

DELIBERA N. 31 - 2025

**XXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/550359/2022)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 17/11/2025;

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 15/09/2022 acquisita con protocollo n. 0265311 del 15/09/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nell'atto introduttivo, rappresenta quanto segue:

“Contesto le fatture emesse e tutti i costi della linea che non erano conformi a quanto richiesto. Io avevo attivato l'offerta Executive a casa, il problema che doveva switchare da condizioni contrattuali a 2.5 gigabit, cosa mai avvenuta, pagavo un profilo che non era quello scelto. Visto che la mia intenzione è tornare in Tim chiedo vengano stornate tutti gli insoluti a mio nome in modo da poter ritornare cliente Tim”.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

Annullamento penali e fatture insolute sulla linea XXX in modo da tornare nuovamente cliente Tim a casa.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta:

“Parte istante contesta un'asserita difformità contrattuale, chiedendo lo storno degli importi insoluti. 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 qualsivoglia riferimento temporale nonché di quali importi sta chiedendo lo storno. A corredo della stringata “descrizione dei fatti”, controparte poi non produce alcunché: non allega né le fatture che sarebbero da stornare e né tanto meno reclami eventualmente inoltrati a TIM. In relazione a tanto, si deve quindi evidenziare che il Sig. XXX 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. In particolare, controparte non ha mai avanzato alcun reclamo antecedente rispetto alla richiesta di cessazione della linea, pervenuta il 24.05.2022 (con cessazione della linea il 24.06.2022). E' dunque evidente come l'istante non abbia inoltrato alcun reclamo avente ad oggetto la contestazione della difformità tariffaria: si evidenzia, in proposito, che un orientamento in tal senso ormai pacificamente consolidato, prevede che la richiesta di storno/rimborso delle fatture (come nel caso de quo) può essere accolta solo ed esclusivamente in presenza di formali e documentate contestazioni che specifichino in modo chiaro e dettagliato gli importi che si contestano (ex multis Delibera Corecom Puglia n. 22/2017, Delibera Agcom n. 165/15/CIR, Delibera Corecom Piemonte n. 24/2015). Quanto appena esposto è stato recentemente ribadito dal Corecom Veneto con Delibera 100/2021. Orbene, nonostante l'assenza di puntuali contestazioni, controparte non ha più saldato alcun conto a partire da quello di Marzo 2022, lasciando insolute anche le successive fatture (doc.n.1). Si evidenzia come, a partire proprio dal Conto Marzo 2022, sia presente la fatturazione delle rate di due apparati smartphone acquistati da controparte, anch'esse totalmente insolute. Anche alla luce di quanto sopra esposto, TIM contesta integralmente le domande avanzate ex adverso e ribadisce la correttezza del proprio operato. Si ribadisce che ad oggi persiste un insoluto relativo alla linea n. XXX (oggetto di controversia, dato che l'utente ha morosità anche legata ad altre linee, doc.n.2) pari ad € 489,75, che dovrà essere integralmente saldato". Parte istante non ha replicato alle difese dell'operatore.

3. Motivazione della decisione

In linea con l'eccezione sollevata dalla parte resistente, l'Ufficio ritiene non accoglibile l'istanza presentata dalla parte istante, in quanto redatta in forma indeterminata e generica, priva dei requisiti minimi di chiarezza, specificità e completezza richiesti ai fini della sua valutazione.

In particolare, l'istanza non contiene elementi idonei a individuare con precisione l'oggetto della controversia, né risulta corredata da documentazione o circostanze fattuali tali da consentire l'avvio di un'adeguata istruttoria; peraltro, l'istante non ha fornito alcuna replica all'eccezione formulata dalla controparte.

Si rammenta che, ai sensi della normativa di settore, le istanze devono essere corredate da informazioni chiare, circostanziate e complete, tali da permettere al Corecom l'esercizio efficace delle proprie funzioni di conciliazione e/o definizione.

Infatti, il creditore che intende agire in giudizio è gravato dall'onere di dimostrare i fatti posti a fondamento della propria pretesa. Nel caso di specie, tale onere non risulta assolto dall'istante.

Come chiarisce l'art. 2697, comma 1, c.c., "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento"; ne consegue che su di lui incombe, quantomeno, un minimo onere di allegazione.

In difetto dei suddetti requisiti, le richieste avanzate devono pertanto ritenersi inammissibili e, conseguentemente, vengono rigettate.

Tutto ciò premesso, il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata da XXX nei confronti di TIM SPA (KENA MOBILE) per le motivazioni di cui in premessa.

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, 17/11/2025

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli