

DELIBERA N. 15 - 2025

**XXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/541554/2022)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 28/05/2025;

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 Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *“Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte”* e s.m.i.;

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, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la *“Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni”*, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX del 27/07/2022 acquisita con protocollo n. 0231932 del 27/07/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

“In data 25 Ottobre 2021 abbiamo ricevuto la visita da parte di un Vostro commerciale il quale ci ha proposto un adeguamento tariffario con mantenimento del nostro numero storico di rete fissa con passaggio della connettività in tecnologia in FTTC. Con grande sorpresa, al ricevimento della prima fattura, ci siamo visti addebitare costi relativi ad una nuova numerazione ovvero al numero XXX e relativa connettività. Così come ci siamo visti continuare a fatturare il vecchio numero storico e la relativa connettività. Nei fatti abbiamo iniziato a ricevere due fatture distinte per 2 contratti di cui uno ovviamente per quanto sopra esposto non richiesto. In data 07 Giugno 2022 Vi abbiamo inviato Pec di reclamo alla quale non avete risposto. Pertanto abbiamo migrato il nostro numero storico verso altro Gestore. Nelle fatture relative al numero geografico non richiesto e relativa connettività ovvero lo XXX sono presenti costi relativi al contributo di attivazione. Siamo a contestare oltre che per i fatti sopra esposti anche perché con la chiusura del contratto associato a tale linea avente Codice Cliente XXX verranno probabilmente addebitati oltre che le rate residue dell'attivazione anche gli eventuali costi per il recesso anticipato. L'eventuale applicazione di tali costi va però in contraddizione con quanto sancito e stabilito dall'Art.1, comma 4, della Legge n. 40/2007” il quale ha introdotto specifiche tutele in caso di recesso per coloro che stipulano contratti per adesione con operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazioni telefoniche: si tratta della facoltà dell'utente di recedere “senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore”, nonché senza un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni”. Tale articolo è stato integrato al punto 3 capoverso 1-bis in data 17 luglio 2018 dalle linee guida della Direzione Tutela dei Consumatori, pertanto “l'Autorità ha ritenuto che le specifiche tutele previste dall'articolo 1, comma 3, in caso di recesso, si applichino anche agli utenti non residenziali che non godono di un sostanziale potere negoziale e che, quindi, si limitano a sottoscrivere clausole predisposte dal contraente “forte”. Anche questi utenti, infatti tra i quali figurano numerose piccole e medie imprese, sono limitati nell'esercizio di qualsiasi rilevante potere di trattativa in quanto, nell'aderire al contratto, possono solo procedere alla mera accettazione di tutte le clausole contrattuali, al pari del singolo consumatore. L'Autorità ha pertanto ritenuto opportuno rendere esplicito che anche per questa fascia di utenza cd. Business deve essere garantita la possibilità di un recesso “senza vincoli temporali o ritardi non giustificati da costi dell'operatore” nonché senza un obbligo di preavviso superiore ai trenta giorni”.

A seguito di quanto esposto e per il disservizio arrecato siamo a richiedere:

1) l'annullamento con relativa nota di credito delle fatture ad oggi insolute oltre che delle eventuali ulteriori fatture emesse e/o in emissione fino al termine del ciclo di fatturazione;

2) un indennizzo pari ad € 300 per la mancata risposta al reclamo;

3) il ritiro della pratica di recupero del credito a cura e spese del gestore.

