanto domandato a titolo di indennizzo altro non è che una richiesta di risarcimento danni atteso l'importo esorbitante e svincolato dalle ipotesi previste dal Regolamento di cui all'allegato A della Delibera Agcom n. 347/18/CONS (di seguito "Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS")”.

Al riguardo ha “rammenta[to], che l'art. 20 co. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS, circoscrive chiaramente il potere demandato all'Autorità e, quindi, anche ai Corecom in sede di definizione della controversia, prevedendo che “L'Organo Collegiale...con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Prosegue l'art. 20 prevedendo al co. 5 che “Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno”. Dunque, al solo Giudice ordinario spetta l'accertamento del danno e, in caso di fondatezza della pretesa, la liquidazione a favore del danneggiato in applicazione del contratto e delle norme del codice civile”.

La società TIM ha richiamato, inoltre, che “come da giurisprudenza costante sia di codesto Corecom che dell'Agcom, la richiesta oggetto di scrutinio in questa sede deve essere ricondotta nell'alveo degli indennizzi previsti dalle Carte dei Servizi e/o dalle Condizioni generali di contratto dell'operatore convenuto (v. sul punto, Corecom Emilia-Romagna Determinazione n. 1/11 e altre conformi: "Ai sensi dell'articolo 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/11/CONS, le richieste che possono essere esaminate dall'Autorità sono ope legis limitate, in fatto di indennizzi, a quanto previsto “dal contratto, dalle carte dei servizi nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”. Il principio di tutela del contraente più debole deve pertanto condurre alla rettifica delle istanze inesatte, con la conseguenza che le domande di risarcimento danni devono essere qualificate come domande di indennizzo contrattuale.”).

L'operatore ha proseguito “eccep[endo], nel merito, che le deduzioni e le pretese avversarie risultano infondate e, comunque, totalmente prive di idonee allegazioni e di qualsivoglia riscontro documentale”.

Al riguardo ha evidenziato:

- “Parte istante assume di aver subito l'applicazione di condizioni contrattuali non approvate e, sulla base di tale assunto, insiste nella richiesta di storni e indennizzi. Tuttavia, nella formulazione delle proprie domande la controparte si limita a enunciare richieste in via meramente assertiva, senza alcuna compiuta esposizione dei fatti posti a fondamento delle

stesse, e con contestazioni del tutto generiche anche sotto il profilo temporale, non indicando il periodo nel quale TIM avrebbe applicato il piano contestato. Non viene, altresì, specificata la differenza tra il piano attivato e quello promesso, né quantificato l'ammontare degli addebiti asseritamente non dovuti, elementi tutti indispensabili per consentire alla società una difesa piena ed effettiva. Parimenti, la controparte non ha prodotto, né tantomeno individuato, tutte le fatture oggetto di contestazione per le quali oggi domanda storno o rimborso, né ha allegato la prova del relativo pagamento, nonostante la richiesta espressa formulata dal Corecom”.

- *“È principio pacifico che, in caso di istanza di storno e rimborso, incombe sulla parte istante l'onere di depositare copia integrale delle fatture contestate, con puntuale indicazione delle singole voci da stornare o rimborsare, nonché la prova del pagamento delle stesse. 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”)*”.
- *“Ne consegue che la controparte non ha assolto né all'onere di allegazione, né tantomeno a quello di produzione documentale gravante sulla stessa, con la conseguenza che, già sotto tale profilo, le domande avversarie devono essere integralmente rigettate”.*

In relazione al caso di specie ha “rileva[to] che l'offerta attivata risulta coerente nei costi con quella sottoscritta e che, con riferimento agli importi contestati, pari a euro 5 per il modem e euro 4,95 per la fattura cartacea, deve eccepirsi che il primo è ricompreso nell'offerta contrattualizzata, mentre il secondo è stato correttamente fatturato in quanto la controparte non ha attivato la domiciliazione bancaria, come previsto dalle condizioni dell'offerta”.

Inoltre, “[c]on riferimento alla richiesta dell'istante di risarcimento per danno economico da traffico a consumo legato alla presunta attivazione di offerte non sottoscritte, [ha] evidenzia[to] innanzitutto che tale domanda esula dalla competenza del Corecom. In ogni caso, la parte non ha dimostrato né l'esistenza del danno subito né il nesso causale tra il presunto malfunzionamento e il danno reclamato. In assenza di tale prova, non può essere riconosciuta la responsabilità dell'Operatore per gli eventi contestati. Infatti, “risulta omessa la dimostrazione, gravante sul ricorrente, del nesso di causalità materiale (attinente alla derivazione dell'evento lesivo dalla condotta inadempiente di TIM.) e del nesso di causalità giuridica (ossia la prova delle singole conseguenze pregiudizievoli derivanti dall'evento lesivo che il ricorrente si limita ad invocare, elencandole e pretendendone la liquidazione equitativa: per tutte, in argomento, Cass. 26/07/2017, n. 18392)” (Cass. Civ. Sez. III, 29 gennaio 2019, n. 2358). In assenza di tale prova, non è possibile riconoscere alcuna responsabilità dell'operatore né liquidare alcun risarcimento”.

In conclusione l'operatore ha chiesto “di rigettare l'avversa istanza perché infondata nel merito, non provata documentalmente e priva di giustificazioni giuridiche idonee a supportarla, risultando pertanto destituita di ogni fondamento sia in fatto che in diritto”.

3. La replica dell'utente

Parte istante, nell'ambito del contraddittorio, in data 20 settembre 2025, l'istante ha depositato una memoria di replica, precisando che:

- *“Le richieste avanzate in sede di definizione non sono nuove, ma il naturale sviluppo di quelle già formulate in conciliazione. In sede di definizione la cifra di 500 € è stata indicata solo perché in udienza mi è stato chiesto di quantificare l’indennizzo, e ribadito la possibilità di ripristinare la mia offerta preesistente da 6,99 € con un altro operatore, qualora TIM non fosse stata in grado di attivare la promozione concordata”.*
- *“L’offerta contrattualizzata prevedeva telefono fisso, internet casa e SIM illimitato a € 24,90/mese tutto compreso, confermato dall’operatore e invece mi sono ritrovato l’addebito extra di 5 € per il modem e 1,90€ power unica”.*
- *“Ho ricevuto la SIM a marzo 2025, ma dopo numerose sollecitazioni TIM l’ha attivata solo a giugno, e senza la promozione pattuita, lasciandomi a consumo con costi elevati e senza 5G fino ad agosto, attivandomi una promo non pattuita, chiamando l’assistenza più volte mi hanno attivato l’offerta pattuita a 1,90€ non previsto dal contratto”.*

L’istante ha, quindi, “[c]onferm[at]o pertanto le richieste:

1. *Applicazione della promozione contrattualizzata a € 24,90/mese tutto compreso, senza costi aggiuntivi;*
2. *Rimborso dei costi a consumo sostenuti nei mesi di marzo–agosto 2025 per la mancata attivazione della SIM con la promo;*
3. *Rimborso delle somme indebitamente addebitate oltre al prezzo pattuito (es. 5 € modem);*
4. *Indennizzo per il disagio subito, quantificato in € 500 o altra somma ritenuta congrua da Corecom/AGCOM.”*

In ultimo ha ribadito che *“l’istanza venga dichiarata ammissibile e decisa nel merito”.*

4. La richiesta integrativa istruttoria.

In data 2 dicembre 2025, con riferimento alla controversia in oggetto, ai fini del completamento istruttorio, è stato richiesto alle parti, ai sensi dell’art. 18, comma 2, del Regolamento, *“di depositare la fatturazione relativa alle utenze n. 055 21xxxx e 389 640xxxx per il periodo interessato dalla controversia”.*

La società TIM, con nota del 22 dicembre 2025, ha dedotto che *“[t]rattandosi di linea prepagata (389640xxxx) non è soggetta a fatturazione - Le ricariche vengono addebitate in fattura linea fissa 05521xxxx per mezzo del servizio TIM UNICA successivamente attivato sulla linea”.*

L’operatore ha *“allega[to] lo storico delle ricariche (non sono presenti addebiti/ricariche da marzo a settembre)”.*

Con nota del 22 dicembre 2025, la parte istante ha ribadito quanto già descritto in istanza, ossia che la *“SIM mobile [era] stata tecnicamente attiva nel periodo di giugno dopo svariati solleciti e il primo incontro di conciliazione, ma priva della promozione pattuita in fase di sottoscrizione del contratto del 28/02/2025. Di conseguenza, in tale periodo ogni chiamata e ogni connessione internet venivano tariffate a consumo, generando addebiti diretti sul credito residuo”.*

