

**DELIBERA N. 66/2025**

**XXXXX XXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)  
(GU14/675872/2024)**

**Il Corecom Puglia**

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 26/05/2025;

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 22/04/2024 acquisita con protocollo n. 0114530 del 22/04/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

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

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, rappresentante legale di società titolare di contratto per servizi di telefonia fissa, mobile e internet di tipo affari, rappresenta: «Il 14 luglio 2021 il clt sottoscrive un contratto mobile con tim (vedi all1). il 4 aprile 2022 il clt sottoscrive un contratto per la rete fissa con richiesta di tim unica e richiesta di voucher connettività (vedi all2). Questa prevedeva tra i servizi accessori il raddoppio dei giga sulle sim in consistenza e uno sconto di euro 5,00 sull'offerta convergente (vedi all3 "tim intera offerta fisso"). Come servizio principale, l'attivazione del voucher connettività che prevedeva uno sconto sulla rete fissa di 55,55 euro al mese per 36 mesi (vedi all4). il 19 giugno 2023 al clt viene sospeso il servizio di chiamata da rete fissa. il 27/07/2023 al clt viene cessata definitivamente la linea fissa, come da telefonata intercorsa. Solo alla data del 19/06/2023 il clt prende atto del disservizio, a cagione del mancato funzionamento del collegamento internet, e svolge più reclami telefonici, a partire dal 19/06/2023. Come risulta dal verbale del 14 02 2024, non si è raggiunto alcun accordo tra le parti, per avere TIM contestato una pregressa morosità dell'utente. Invero la XXXXX XXXXX, al momento della illegittima cessazione della linea, non aveva alcun debito nei confronti della TIM, come riferisce l'operatore di call center n. CG520, interpellato nell'agosto 2023 minuto 4,40 della telefonata, "non risultano fatture impagate", telefonata casualmente registrata, che si allega. Nell'ultima fattura TIM (n. 8S00307832 emessa il 10/08/2023, riferita al periodo luglio 2023) e nelle precedenti aprile giugno non vi è alcun riferimento a presunti debiti né nella pagina "Informazioni e Novità", esistono "scoperti". Non risultano emesse fatture ulteriori contenenti richieste di pagamento, come evidente nel riepilogo contabile tratto dalla pagina personale della XXXXXXXX Xxx sul sistema TIM, che si allega. Si allegano altresì tutte le ultime fatture e si reiterano le circostanze di fatto e le richieste di merito già svolte dalla società utente, sopra riepilogate e gli allegati». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) indennizzo ex art. 4, co. 2, Allegato B alla delibera n. 268/18/CONS per mancata attivazione del servizio accessorio "raddoppio dei giga"; II) indennizzo ex art. 5 Allegato B alla delibera n. 268/18/CONS per illegittima sospensione del servizio; III) indennizzo ex art. 10 Allegato B alla delibera n. 268/18/CONS per perdita della numerazione; IV) indennizzo ex art. 12 Allegato B alla delibera n. 268/18/CONS per ritardata risposta al reclamo; V) mancata fruizione del voucher connettività dalla 15ma rata compresa (totale 1.221,10 euro ); VI) risarcimento del canone linea in attivazione con altro operatore per 22 rate (euro 938,06); VII) 3,90 oltre iva moltiplicato per tutte le fatture (65) ricevute a causa del servizio fattura unica 309,27 euro, iva inclusa; VIII) 5,00 + 5,00 euro oltre iva moltiplicato 15 fatture di rete fissa per mancata attivazione di tim unica e domiciliazione bancaria (vedi tim offerta voucher) = 183,00 euro, iva inclusa; IX) 10,00 euro oltre iva per 4 ricariche per

l'attivazione del servizio 5,00 euro giga vip (extra 5 giga), resosi necessario per mancanza di giga dovuti alla mancata applicazione del raddoppio dei giga.

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

Nelle proprie memorie, il convenuto gestore rappresenta: «In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che la linea \*\*\*\*\* oggetto del conten-dere risulta rientrata in TIM da OLO in data 06/05/2022 con l'offerta SUPREMA BUSINESS VOUCHER 2,5GIGA ed è cessata in data 27/07/2023 per morosità. Il cliente sottoscrive il contratto in data 04/04/2022 per l'offerta SUPREMA BU-SINESS VOUCHER che prevede quanto segue: [...]. Dall'analisi sulle fatture quanto sottoscritto corrisponde a quanto attivato e fatturato come da estratto fattura che segue: [...] La suddetta utenza risulta cessata per il mancato pagamento dei conti telefonici di Novembre 2022- Dicembre 2022 e Gennaio 2023. Le suddette fatture a seguito della cessazione risultano riaddebitate sulla fattura di Ottobre 2023 relativa al contratto n. 888012320526 sempre intestato all'istante, e saldata in data 10.11.2023. La procedura di riaddebito è corretta in quanto prevista dal 4° comma dell'art.18, delle Condizioni Generali di Abbonamento (Fermo restando l'applicazione delle penali di cui al presente articolo, al fine di assicurare il pieno adempimento degli obblighi assunti nei confronti di Telecom il cliente intestatario di più contratti auto-rizza Telecom Italia S.p.A. a rivalersi delle somme di cui sia risultato moroso sugli altri abbonamenti relativi ai servizi disciplinati dalle presenti condizioni generali), e risulta regolarmente comunicata all'istante con missiva del 05.08.2023. Le azioni amministrative risultano corrette in quanto precedute da regolare solleciti di pagamento. L'art. 20 delle C.G.A. rubricato "Sospensione per ritardo pagamento" stabilisce che: "Telecom Italia, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il servizio al cliente che non provvede al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata". Come prassi ormai consolidata il contratto di utenza telefonica è inquadrabile nello schema del contratto di somministrazione e pertanto la clausola contrattuale che prevede la facoltà del somministrante di sospendere la fornitura nel caso di ritardo pagamento anche di una sola bolletta rappresenta una specificazione contrattuale applicabile in caso di inadempimento dell'utente. L'art. 5 del regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti (Allegato A, Delibera AGCOM 173/07/CONS) prevede i casi tassativi in cui l'operatore può sospendere il servizio, tra i quali viene annoverato quello relativo "ai ripetuti ritardi nei pagamenti o ripe-tuti mancati pagamenti". Inoltre si evidenzia che all'istante è stata comunicata la presenza di fatture scoperte anche sulle fatture stesse (vedi fatture allegate). Si rileva altresì che quanto comunicato all'istante dal servizio clienti corrisponde al vero, in quanto alla data della suddetta telefonata le fatture scoperte erano già state addebitate sulla fattura relativa ad altro contratto, per cui nessuna morosità poteva essere presente sull'utenza in contestazione, che risultava comunque già cessata. L'istate non ha mai effettuato nessun tipo di reclamo né in merito agli addebiti in fattura né per la cessazione della suddetta linea e non ha neanche mai presentato richiesta di riattivazione. Infatti dalla documentazione in atti non vi è la presenza di reclami scritti indirizzati all'operatore

concernete il disservizio i disservizi de quo. 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. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale».

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

All'esito dell'istruttoria, l'istanza non può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. Le domande sub V), VI) e IX) sono inammissibili, in quanto volte non all'ottenimento di storni o rimborsi dei corrispettivi, bensì al risarcimento del danno emergente e del lucro cessante per gli esborsi volontariamente effettuati per ovviare alla presunta mancata applicazione del raddoppio dei gigabyte di traffico, per il mancato ottenimento di voucher da un soggetto terzo e per i corrispettivi per il servizio reso da altro operatore. Come noto, richieste di risarcimento danni non sono ammissibili nella presente procedura, in quanto non rientranti nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (Allegato B alla delibera n. 194/23/CONS). Detta disposizione, infatti, delimita l'ambito oggettivo del procedimento stabilendo che, con il provvedimento che definisce la controversia, si possa condannare l'operatore ad effettuare storni e rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da deliberazioni dell'Autorità. Richieste propriamente risarcitorie rimangono di competenza dell'Autorità giurisdizionale. L'assenza in atti di reclami rende altresì non accoglibili le richieste di indennizzi di cui alle domande sub I), II), III) e IV). L'art. 14, co. 4, del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) recita infatti:

“Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento 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 venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza”. Nel caso di specie si aggiunga che l’utente non ha mai contestato formalmente e nei termini le fatturazioni ricevute. Non possono infine essere accolte le domande sub VII) e sub VIII), atteso che, dall’esame delle fatture e dei contratti in atti, risulta applicato il servizio “fattura unica” contrattualmente previsto e risulta riconosciuto lo sconto per la domiciliazione bancaria.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. La richiesta formulata dall’utente non può trovare accoglimento.
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, 26 maggio 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