2. La posizione dell'operatore

“Parte istante si duole dell'attivazione di una nuova linea asseritamente non richiesta. Sostiene, infatti, che un agente TIM avrebbe proposto la modifica del pricing applicato all'utenza già attiva e non l'attivazione di una nuova linea. Chiede lo storno dell'insoluto sino a conclusione del ciclo di fatturazione nonché il riconoscimento dell'indennizzo per il mancato riscontro al reclamo. Le doglianze di parte istante non possono trovare accoglimento in quanto infondate in fatto ed in diritto, per i motivi di seguito esposti. Contrariamente a quanto affermato dal nostro odierno contraddittore, la società istante non ha sottoscritto un contratto per modificare il profilo commerciale esistente sulla linea già utilizzata, bensì una proposta di attivazione di un nuovo impianto, come si evince dal contratto del 25.10.2021 (doc.n.1). In particolare, l'istante ha sottoscritto una proposta di attivazione per una nuova linea (che ha poi assunto DN XXX) con offerta TIM Senza Limiti FWA. Controparte ha espressamente accettato i costi indicati nel profilo commerciale allegato al contratto. La linea in parola è stata attivata il 27.10.2021 ed è cessata, su richiesta di controparte, il 22.06.2022. Parimenti infondate sono le ulteriori rimozioni relative al mancato riscontro al reclamo e agli addebiti dei contributi di attivazione. In merito alla prima, l'unico documento allegato da controparte e qualificato come reclamo, è privo di qualsivoglia prova di invio ed avvenuta ricezione da parte di TIM. Conseguentemente, dovrà essere considerato tamquam non esset e TIM non potrà essere condannata a riconoscere alcunchè. Allo stesso modo, sono corretti gli addebiti a titolo di contributo di attivazione della linea. Quest'ultimi erano infatti espressamente previsti dal profilo commerciale e contrattuale dell'offerta prescelta e non configurano, certamente, contributi di cessazione anticipata. Alla luce di quanto esposto è evidente la correttezza dell'operato di TIM SpA che, dunque, dovrà essere esentata da qualsivoglia addebito di responsabilità. In conclusione, si precisa che ad oggi persiste un insoluto pari ad € 907,69 (doc.n.2), che dovrà essere integralmente saldato. Tutto ciò premesso, Tim SpA come sopra rappresentata e difesa CHIEDE, previa conferma della correttezza dell'operato di Tim, che l'Autorità adita rigetti le domande avversarie.

L'istante non ha replicato.

3. Motivazione della decisione

Nel rito.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'articolo 14 del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi" di cui all'allegato B alla delibera Agcom n. 358/22/CONS ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile.

Nel merito.

Con riferimento alla richiesta sub 1), occorre evidenziare come le contestazioni di parte istante - ossia l'attivazione di una nuova linea (XXX) al posto di un semplice adeguamento tariffario del contratto in essere come prospettato dall'agente nel corso di una visita presso l'attività commerciale - rimangono soltanto asserite e non supportate da idonea documentazione probatoria, come richiesto dall'attuale sede.

Di contro, il gestore produce un contratto, regolarmente sottoscritto dal cliente e datato 25/10/2021, da cui si evince l'attivazione di un impianto presso la sede dell'Officina, con offerta TIM SENZA LIMITI FWA.

Le firme apposte attestano la dichiarata accettazione del profilo commerciale, offerte e condizioni generali di contratto, per la quali si rimanda al sito web dedicato. L'attivazione della nuova linea avviene il 27/10/2021, come dichiarato dall'operatore nelle memorie.

Considerato che tutti i fatti sopra riportati non sono stati contestati in alcun modo dalla parte attorea, neanche in eventuali repliche con l'allegazione di qualche sorta di documentazione lasciata dall'agente circa l'asserito adeguamento tariffario sulla numerazione storica, si dovranno assumere come pacifici.

Ora, l'unico documento prodotto agli atti da parte istante è una richiesta di disdetta del contratto relativo al numero XXX; il documento, peraltro, non è datato e non viene fornita prova della regolare trasmissione al gestore, ma l'approfondimento istruttorio ha consentito di avere la certezza della sua ricezione da parte dell'operatore; infatti la stessa parte attrice produce, per quanto fuori termine regolamentare, il riscontro scritto inviatole dal gestore, che attesta di aver cessato la linea il 22/06/2022 con indicazione di data contabile del 22/07/2022.

Preme evidenziare come l'istante, nel periodo intercorrente tra l'attivazione del contratto contestato e l'effettuazione della relativa disdetta, quindi per oltre sette mesi, non abbia prodotto agli atti alcun reclamo relativo alla nuova attivazione, ai costi fatturati né, parimenti, ha allegato alcuna fattura da cui poter evincere gli addebiti contestati e di cui richiede lo storno integrale.

