

**DELIBERA N. 24 - 2024**

**XXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)  
(GU14/485638/2021)**

**Corecom Piemonte**

NELLA riunione del Corecom Piemonte in data 24/07/2024;

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*” e s.m.i.;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS e dalla delibera 390/21/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 22/12/2021 acquisita con protocollo n. 0494223 del 22/12/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, con domanda di definizione del 22/12/2021, relaziona quanto segue: "Descrizione dei fatti. MI ERA STATO COMUNICATO CHE MI AVREBBERO ATTIVATO LA LINEA FISSA XXX AL COSTO DI 24,90. Richieste: Chiedo che mi venga abbuonato il dovuto ,visto che c è da parte di Telecom un precedente nei miei confronti dove nel 2015 mi ha proposto come adesso un contratto economico e poi le fatture arrivavano più del doppio, e quando chiami o scrivi per chiedere spiegazioni ti rimandano dicendo la contatterà l'amministrazione o ti dicono di scrivere email alle quali non hai mai risposte concrete se non fare passare i mesi così sfornano fatture, e tu passi quando poi perdi la pazienza da vittima a carnefice, e loro latitano ma alla fine PRESENTANO IL CONTO e ti fanno passare per un cattivo pagatore e loro creditori di un credito ingiusto e vile soprattutto in questo periodo impegnativo per me che sono fermo per via della situazione d'emergenza e soprattutto per le piccole imprese come me."

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

In relazione all'istanza di definizione della controversia in oggetto, Tim spa, in persona del suo procuratore XXX, rappresentata e difesa, giusta procura notarile del 16.9.2021 depositata presso il Corecom Piemonte in data 21.01.2022, XXX con studio in XXX, si costituisce con la presente memoria e rileva quanto segue.

"Letto il formulario avversario, in via preliminare occorre eccepire l'inammissibilità delle domande avanzate dall'utente in quanto l'istanza così come formulata risulta del tutto generica e priva di qualsivoglia corredo documentale atto a sostenerne la fondatezza. Preme innanzitutto evidenziare che controparte non si disturba neanche a ricostruire i fatti oggetto della domanda, omettendo totalmente di indicare quando avrebbe richiesto l'attivazione della linea, la data in cui Tim avrebbe espletato la richiesta e di quali importi sta chiedendo lo storno/rimborso. A corredo della stringata riga scritta dall'utente nella sezione "descrizione dei fatti", controparte poi non produce alcunché: non allega né le fatture oggetto di controversia e né tanto meno reclami eventualmente inoltrati a TIM. In relazione a tanto, si deve quindi evidenziare che la società istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati e, non producendo agli atti alcuna documentazione, non è possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa. In punto, poi, rilevano in ogni caso le generali 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 altrettanto vero che l'istante deve fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso di specie, con la conseguenza che la domanda svolta nei confronti di Tim dovrà essere rigettata. In ogni caso, ferma l'eccezione di inammissibilità sopra esposta, nel merito si contesta comunque tutto quanto dedotto ed eccepito dall'utente, nonché la fondatezza della domanda ex adverso proposta contro TIM in quanto quest'ultima ha assolto diligentemente agli obblighi contrattuali assunti, per cui nessun addebito di responsabilità potrà esserle imputato. Segnatamente, come richiesto ex adverso, TIM ha fatto rientrare la linea n. XXX sulla propria rete il 16.02.2021 nonché provveduto all'attivazione dell'utenza mobile n. XXX in data 26.03.2021. Occorre precisare come l'utenza fissa sia migrata ad altro operatore il 25.11.2021. TIM ha sempre applicato correttamente i canoni contrattualmente pattuiti. Si evidenzia infine che l'utente ha maturato una morosità pari ad € 1.498,04 (doc.n.1)."

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

#### **Sul rito.**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento. Con riferimento all'eccezione sollevata dal gestore circa la genericità della domanda, l'Ufficio ritiene sia comunque possibile estrapolare dalla descrizione dei fatti, anche con l'ausilio del formulario UG presentato in primo grado, elementi utili alla ricostruzione della vicenda e alla definizione del presente procedimento. L'eccezione viene pertanto respinta. L'ufficio ha inoltre rilevato l'irricevibilità dell'allegazione dei documenti depositati da parte attorea, in quanto alla data del 03/03/2022 risultavano già scaduti i termini accordati con comunicazione di avvio del procedimento del 23/12/2021. Tali documenti, pertanto, non potranno essere presi in considerazione ai fini dell'istruttoria.

#### **Nel merito.**

La ricostruzione fornita dall'istante consente in ogni caso di evincere che nel febbraio 2021 veniva sottoscritto tra le parti un contratto per l'attivazione di una linea fibra. A seguito di iniziali e non meglio specificati problemi tecnici, l'attivazione subiva un ritardo di un paio di mesi e la prima fattura, relativa ai mesi di aprile/maggio 2020, riportava correttamente i costi prospettati in sede di contrattualizzazione (circa € 25,00/mese); dalla successiva, però, ossia dal mese di giugno, le fatture emesse riportavano costi nettamente superiori, come confermato anche dal prospetto contabile allegato da TIM alla propria memoria difensiva.

Per quanto oggettivamente carente il corredo probatorio della domanda (anche in virtù della tardività della documentazione presentata), l'Ufficio ritiene che sia emersa comunque chiaramente la denuncia dell'istante relativa al mancato rispetto degli importi

contrattualizzati sui quali lo stesso, in fase di stipula contrattuale, aveva fatto affidamento. Altrettanto chiaramente è emerso come l'operatore convenuto non si sia adeguatamente difeso, essendosi limitato ad eccepire nella sua memoria la genericità dell'istanza e ad asserire di aver assolto diligentemente agli obblighi contrattuali, senza aver prodotto il contratto debitamente sottoscritto dall'istante.

Si rammenta al proposito che, a fronte delle contestazioni da parte del cliente, creditore della prestazione, è il gestore a dover fornire la prova della correttezza delle somme addebitate e della loro corrispondenza a quanto concordato, cosa che non è avvenuta nel caso di specie; è pacifico, come da consolidato orientamento in materia, che vada riconosciuto lo storno delle somme contestate quando il gestore, nei propri scritti difensivi, afferma la correttezza degli addebiti ma non deposita alcun documento idoneo ad attestare la fondatezza di quanto affermato, come ad esempio la copia del contratto inizialmente stipulato.

Inoltre, come più volte sostenuto dall'Autorità (v., ex multis, la delibera 20/08/CIR), "gli utenti hanno diritto all'applicazione dell'offerta per come descritta al momento della conclusione del contratto, ovvero, ove le condizioni pattuite non fossero quelle effettivamente offerte, l'utente ha diritto al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall'applicazione delle condizioni pattuite (...)".

Non va infine dimenticato che, come da orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (Cass. Civ., Sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313; Cass. Civ., Sez. III, 2 dicembre 2002, n. 17041), "la bolletta è un atto unilaterale di natura meramente contabile. Per tale motivo la sua emissione non costituisce un negozio di accertamento idoneo a rendere certa e incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni eseguite secondo la conoscenza e il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali".

Per le motivazioni espresse, di conseguenza, in accoglimento della domanda di parte istante, l'operatore dovrà, con riferimento a tutte le fatture emesse, stornare/rimborsare quanto indebitamente fatturato rispetto al canone mensile di euro 25,00, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile/amministrativa del cliente.

Tutto ciò premesso

il Comitato, all'unanimità

### **DELIBERA**

che la società Tim S.p.A., in persona del legale rappresentante pro tempore, in accoglimento dell'istanza presentata da XXX., è tenuta a:

stornare/rimborsare, con riferimento a tutte le fatture emesse, quanto indebitamente fatturato rispetto al canone mensile di euro 25,00, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile-amministrativa del cliente.

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, 24 luglio 2024

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli