

DELIBERA N. 43/2025

**XXXXX XXXXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/671217/2024)**

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 27/03/2024 acquisita con protocollo n. 0092008 del 27/03/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dal dott. Francesco Saverio Panza, in servizio presso il Corecom Puglia;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, titolare di contratto di tipo residenziale per servizi di telefonia fissa relativo all'utenza 080/*****70, rappresenta quanto segue: "Al momento della sottoscrizione del contratto di fornitura del servizio internet e voce, il rappresentato non ha concordato con Tim l'acquisto del modem ma più genericamente un abbonamento "tutto compreso". Dopo la ricezione della prima fattura il rappresentato ha constatato l'addebito del prodotto a 5€ al mese con una rateizzazione di 48 mesi ed ha contestato telefonicamente la circostanza ma non ha avuto alcun riscontro. Poichè non è possibile provare "in negativo" la mancata sottoscrizione del contratto e non avendo ricevuto alcuna documentazione dall'operatore dopo la sottoscrizione dell'abbonamento, si deve dedurre che l'addebito del modem è privo di una fonte contrattuale che lo giustifica e quindi è applicabile l'art. 12 delle condizioni generali di abbonamento che prevede la cd "Opzione di acquisto", ovvero la possibilità di restituire il prodotto entro 30 giorni dalla cessazione del contratto oppure di "esercitare l'opzione d'acquisto del modem che ha avuto in uso pagando a TIM il prezzo indicato nelle Condizioni Economiche dell'Offerta". Alla luce delle condizioni contrattuali previste proprio da Tim, il cliente ha dunque facoltà di utilizzare il modem fino alla fine del contratto e di decidere alla fine di esso se riscattarlo o restituirlo così come è stato fatto.". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) Rimborso delle rate pagate e storno di quelle insolute; II) Rimborso spese per la procedura di definizione.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: "In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che la linea telefonica in oggetto risulta attivata in data 16/10/2019 e cessata per disdetta il 20/02/2022. A seguito della suddetta attivazione all'istante sono state inviate le condizioni contrattuali ed economiche sia del profilo tariffario attivato che dell'acquisto del modem (vedi allegati), il quale era in vendita rateale per 48 mesi e quindi fino al 17/12/2023. 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'addebito del modem, il tutto comprovato dall'assenza di reclami, dalla mancata restituzione del prodotto e dal pagamento delle fatture. Appare

opportuno evidenziare, che l'istante non ha mai inviato nessun tipo di reclamo in merito, infatti dalla documentazione in atti non vi è la presenza di reclami scritti inoltrati alla società convenuta. L'art. 23 delle C.G.A. stabilisce che: "i reclami riguardanti addebiti in fattura devono essere inviati all'indirizzo indicato in fattura entro i termini di scadenza della fattura stessa". Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. Appare doveroso a questo punto richiamare, nonostante la correttezza degli addebiti, come ampiamente documentato e provato, anche l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, il quale esclude il riconoscimento di indennizzi se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. Evenienza che non si è verificata nel caso de quo. 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 documenta-zione indispensabile da cui poter evincere le condizioni contrattuali dalla stessa prospettate, ossia non ha prodotto copia della proposta commerciale cui aveva aderito, limitandosi a contestare generici addebiti e difformità nella fatturazione. 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. Dopo la cessazione è continuata la fatturazione con l'addebito della sola rata del modem fino al conto di dicembre 2023 che contiene l'ultima rata del prodotto. Gli addebiti sono dovuti in quanto l'istante oltre a non effettuare nessun tipo di con-testazione non ha neanche restituito il modem, che attualmente è in suo possesso." Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze emerse nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. Con riferimento alla richiesta sub I) si osserva quanto segue. L'istante sostiene di aver aderito ad un'offerta "tutto compreso" lamentando di non aver concordato l'acquisto del modem. Di contro la parte convenuta evidenzia che dal 16.10.2019 è stata attivato il servizio fibra con consegna modem in vendita rateale ad € 5,00 per 48 rate, come da ricevuta in atti. A sostegno della propria posizione il gestore produce la welcome letter del 17 ottobre 2019, evidenziando come nella stessa risulti chiaramente previsto, tra gli altri importi, il costo del modem TIM HUB+. Ciò premesso, dalla disamina della documentazione in atti, si evince che l'utente ha usufruito per circa 4 anni del servizio erogato tramite il modem fornito a pagamento sin dalla prima fattura emessa dal gestore. A tal riguardo, si osserva che non v'è evidenza nel fascicolo documentale di reclami e/o elementi riconducibili a segnalazioni telefoniche in merito agli addebiti relativi alle rate del modem. Né risulta che l'utente abbia espresso alcuna doglianza in ordine alla regolare erogazione dei servizi collegati all'apparecchio. Invero l'istante avrebbe potuto contestare l'addebito del modem alla ricezione di ogni singola fattura ed eventualmente esercitare il diritto di ripensamento e/o di recesso in base al Codice del Consumo (D. Lgs. n. 206/2005 e s.m.i.). Alla luce delle osservazioni che precedono, la domanda non può trovare accoglimento. La richiesta sub II) non può essere accolta stante il rigetto della domanda principale e la gratuità della procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza non può essere accolta.
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