

**DELIBERA 080/2024/CRL/UD del 19/07/2024**  
**A. Sxxx / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)**  
**(GU14/661014/2024)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 19/07/2024;

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;

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 Assemblies 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 A. Sxxx del 06/02/2024 acquisita con protocollo n. 0035704 del 06/02/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante ha lamentato nei confronti del gestore: “ sono A. Sxxx residente a Roma in via nosate 64 ho stipulato un contratto business n 888012568411 mese maggio 2023 con un vostro operatore telefonico di un offerta in cui ho aderito ma che ad oggi avendo fatto vari solleciti di cui mai risposto da parte di tim mi sono ritrovato prezzi in bolletta non idonei al offerta aderita per cui chiedo gentilmente la società tim di ripristinare i pagamenti secondo l offerta aderita e di poter essere risarcita per danni di non correttezza nei miei confronti che ad oggi in data 09/01/2024 mi hanno prodotto un passivo a mie spese di 865,37 di cui di ben 7 fatture mensili della linea mobile grazie cordiali saluti in attesa di un vostro gentile riscontro ”. Su quanto assunto ha chiesto: “Applicazione delle condizioni di cui all'Offerta TIM (ALLEGATA) del 4 Maggio 2023, con conseguente ricalcolo degli importi effettivamente dovuti, pari ad € 45,00 più IVA /MESE per i primi dodici mesi (SI LEGGA NEL DETTAGLIO L'OFFERTA ALLEGATA), storno degli importi non dovuti, rimborso dei maggiori esborsi corrisposti sino ad oggi, da determinarsi in contraddittorio con TIM; - Indennizzi per l'attivazione di servizi non richiesti (LEGGI VOCE ALTRI IMPORTI INSERITA NELLE FATTURE TIM), condizioni contrattuali applicati difforni da quelle pattuite, false informazioni contrattuali ed omesso riscontro ai reclami scritti di Luglio 2023 e Gennaio 2024, secondo il c.d. Regolamento Indennizzi Agcom; - Ristoro spese sostenute per il doppio grado di procedura. Con ogni più ampia riserva”.

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

L'operatore si costituiva nel procedimento di definizione rilevando l'infondatezza dell'istanza per mancanza di prova delle doglianze lamentate. Assumeva, poi, di aver fatturato il dovuto e che alcun valido reclamo era mai stato inoltrato.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza formulata dalla parte istante non può essere accolta per i seguenti motivi. L'istante sostiene che il gestore abbia disatteso il contratto sottoscritto applicando condizioni diverse da quelle pattuite chiedendo i relativi indennizzi e rimborsi/storni. Tuttavia l'istante non produce copia dei contratti sottoscritti limitandosi a depositare l'immagine di una proposta con appunti di proprio pugno. Si assiste, infatti, nel caso de qua, al mancato assolvimento del minimo onere di allegazione di fatti e circostanze da parte dell'istante, alla genericità, anche temporale, delle contestazioni, alla mancanza in atti di elementi sufficienti per valutare la

condotta dell'operatore. L'assoluta genericità delle circostanze dedotte e la totale assenza di supporto documentale si pone in aperto contrasto con il consolidato principio di diritto, previsto dall'art. 2697 cc, comma 1, c.c. (cfr. per una fattispecie simile, Corecom Calabria Delibera n. 55/11; nonché Agcom Delibera n. 70/12/CIR, secondo cui in caso di richiesta di rimborso grava sull'utente la prova dei pagamenti nonché delle contestazioni delle fatture) da richiamarsi in via analogica in questa sede, secondo cui chi aziona un diritto deve necessariamente produrre le prove fattuali e documentali da cui quest'ultimo origina ("Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento") e, senza le quali, è preclusa la ricostruzione logico giuridica che consente all'organo giudicante – nel caso di specie il Corecom – di fondare il proprio convincimento ed esercitare, in ultima analisi, la propria funzione decisoria ("onus probandi incumbit ei qui dicit"). Colma il vuoto probatorio il gestore che deposita due contratti, sottoscritti digitalmente dall'istante in data 5.5.2023 (linea fissa) e 10.5.2023 (linea mobile). I contratti, ed i relativi impegni, sono stati regolarmente assunti dall'istante che li ha sottoscritti digitalmente assumendone il relativo vincolo. Non solo. Non ha prodotto copia dei pagamenti e nemmeno delle diverse fatture. La mancata produzione delle fatture, poi, produce importanti conseguenze ai fini della valutazione della fondatezza della domanda dell'istante perchè impedisce la verifica del numero delle linee, del profilo tariffario, del traffico generato e, più in generale, non vi è prova che il gestore non abbia adempiuto esattamente all'obbligazione assunta con il contratto, addebitandogli quei costi lamentati. L'onere di provare quanto asserito ("onus probandi incumbit ei qui dicit"), spettava esclusivamente all'utente ed era facilmente soddisfabile mediante produzione delle fatture; l'istante si è invece limitato a contestazioni generiche e prive di supporto probatorio. Alla luce delle pregresse argomentazioni, si ritiene che non sia emersa la prova dell'applicazione da parte dell'operatore di costi non dovuti.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

- 1.** Il rigetto dell'istanza della Sig.ra A. Sxxx nei confronti di TIM S.p.A..
- 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](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini