

DELIBERA 027/2025/CRL/UD del 31/10/2025
Sxxx M. / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/747187/2025)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 31/10/2025;

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;

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, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito *“Regolamento Indennizzi”*;

VISTA l'istanza di Sxxx M. del 15/04/2025 acquisita con protocollo n. 0097408 del 15/04/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha assunto: "Con il presente siamo a ribadire le richieste precedentemente formulate dal nostro assistito, in particolare a richiedere il rimborso delle somme pagate per le fatture emesse nel 2024 in quanto gli addebiti contenuti non erano quelli prospettati dall'agente TIM così come più volte segnalato/reclamato ma invano. Infatti il nostro assistito si è visto recapitare una serie di fatture con importi molto superiori a quanto comunicato dal vostro agente, Simone Torelli, che non ha mai fornito delucidazioni esaurienti al riguardo, anche in merito a una sim aggiuntiva che doveva essere gratuita (???). Sono stati inviati diversi reclami in merito (anche a mezzo msg vocali /whatsapp) ma invano! Inoltre in data 6 marzo 2025 i servizi venivano interrotti per essere ripristinati solo dopo due settimane dopo intervento del Corecom. Sono stati inviati svariati reclami a mezzo vocali che si mettono a disposizione se richiesti!". Su quanto assunto ha chiesto: "STORNO INSOLUTO IN ESSERE RIMBORSO SOMME PAGATE E NON DOVUTE INDENNIZZO PER ATTIVAZIONE SERVIZI NON RICHIESTI VARIE"

2. La posizione dell'operatore

Telecom si è costituita assumendo: "Si rileva nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono infondate e, comunque, sono prive di allegazioni e riscontro documentale. Parte istante sostiene di aver subito l'applicazione di condizioni contrattuali non approvate e, alla luce di quanto sopra, insiste nella richiesta di storni e indennizzi. Tuttavia, nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all'operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale; non viene infatti indicato il periodo temporale durante il quale TIM avrebbe attivato il piano contestato. Non viene, inoltre, individuata la differenza contestata tra piano attivato e piano promesso, né l'ammontare degli addebiti asseritamente non dovuti; informazioni tutte indispensabili anche per consentire alla società una adeguata difesa. Inoltre, controparte non ha neppure indicato, né tantomeno depositato tutte le fatture contestate, per le quali oggi viene richiesto lo storno ed il rimborso. Ciò, peraltro, anche a fronte della richiesta espressa del Corecom. Invero, in termini generali, in caso di domanda di storno e 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, oltre a quello di documentarne il pagamento. 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"). Controparte, dunque, non ha adempiuto l'onere di allegazione e men che meno quello di produzione documentale gravante sulla stessa. Si confida pertanto, già sotto tale profilo, che tutte le domande avversarie vengano rigettate. Tutte le doglianze e le pretese avanzate da parte istante risultano infondate e prive di riscontro documentale, come già puntualmente evidenziato nel paragrafo che precede. Parte istante, in maniera generica e non circostanziata, afferma di aver subito l'applicazione di condizioni contrattuali difformi da quelle pattuite e l'attivazione di servizi non richiesti, senza tuttavia indicare in modo preciso quali sarebbero tali condizioni o servizi né fornire elementi probatori a supporto di tali affermazioni. Sulla base di tali presupposti indimostrati, parte istante formula richieste di storni, rimborsi e indennizzi, che tuttavia devono essere integralmente rigettate in quanto palesemente infondate. In particolare, si evidenzia come gli importi fatturati all'istante siano pienamente conformi a quanto sottoscritto al momento dell'adesione contrattuale (cfr. All. 1 - Contratto). Peraltro, occorre rilevare che le medesime doglianze sono state oggetto di plurimi reclami da parte dell'istante, cui l'Operatore ha fornito riscontro puntuale, esaustivo e tempestivo, come si evince dalla documentazione allegata (cfr. Allegati 2-8 – Lettere di risposta TIM del 16 settembre 2024, 28 ottobre 2024, 31 ottobre 2024, 23 novembre 2024, 10 gennaio 2025, 7 febbraio 2025, 19 febbraio 2025). Le risposte fornite ai reclami, articolate e documentate, dimostrano l'assoluta trasparenza e correttezza dell'Operatore nella gestione della posizione contrattuale in essere, smentendo in modo categorico anche la successiva e infondata affermazione di parte istante circa una presunta inerzia dell'Operatore ovvero un'omessa o tardiva risposta ai reclami stessi. Alla luce di quanto precede, appare evidente l'infondatezza in fatto e in diritto delle richieste avanzate, le quali non trovano alcun riscontro nella documentazione contrattuale né nella corrispondenza intercorsa tra le parti, e che devono pertanto essere rigettate in toto."

3. Motivazione della decisione

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. L'utente contesta che sia stata correttamente applicata la scontistica prevista per il profilo commerciale prescelto con l'agente TIM, circostanza che avrebbe comportato aggravio di costi rispetto a quanto pattuito in fase precontrattuale. Contesta, pure, la fatturazione di servizi non richiesti e la sospensione della linea. In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella 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, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale 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 base a tale criterio interpretativo del riparto probatorio, chi contesta contenuto e validità del contratto, come in questo caso, deve quantomeno dare evidenza documentale di ciò che afferma (contratto siglato, condizioni tariffarie attese/promesse e raffronto con quelle effettivamente applicate nelle fatture contestate) o quantomeno, in difetto di tali documenti, circostanziare i fatti, la tipologia di offerta, la tipologia di costi ritenuti non conformi, sì da mettere in condizione il definitorie di ricostruire la vicenda eventualmente reperendo aliunde le evidenze probatorie (sempre in ottica di agevolazione dell'utente); nulla di tutto ciò è presente nelle memorie svolte, laddove non viene menzionata la tipologia dell'offerta, la tipologia di costi ritenuti non conformi, il piano tariffario; né sono state prodotte le fatture con il dettaglio delle somme ritenute indebite in modo da ricostruirne natura e conformità a quanto asseritamente pattuito. Solo nella memoria di replica l'utente produce le fatture contestate e gli screen shot delle chat con il venditore mentre il contratto viene depositato dal gestore. Alla luce della disamina della documentazione in atti, la richiesta dell'istante è da accogliere nei limiti che seguono. L'utente lamenta in primis che, nonostante gli accordi intercorsi con l'agente TIM prevedessero una spesa mensile di € 24, 90 (migliorativa rispetto alla tariffa già in uso) la spesa mensile dell'abbonamento fosse notevolmente lievitata. All'istanza è stato allegato l'elenco delle operazioni registrate sul conto corrente dell'utente e, successivamente, le fatture. Dagli screen shot della chat intercorsa tra l'istante e l'agente Tim emerge che, alla data del 24.5.2024, quest'ultimo si è impegnato per un'offerta di € 24,90 mensili, comprensiva di chiamate illimitate e tecnologia "fibra". Dall'analisi del contratto, sottoscritto digitalmente dall'istante, risulta evidente che, in realtà, non sono stati addebitati importi maggiori come dedotto dall'istante e che anche i servizi aggiuntivi sono stati regolarmente sottoscritti. Le fatture, infatti, riportano tutti i servizi sottoscritti dall'istante con il contratto del 29.5.2024. Tuttavia, in un'ottica di favor utentis, ed equità, non può non considerarsi che il contratto non riporta i singoli "costi" dei servizi e tanto giustifica un legittimo "affidamento" dell'istante alla sottoscrizione delle condizioni indicate dall'agente. Questa ricostruzione legittima la richiesta dell'istante alla restituzione delle somme indebitamente fatturate dal gestore dalla sottoscrizione del contratto e fino al ripristino del vecchio contratto che il gestore si è impegnato a ripristinare in sede di GU5. Sempre in sede di GU5 è stato richiesto il ripristino della linea malfunzionante dal 6.3.2025 e fino al 24 marzo 2025, termine di adempimento, non contestato, del provvedimento GU5 per un totale di 18

giorni ex artt. 6 e 13, comma 3, del Regolamento indennizzi nella misura complessiva di € 288,00. Quanto alle altre domande formulate dall'istante non si ritengono meritevoli di accoglimento. Quanto all'indennizzo da "mancata risposta al reclamo", il gestore ha dato prova di non essersi sottratto al dialogo con l'utente e, effettivamente, le fatture sono rispondenti al contratto sottoscritto dall'istante. La condotta tenuta dal gestore non può considerarsi inadempiente rispetto al contratto sottoscritto dall'utente. Analoghe considerazioni valgono in merito ai servizi non richiesti dal momento che, a ben vedere, anche questi sono stati regolarmente sottoscritti dall'utente in sede di stipula contrattuale e il favor utentis è uno strumento che serve a ripristinare l'equilibrio contrattuale tra le parti ma non anche a provocare un profitto non dovuto. Pertanto, alla luce della ricostruzione della vicenda sottoposta all'esame dell'Autorità, il gestore è tenuto alla ricostruzione della posizione contabile dell'istante stornando/rimborsando le somme contabilizzate in eccesso (rispetto al precedente contratto di cui alla fattura di luglio 2024 in atti) fino al ripristino del contratto in essere prima della sottoscrizione del 29.5.2024. All'utente spetta, altresì, l'indennizzo per malfunzionamento della linea ex artt 6 e 13, comma 3, del Regolamento indennizzi per un totale di € 288,00.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. TIM spa, per le motivazioni di cui in narrativa, è tenuta a corrispondere all'utente, per il malfunzionamento della linea, l'indennizzo di cui agli artt. 6 e 13, comma 3 del Regolamento indennizzi per un totale di € 288,00. TIM spa è, altresì, tenuta alla ricostruzione della posizione contabile dell'istante stornando/rimborsando le somme contabilizzate in eccedenza fino al ripristino del contratto in essere prima della sottoscrizione del 29.5.2024.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

La Segretaria generale

Dott.ssa Giosy Pierpaola Tomasello

Il Presidente

Avv. Eleonora Zazza

f.to