L’istante ha specificato che *“anche seguito di numerosi solleciti e di una prima procedura di conciliazione, la promozione non è stata comunque attivata immediatamente, ma solo a fine agosto. Pertanto, [ha dichiarato di essere] rimasto per almeno due mesi, di fatto tre (giugno, luglio e gran parte di agosto) con una SIM attiva ma senza l’offerta contrattualmente prevista, sostenendo costi che non avre[bbe] mai dovuto sostenere. Proprio a causa dell’assenza della promozione, h[a] effettuato chiamate e collegamenti internet che hanno comportato l’abbassamento del credito sotto la soglia di 3 euro, con conseguente attivazione automatica di ricariche, autorizzate esclusivamente perché la linea risultava senza offerta attiva”.*

L'utente ha ribadito di aver "contattato il servizio clienti TIM per segnalare l'anomalia e mi è stato riferito verbalmente che tali importi mi sarebbero stati rimborsati, in quanto l'offerta doveva essere "tutto compreso". Tale rimborso non è mai avvenuto. Al contrario, [gli] è stata addebitata un'ulteriore ricarica a [proprie] spese, aggravando il danno economico. Si evidenzia quindi una contraddizione evidente nella posizione dell'operatore: se l'offerta fosse stata effettivamente attiva e realmente "tutto compreso", il credito non avrebbe potuto diminuire, non si sarebbero generati consumi a pagamento, né ricariche automatiche, tantomeno ripetute. I fatti dimostrano invece che la promozione non è stata attivata per mesi, in difformità rispetto al contratto sottoscritto e a quanto comunicato in fase di vendita, con conseguente danno economico e disservizio prolungato".

5. 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.

In primis si rileva che:

- con riferimento alle domande *sub i)* e *sub ii)*, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del vigente Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica, l'oggetto della pronuncia del Corecom esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato all'erogazione di rimborsi di somme risultate non dovute nonché alla corresponsione di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Tuttavia le sopraccitate domande, secondo criteri di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa, possono essere ricondotte all'ambito della presente disamina e, in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto della finalità della procedura di risoluzione della controversia, interpretata in maniera più "sfumata" ed ampia le istanze di parte, consentendo di liquidare indennizzi corrispondenti ad un inadempimento qualora lo stesso risulti provato (cfr. Linee Guida ex Del. n.276/13/CONS).
- la domanda *sub iii)*, volta ad ottenere "[i]l ripristino dell'offerta originaria oppure l'attivazione di una promozione equivalente alle stesse condizioni economiche e tecniche", da considerarsi congiuntamente a parte della domanda *sub v)* finalizzata al "rimodulo dell'offerta telefonicamente proposta", non può formare oggetto della presente pronuncia in quanto trattasi di attività rimessa alla disponibilità negoziale delle parti da esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni generali di contratto (Cfr. Delibera Agcom n. 169/19/CIR) e che, in quanto tale, esula dalla cognizione di questa Autorità. Tuttavia, in un'ottica di *favor utentis*, la domanda *sub v)* sarà presa in considerazione secondo il significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, esaminata come richiesta di ricalcolo della fatturazione emessa in conformità dell'offerta sottoscritta.

Sempre in via preliminare, considerata la presenza di contestazioni specificate per la prima volta nell'ambito del presente contraddittorio, occorre evidenziare che l'odierna disamina non potrà avere ad oggetto la ritardata e/o mancata attivazione dei servizi di telefonia fissa e mobile (utenze n. 055 21xxxx e n. 389 640xxxx).

Con riferimento alla numerazione fissa, si rileva, infatti, che l'istante, per la prima volta nel contesto della istanza di definizione, ha inserito lo *screenshot* di un SMS del 25 giugno 2025, come di seguito testualmente riportato: "abbiamo ricevuto la tua richiesta per la linea 05521xxxx che gestiremo con il codice 9-78107554xxxx. Sarà nostra cura informarti in merito all'avvenuta lavorazione prevista entro il 15-08-2025. Se non l'hai già fatto, registrati a MyTIM e segui lo stato d'avanzamento della tua richiesta al link xxx". Dal contenuto citato, emerge che la data di previsione per il completamento della "lavorazione" dell'ordine ricade in data successiva all'introduzione dell'istanza di definizione del 3 luglio 2025.

Parimenti, con riferimento all'utenza mobile n. 389 640xxxx, nel formulario n. UG/756538/2025 l'istante aveva sollecitato l'attivazione della SIM; tuttavia, solo nell'ambito del presente contraddittorio ha precisato che tale procedura sarebbe avvenuta con ritardo e, in ogni caso, successivamente all'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione.

Ne consegue che i profili indennitari di cui alla richiesta *sub i*), inerenti alla mancata/ritardata attivazione dei servizi sull'utenza n. 055 21xxxx e mobile sul numero 389 640xxxx, non potranno essere trattati nell'ambito dell'odierna definizione della controversia, atteso che non risulta essere stato esperito il prodromico tentativo di conciliazione, configurandosi a tutti gli effetti come questioni nuove, e dunque contrarie al principio dell'obbligatorietà del tentativo di conciliazione ed alle regole del contraddittorio, cui è improntata la presente procedura.

Tale principio trova costante applicazione nei provvedimenti dell'Autorità (*ex plurimis*, delibere 156/20/CIR, 148/20/CIR, 146/18/CIR, 126/18/CIR) ove, appunto, è riportato che l'oggetto della richiesta di definizione debba essere lo stesso già sottoposto a tentativo di conciliazione, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

Va da sé che per quanto non oggetto di trattazione potrà essere proposta nuova istanza di conciliazione attinente ai profili della ritardata attivazione dei servizi, debitamente circostanziata quanto a *petitum* e *causa petendi*.

Pertanto la presente disamina verte sull'applicazione erronea dell'offerta concordata tramite *vocal ordering* con l'operatore e la mancata risposta ai chiarimenti richiesti.

Sulla difformità delle condizioni applicate

La parte istante ha contestato l'errata applicazione dell'offerta cui aveva aderito telefonicamente. Di contro, l'operatore sostanzialmente eccepisce, da un lato, la genericità della richiesta, dall'altro la correttezza della fatturazione emessa.

La doglianza dell'istante è fondata nei termini che seguono.

Innanzitutto si osserva che il caso in esame verte sostanzialmente su una mancanza di trasparenza e informativa precontrattuale da parte dell'operatore, a causa della quale l'istante ha stipulato un contratto non ritenendo di incorrere nella fatturazione di importi eccedenti la somma mensile omnicomprendiva di “euro 24,90/mese tutto compreso”, per un'offerta convergente fisso mobile cui aveva aderito il 28 febbraio 2025.

Come chiarito dall'istante in replica, “[l]’offerta contrattualizzata prevedeva telefono fisso, internet casa e SIM illimitato a € 24,90/mese tutto compreso, confermato dall’operatore e invece [si era] ritrovato l’addebito extra di 5 € per il modem e 1,90€ power unica”.

In via generale, con riferimento alla contestazione dell'istante, giova richiamare l'orientamento consolidato secondo cui, in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni di cui alla consolidata giurisprudenza di legittimità (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, 3 luglio 2009, n.15677 e da ultimo Cass., sez. 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 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi”.

Sempre in via generale, si richiama ancora l'articolo 2, comma 2, lettera c) del decreto legislativo n. 206/2005, c.d. Codice del Consumo e successive modificazioni, il quale annovera tra i diritti fondamentali del consumatore quello *“ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità”* nei rapporti di consumo.

Ancora, con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all'articolo 4 evidenzia che: *“gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli”*. Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

Nel caso di specie, l'utente ha chiarito la difformità lamentata, consistente nell'eccedenza rispetto alla spesa mensile omnicomprendiva di euro 24,90, riconducibile sostanzialmente a tre profili:

- spesa non conforme al contratto a titolo di *“addebito extra di 5 € per il modem”*;
- la tariffa mobile, prospettata come *all inclusive* e senza limiti, ha invece generato traffico a consumo extra-soglia non riconosciuto;
- spesa non conforme al contratto pari a *“1,90€ [per l'opzione tariffaria] power unica”*, successivamente attivata al fine di eliminare il traffico a consumo sopra soglia.

Con riferimento alle contestazioni mosse dall'istante, l'operatore TIM ha eccepito l'indeterminatezza dell'istanza, omettendo di svolgere una completa attività deduttiva e difensiva con implicita acquiescenza ed accettazione rispetto alle contestazioni formulate da parte istante in ordine alla fattispecie controversa.

L'operatore ha, infatti, dichiarato *“che l'offerta attivata risulta coerente nei costi con quella sottoscritta e che, con riferimento agli importi contestati, pari a euro 5 per il modem (...), deve eccepirsi che il primo è ricompreso nell'offerta contrattualizzata, (...), come previsto dalle condizioni dell'offerta”*.

Tuttavia la società TIM non ha depositato la documentazione idonea a provare che la fatturazione emessa fosse conforme a quanto sottoscritto mediante adesione vocale, limitandosi a dichiarare, per esempio, che la spesa per il modem pari a euro 5,00 fosse dovuta, in quanto il dispositivo era *“ricompreso nell'offerta contrattualizzata”*.

Inoltre, dalla documentazione, non si evince che l'operatore abbia informato in maniera esaustiva l'utente circa i costi che sarebbero stati presenti in fattura. È da notare al riguardo che detta società non ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente in pendenza delle segnalazioni dell'istante, che aveva contestato il traffico a consumo.

In relazione alle spese non riconosciute per il traffico mobile, l'istante ha rappresentato che l'offerta applicata, erroneamente, prevedeva una soglia di consumo, in luogo di quella concordata senza limiti. A sostegno di quanto dedotto, ha prodotto, a titolo esemplificativo, uno *screenshot* dei *“MOVIMENTI SU CREDITO RESIDUO 18/06/25 – 17/07/25”*, dal quale emergono i consumi contestati pari a *“-3,58€”* e *“-14,67€”* riferiti all'utenza n. 389 640xxxx.

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.

Sussiste, quindi, 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).

Orbene, alla luce delle doglianze sollevate dall'utente, la società TIM si è limitata a rilevare la genericità dell'istanza, nonché la correttezza della fatturazione in conformità dell'offerta e non ha giustificato la debenza degli importi addebitati.

Quindi, atteso che, in ragione della natura contrattuale del rapporto di fornitura, incombe sul gestore telefonico l'onere probatorio del corretto computo dei costi contenuti in fatturazione, in linea con le condizioni stabilite nel contratto concluso tra le parti e che quest'ultimo non ha dato evidenza probatoria della correttezza degli importi fatturati, deve ritenersi non provata l'applicazione delle condizioni economiche accettate dall'utente.

Ne consegue che, in accoglimento delle domande *sub iv)* e *v)*, deve disporsi, in relazione al contratto di cui alle utenze n. 055 21xxxx e n. 389 640xxxx, la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante il ricalcolo delle fatture emesse da TIM dal sorgere del rapporto contrattuale, fino a chiusura del ciclo di fatturazione, con storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, incluse le somme imputate a titolo di traffico a consumo mobile) degli importi addebitati eccedenti la somma di euro 24,90 mensili. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla mancata risposta al reclamo

Parte istante lamenta la mancata risposta al reclamo inviato il 23 maggio 2025, laddove l'operatore deduce la sostanziale genericità e indeterminatezza dell'istanza.

La domanda *sub iii)* con riferimento all'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, può essere accolta per le ragioni che seguono.

In generale 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*".

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere fornita in forma scritta, adeguatamente motivata ed indicare gli accertamenti compiuti, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Nel caso di specie, la parte istante ha prodotto copia dell'e-mail inviata all'operatore. A prescindere dalla questione relativa alla prova dell'effettivo invio del messaggio di posta elettronica, va rilevato che nel corpo della comunicazione è indicato il tracciamento di due precedenti "*segnalazioni aperte (codici 9-77738744xxxx e 9-77650039xxxx)*". Ne consegue che la doglianza dell'istanza può ritenersi pervenuta nella sfera di conoscenza dell'operatore.

Agli atti non risulta, tuttavia, alcuna risposta al reclamo trasmesso dall'utente in data 23 maggio 2025, né emergono chiarimenti forniti dall'operatore in relazione alle due segnalazioni richiamate.

Pertanto 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”*.

Per la mancata risposta al reclamo del 23 maggio 2025, ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei servizi dell'operatore, si determina il *dies a quo* nella data del 23 giugno 2023 ed il *dies ad quem* nel giorno 2 luglio 2025, data dell'udienza di conciliazione.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo per i 10 giorni di ritardo, da computarsi secondo il parametro di 2,50 *pro die* per un importo di euro 25,00 (venticinque/00).

DETERMINA

- TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 03/07/2025, è tenuta a regolarizzare, in relazione al contratto di cui alle utenze n. 055 21xxxx e n. 389 640xxxx, la posizione amministrativa - contabile mediante il ricalcolo delle fatture emesse da TIM dal sorgere del rapporto contrattuale, fino a chiusura del ciclo di fatturazione, con 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) degli importi addebitati, incluse le somme imputate a titolo di traffico a consumo mobile, eccedenti la somma di euro 24,90 mensili. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

- 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 25,00 (venticinque/00) 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.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del 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, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura

Cinzia Guerrini

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)