Alla luce di consolidato orientamento dell'Autorità, in assenza di qualsivoglia reclamo ricevuto dall'operatore, è da escludersi la responsabilità di quest'ultimo che non può quindi venire a conoscenza di eventuale disservizio o qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Infatti, seppur vero che l'onere della prova della risoluzione del/i disservizio/i ricade sul gestore, è altrettanto inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione della problematica.

Non soltanto, sul cliente grava anche l'onere di allegazione di un minimo corredo probatorio a sostegno delle proprie doglianze.

Tutte cose completamente assenti nel caso di specie e che dunque non consentono di poter accogliere la richiesta sub 1) di storno delle fatture insolute e in emissione fino a chiusura del ciclo di fatturazione, ad eccezione di quelle eventualmente emesse oltre il termine regolamentare dei trenta giorni previsti dalla ricezione della disdetta.

Il riferimento poi fatto in istanza relativo all'applicazioni di costi di recesso anticipato in contrasto con quanto stabilito dall'art. 1, comma 4, della Legge 40/2007, non viene adeguatamente approfondito e documentato dal momento che la domanda di "storno delle fatture insolute e delle eventuali in emissione fino al termine del ciclo di fatturazione" è estremamente generica.

Non si comprende quali siano i costi addebitati a titolo di recesso anticipato, cui peraltro ci si riferisce con il termine di eventuali e pertanto non si ha alcuna certezza circa la loro effettiva fatturazione.

Mentre il gestore sostiene la correttezza degli addebiti a titolo di contributo di attivazione, previsti espressamente dal profilo commerciale e contrattuale dell'offerta prescelta e sottoscritta dal cliente (come già verificato), parte istante non ha mai contestato nelle repliche le suddette informazioni (oltre, come si è visto a non averle mai nemmeno reclamate in pendenza di contratto) e, oltretutto, a tal proposito si evidenzia come non sia stata allegata alcuna fattura, riportante gli addebiti oggetto di contestazione, negando quindi, all'Ufficio scrivente, ogni eventuale verifica sulla natura di tali costi.

È infatti onere dell'utente chiarire quali siano i documenti contabili contestati, precisare l'ammontare dei relativi importi, allegare all'istanza documentazione idonea a circoscrivere l'oggetto delle doglianze o, almeno eccepire in replica le dichiarazioni dell'operatore; in assenza di ciò deve rilevarsi l'assoluta genericità dell'istanza e il mancato accoglimento delle richieste dell'utente (Delibera Agcom 73/19/CIR).

Per tutte le motivazioni sin qui addotte, non è dunque possibile accogliere integralmente la richiesta sub 1), se non per le sole fatture eventualmente emesse oltre i trenta giorni previsti per la gestione della disdetta, pervenuta all'operatore il 09/06/2022.

Contestualmente, dovrà essere ritirata, limitatamente alle suddette fatture, la pratica di recupero del credito a cura e spese del gestore, in parziale accoglimento della richiesta sub 3).

In ultimo, con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo inviato via PEC il 07/06/2022, non è accoglibile, in primo luogo, perché se si fa riferimento all'unico documento allegato dall'istante, non configura un reclamo, ma una precisa richiesta di disdetta, tra l'altro non datata, riferita alla linea di nuova attivazione, oggetto dell'istanza.

Inoltre, per quanto non venga prodotta alcuna ricevuta di consegna dell'asserita posta certificata, è la stessa parte attrice ad allegare, fuori termine regolamentare, il riscontro scritto inviato dal gestore e datato 23/06/2022, entro dunque il termine regolamentare previsto per la risposta al reclamo.

DELIBERA

La società TIM SpA, in persona del legale rappresentante pro tempore, in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX, è tenuta a:

- Stornare/rimborsare eventuali fatture emesse successivamente ai 30 giorni previsti per la gestione della disdetta, ricevuta dall'operatore in data 09/06/2022;
- Ritirare, limitatamente alle suddette fatture, la pratica di recupero del credito a propria cura e spese.

Si rigetta la richiesta sub 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.

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.

Torino, 28 maggio 2025

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli