

DELIBERA N. 6/2025

**XXXXX XXXXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/635799/2023)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 28/01/2025;

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 04/10/2023 acquisita con protocollo n. 0252413 del 04/10/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dall'avv. Gianna Giannuzzi;

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'utente rappresenta quanto segue: "L'Impresa Edile X.X. s.r.l.s., nella persona del legale rapp.te pro tempore Sig. XXXXX XXXXX, riferisce di aver riscontrato un illegittimo contratto in essere con TIM S.p.A. intestato alla società e relativo a servizi di voce mobile/dati con annessi dispositivi per le seguenti utenze 334/XXXX455 - 334/XXXX444 - 333/XXXX901. Nel merito, la suddetta società disconosce la titolarità delle predette utenze significando al gestore TIM di essere del tutto estranea alla sottoscrizione e attivazione del contratto con conseguente disconoscimento e contestazione di ogni addebito derivante". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) Storno della posizione debitoria; II) cessazione dei contratti disconosciuti; III) pagamento di tutti gli indennizzi configurabili in base alle contestazioni formulate come da delibera AGCOM 347/18/CONS; IV) rimborso spese per la procedura di definizione della controversia.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: "Da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, è emerso che l'istante, tramite verbal ordering ha attivato un contratto mobile n. 888XXXXXX329 per l'attivazione di tre utenze business ricaricabili relative alle numerazioni 334/XXXX455- 334/XXXX444 - 333/XXX901, con contestuale acquisto, in forma rateale di n. 2 APPLE iPhone13ProMax128Graph MLL63QL/A e n.1 APPLE iPad 8th 32G SpGr MYMH2TY/A. Il contratto risulta cessato per morosità in data 02.09.2022, e nella fattura conclusiva n. 7X05095963 sono state addebitate le rate a scadere dei prodotti. La posizione amministrativa vede una posizione debitoria a carico dell'utente pari ad € 3.544,33. Le doglianze dell'istante sono del tutto infondate in quanto il contratto risulta regolarmente accettato dall'istante, ed inoltre non è presente nessuna contestazione in merito. L'istante non ha mai effettuato nessun tipo di reclamo in merito alle contestazioni de quo, infatti dalla documentazione in atti non vi è la presenza di reclami scritti inoltrati alla società convenuta. 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 da cui si evinca la presenza di un eventuale

reclamo telefonico. 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. L'istante non ha mai effettuato formale disconoscimento (denuncia/querela), ha allegato al fascicolo documentale una semplice lettera senza nessun valore probatorio". Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. Le richieste sub I) e sub III) non possono essere accolte in quanto generiche e non adeguatamente documentate e circostanziate. Nello specifico, non risultano depositate le fatture di cui l'istante ha chiesto lo storno, nonostante l'espresso invito, da parte questo Co.Re.Com., inserito in piattaforma in data 23 ottobre 2023, "di integrare la pratica attraverso il deposito in piattaforma delle fatture di cui chiede lo storno e/o il rimborso, entro il termine di 10 giorni dalla presente". Non risulta presentato, inoltre, alcun reclamo volto a contestare il contratto oggetto di contestazione. L'unico elemento depositato in atti dall'istante è una dichiarazione olografa di disconoscimento del contratto di abbonamento, non corredata da ricevuta attestante l'effettiva consegna all'operatore e relativa ricezione. Pertanto, detta dichiarazione risulta priva di efficacia giuridica. Peraltro, si osserva che non v'è evidenza di alcun disconoscimento, da parte dell'istante, mediante idonea denuncia/querela. Di contro, l'operatore ha depositato in atti due registrazioni telefoniche da cui si evince la volontà dell'istante di aderire al suddetto contratto con contestuale acquisto di tre dispositivi Apple, nonché l'autorizzazione all'addebito diretto sul conto corrente datata 24 gennaio 2022. Fermo restando il principio del favor utentis, sull'istante ricadono, comunque, oneri relativi alla precisa identificazione del fatto, della doglianza lamentata, delle somme di cui si richiede lo storno o il rimborso, nonché relativi alla dettagliata produzione documentale. Con riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante, l'Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che: «qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda» (Del. 3/11/CIR). Inoltre, in base al consolidato orientamento della stessa Autorità, quando la richiesta di storno/rimborso appare generica e non consente di individuare le ragioni che possano giustificare l'annullamento delle fatture contestate, stante l'assenza di reclami volti alla contestazione del dettaglio del

traffico indicato nelle fatture, le fatture ancora insolute devono essere saldate dall'utente (cfr. Del. 59/15/CIR e Del. 95/19/CIR). Così come, allorquando l'utente non chiarisca quali siano i documenti contabili oggetto di contestazione, tantomeno precisi l'ammontare dei relativi importi, né risulti allegata all'istanza alcuna documentazione idonea a circoscrivere l'oggetto delle doglianze e nulla è prodotto in replica all'eccezione sollevata dall'operatore, deve rilevarsi l'assoluta genericità dell'istanza medesima e, pertanto, le richieste dell'utente non possono trovare accoglimento (cfr. Del. 118/12/CIR; Del. 150/18/CIR; Del. 73/19/CIR). Con riferimento alla richiesta sub II), si evidenzia che la stessa esula dalle competenze del Corecom non rientrando 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 operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi (All. A. alla Delibera n. 203/18/CONS). La richiesta sub IV) non può essere accolta, stante il rigetto della domanda principale e la mancanza di documentazione attestante eventuali spese affrontate dall'utente per la partecipazione alla procedura, di per sé gratuita.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza 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, 28 gennaio 2025

Il Dirigente ad interim del Servizio
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco