

DELIBERA N. 71/2025

**XXXXX XXXXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/732240/2025)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 23/06/2025;

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 06/02/2025 acquisita con protocollo n. 0031643 del 06/02/2025;

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 di tipo affari per servizi di telefonia fissa, mobile e internet, rappresenta: «Il cliente lamenta una difformità tra i costi prospettati in fase di vendita e quelli effettivamente concordati. Le fatture sono partite con costi mensili di circa € 150 poi lievitati fino al doppio. Chiediamo ebizione delle condizioni di vendita, del profilo commerciale». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante chiede lo storno della posizione debitoria.

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 cliente ha una fatturazione convergente di 5 linee mobili+fissa. Utenza fissa – 08xxxxxx80 L'utenza in contestazione risulta rientrata in Tim in data 24.05.2024 con il profilo tariffario Tim Smart XDSL (vedi contratto sottoscritto). Si precisa che le prime due fatture (bim 5 e 6 2024) sono bimestrali, dopodichè il canone diventa mensile. Da un verifica delle fatture si evince che: Bim 5° FATTURA BIMESTRALE : canone bimestrale € 39,80 pertanto sono € 19,90 mensili: [...] Dalla Fattura 6° bim. il canone è mensile, nella suddetta fattura , dopo i primi 3 mesi gratuiti, abbiamo in aggiunta al camone, il servizio AGGIUNTIVO tim safeweb a pagamento pari ad euro 3,00 mensile, come previsto nell'offerta a catalogo e che il lciente puo' disdire in qualsiasi momento, pertanto il canone diventa 22,60: [...] Va precisato che il cliente successivamente alla fattura del 1* bim. 2025 revoca la domiciliazione bancaria, perdendo il relativo bonus di -5,00 euro di cui usufruiva e quindi determinando un implicitamento un aumento della fattura. Atteso ciò non si riscontrano addebiti difformi da quelli pattuiti. Contratto mobile – 888012699704- (utenze n. 32xxxxxx19-32xxxxxx86, 37xxxxxx74- 38xxxxxx97- 33xxxxxx645) Il suddetto contratto mobile aveva in consistenza 5 linee mobili di cui 4) attivate in data 24.05.2024 ed una attivata a Giugno 2024. 4 linee sono attive con il profilo 5Gpawer Premium (costo mensile 27,98- € 6 bonus utenza fissa- il canone diventa € 21,98 a bimestre, pertanto € 10,99 al mese, mentre una sola linea è attiva con il profilo Power ATI Xlal costo di € 14,99/mese. Delle suddette 5 linee mobili risulta ancora attiva con Tim solo la linea 33xxxxxx45, le altre risultano cessate per MNP in data 28.10.2024. In paci è presente uno scoperto pari ad € 1.178,17. Non si riscontrano iadempimenti contrattuali da parte della società convenuta in quanto i costi addebitati risultano essere conformi ai contratti debitamente sottoscritti dall'utente. L'istante non ha mai sollevato nessun tipo di reclamo in merito alle contestazioni de quo, infatti dalla documentazione non si rileva reclami scritti indirizzati 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 atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. La mancanza di opportune segnalazioni o reclami in ordine ai presunti disservizi patiti, assume un particolare rilievo in questa sede atteso che, secondo quanto stabilito dall'Autorità, attraverso una consolidata applicazione della delibera n. 179/03/CSP, l'obbligo dell'operatore di provvedere al ripristino del servizio è direttamente correlato all'obbligo dell'utente di porre la controparte nella condizione di provvedervi, attraverso una tempestiva segnalazione della problematica. A tale proposito l'orientamento dell'AGCOM e dei CORECOM non lascia spazi interpretativi. In tema di disservizi indennizzabili la normativa di settore, e in particolare la delibera 69/11/CIR nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatorequalora l'utente non provi di avere inoltrato un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione" (per tutte valgono le delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12/CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR). Ad abundantiam si segnalano due recenti pronunce del Corecom Calabria sulla necessità di segnalazione del disservizio ovvero la Delibera n. 23/2020 e Delibera n. 19/2023. Appare chiaro, quindi, che la parte istante non ha assolto all'onere di allegazione di documenti atti a confortare fatti e circostanze contestate con il formulario, infatti non dà prova del disservizio lamentato. 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, storno e/o rimborso, 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. L'utente chiede lo storno della propria posizione debitoria, lamentando fatturazioni maggiori di quelle convenute, senza tuttavia individuare con precisione gli addebiti asseritamente illegittimi, senza allegare le fonti dei rapporti negoziali e senza aver esperito reclami di contestazione. L'utente allega in atti, in effetti, soltanto due fatture, il cui importo complessivo risulta, sulla base delle emergenze istruttorie, comunque inferiore alla posizione debitoria accumulata. Viceversa, il gestore allega stipule contrattuali e relativi profili tariffari. Tali documenti, confrontati alle fatture presenti nel fascicolo documentale, consentono di affermare la correttezza degli addebiti effettuati. Deve dunque darsi applicazione, nel caso di specie, al principio secondo cui "Quando la richiesta di storno 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).

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, 23 giugno 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