

DELIBERA N. 33 - 2025

**XXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/555573/2022)**

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 06/10/2022 acquisita con protocollo n. 0286277 del 06/10/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente ha descritto quanto segue nel formulario introduttivo: "Vostro addebito su pagamenti richiesti non esigibili e non dovuti." In merito ha quindi richiesto: "Azzeramento di quanto richiesto sulle fatture in sospeso + danni per disservizio e tempo sottratto all'attività professionale."

2. La posizione dell'operatore

Il gestore ha esposto nelle proprie memorie difensive: "[... omissis ...] Controparte si duole, genericamente, di pagamenti richiesti da TIM ed asseritamente non dovuti. Chiede lo storno dell'insoluto ed il risarcimento dei danni subiti. Le doglianze avversarie risultano infondate in fatto ed in diritto ed in quanto tali andranno rigettate. In via preliminare, si eccepisce l'inammissibilità delle richieste avanzate da parte istante, in quanto la domanda di risarcimento dei danni (patrimoniali e non patrimoniali) non è proponibile innanzi al Corecom. L'art. 20 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche, infatti, stabilisce che: "l'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Sul punto si è anche più volte pronunciata l'Autorità, stabilendo che "ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. È dunque esclusa ogni pronuncia risarcitoria, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice ordinario. Pertanto, qualunque domanda di risarcimento per i danni ed i disagi subiti, dall'utente quantificati in € 6.000,00, deve essere dichiarata inammissibile" Delibera n. 28/12/CRL Corecom Lazio. Ma ancora, il Corecom Umbria ha affermato che "in via preliminare vanno dichiarate inammissibili le domande di risarcimento danni in quanto ai sensi del 4° e 5° comma dell'art.19 del Regolamento l'Agcom e, per essa il Corecom, può solo condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno" Delibera

n. 2/2013 Corecom Umbria. Ciò premesso, le pretese avversarie, fondate esclusivamente sulla richiesta di risarcimento danni, quantificati nella a dir poco esorbitante somma di € 5.000.00 devono essere integralmente respinte in quanto inammissibili. Fatto salvo quanto sopra dedotto ed eccepito, si procederà a contestare la domanda avversaria anche nel merito. In particolare, la linea oggetto del contratto intestato a controparte è migrata ad altro operatore in data 8.05.2017, come si evince dalla schermata che segue: [... omissis ...] Il contratto conteneva altresì un apparato Iphone 6 64 G mai contestato da controparte. Orbene, parte istante non ha più saldato alcuna fattura a partire dal conto 2/17 (doc.n.1), contenente i canoni per il periodo gennaio-febbraio 2017 (ben antecedenti rispetto alla data di migrazione) nonché le rate regolarmente addebitate per l'apparato sopra citato. L'istante, dunque, non ha saldato neppure i due conti emessi successivamente, anch'essi contenenti canoni pre-migrazione e le rate dell'apparato (doc.n.2 e doc.n.3). Parimenti insolute sono le successive fatture, tutte contenenti le rate dell'apparato Iphone 6 regolarmente acquistato dall'utente (doc.n.4). Alla luce della breve disamina sopra riportata, si evince chiaramente come TIM abbia addebitato meramente i canoni sino alla data di migrazione della linea ad altro operatore, nonché le rate dell'apparato regolarmente acquistato ex adverso e mai contestato e, conseguentemente, come la domanda avversaria sia sfornita di qualsivoglia fondatezza. Alla luce di quanto esposto e dedotto, si ribadisce la correttezza dell'operato di TIM SpA, che dovrà andar esente da qualsivoglia addebito di responsabilità. In conclusione, si ribadisce come persista, ad oggi, una morosità complessiva imputabile all'istante pari ad € 1.142,79 che dovrà essere integralmente saldata. [... omissis ...] Tutto ciò premesso Tim spA, come sopra rappresentata e difesa CHIEDE previa conferma della correttezza dell'operato di Tim, il rigetto delle domande avversarie. Si producono: 1) Copia fotostatica del conto 2/17; 2) Copia fotostatica del conto 3/17; 3) Copia fotostatica del conto 4/17; 4) Copia fotostatica dei conti successivamente emessi ed insoluti. [... omissis ...]"

In data 11.01.2023 parte istante dava atto nel fascicolo documentale di essere stata notificata circa l'intervenuta cessione del credito da Tim a EuropaFactor. "Circa la controdeduzione di Tim, confermo che tutto quanto da me documentato e scritto corrisponde ai fatti e come cliente mi sono ritrovato a subire i disservizi lamentati (spese non dovute continuamente inserite in bolletta, bollette non esigibili in quanto passato ad altro operatore e danni alla mia attività). Trovo inoltre estremamente scorretto che Tim con una definizione in corso abbia ceduto ad ente terzo il credito in attesa di verifica/giudizio da parte di AGCOM. In allegato il documento ricevuto."

Tim, in data 16.01.2023, eccepiva la propria carenza di legittimazione passiva con la seguente comunicazione inserita nel fascicolo documentale: "In relazione alla controversia in oggetto, si evidenzia come TIM non disponga più del credito in questione essendo stato quest'ultimo regolarmente ceduto (pro soluto) in data 2.12.2021 alla Società Europa Factor S.P.A, così come è stato notificato a parte istante con relativa pubblicazione avvenuta in data 9.08.2022 sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana nonché mediante raccomandata del 9.12.2022. Pertanto, TIM richiede, per carenza di legittimazione passiva, di essere estromessa dalla presente procedura."

Nella medesima data, l'istante dichiarava ancora quanto segue: "Buongiorno, leggo la nota di TIM, ma come da mia recente comunicazione avevo già anticipato il documento di cessione sulla piattaforma. A tal proposito, chiedo che sia confermata l'udienza di domani in quanto TIM ha ceduto un credito senza attendere la definizione del procedimento in corso. Oltre a ritenere il credito non esigibile mi sento di giudicare poco rispettosa l'azione nei confronti di tutti gli attori coinvolti."

3. Motivazione della decisione

Nel rito e nel merito.

In via preliminare, l'operatore, con memorie tardive, eccepisce l'improcedibilità della procedura avviata, sostenendo la mancanza di legittimazione passiva in capo a se stesso per avvenuta cessione del credito oggetto di contestazione alla società Europa Factor S.p.a., come appositamente notificato in data 09/12/2022 all'istante mediante la nota dallo stesso contestata in questa sede ed allegata in atti.

Ferma restando l'inammissibilità di tale eccezione in quanto sollevata dall'operatore successivamente allo scadere dei termini assegnati con nota del Responsabile del procedimento datata 13/10/2022, vale la pena evidenziare, in ogni caso, che la presente controversia non può essere esclusa dall'applicazione del Regolamento di procedura in quanto il mancato pagamento, oggetto della stessa, è conseguente a contestazione di addebiti documentati agli atti (v. note del 08/11/2016 e del 23/01/2021); tale circostanza rende pertanto l'istanza ammissibile, a nulla rilevando la cessione del credito intervenuta (v. sul punto, tra le altre, le delibere n. 11/23, 37/23 e 39/23 Corecom Abruzzo).

In ordine poi alla eccezione dell'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno in sede Corecom, si fa presente quanto stabilito dal Regolamento di procedura a norma del quale, all'art. 20, c.4, "l'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia, ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità."; ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom e resta comunque salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

Tanto premesso, si ritiene che la residua richiesta di parte istante, posta sub 1), possa essere parzialmente accolta per le ragioni di seguito rappresentate.

Parte istante lamenta pagamenti richiesti da Tim e a suo dire non dovuti; stante la genericità della contestazione, l'Ufficio ha quindi necessariamente dovuto ricostruire la ratio della richiesta analizzando la documentazione allegata, costituita dai reclami datati 08/11/2016 e 23/01/2021.

Negli stessi, rispettivamente, il ricorrente segnalava al gestore e contestualmente lamentava l'addebito di un servizio denominato "Ricarica credito 12" da lui mai richiesto

nè tantomeno attivato nella stipula contrattuale, nonché il prosieguo della fatturazione avvenuto nonostante il passaggio ad altro operatore espletatosi in data 29/04/2017.

Quanto alla prima contestazione va rammentato che, allorquando l'operatore resti silente in ordine alle doglianze di parte istante, per il criterio di riparto dell'onere della prova può trovare applicazione l'art. 115 c.p.c., per il quale i fatti, non specificamente contestati, si considerano pacifici.

Va inoltre ancora considerato che, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (Cass. Civ. Sez. II, 17 febbraio 1986 n. 947), la bolletta/conto telefonico, alla cui emissione l'utente non partecipa, si presenta in concreto come atto unilaterale di mera natura contabile che si limita a rappresentare una data situazione secondo la conoscenza e il convincimento dell'operatore e resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali; sussiste, quindi, in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base del conto telefonico nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (argomentando da Cass., Civ. I II, 28 maggio 2004, n. 10313).

Nel caso di specie, non avendo l'operatore provato tramite produzione di documento contrattuale o di registrazione vocale la correttezza degli importi fatturati e dall'utente contestati, deve considerarsi assodata la circostanza da quest'ultimo riportata secondo la quale il servizio da cui derivano tali addebiti non sia stato da lui attivato in fase di stipula contrattuale.

Conseguentemente, in parziale accoglimento dell'istanza, l'utente avrà diritto allo storno / rimborso in caso di avvenuto pagamento, di ogni importo fatturato dal gestore riconducibile al predetto servizio non richiesto; inoltre, poiché il passaggio ad altro operatore è stato giustificato dal ricorrente quale conseguenza del disservizio di cui sopra (vedi reclamo del 23/01/2021), si ritiene debba essere altresì stornato il contributo di recesso imputato da Tim.

Quanto, invece, alle fatture emesse successivamente a tale migrazione, si ritengono soltanto dovute le rate residue riferite al prodotto Iphone 6 (il cui acquisto non risulta essere mai stato contestato dall'istante).

Tutto ciò premesso, il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX, il gestore TIM SpA (Kena Mobile), in persona del legale rappresentante pro tempore, dovrà:

- stornare / rimborsare in caso di avvenuto pagamento, ogni importo fatturato riconducibile al servizio "Ricarica credito 12";
- stornare il contributo di recesso;

- stornare sulle fatture emesse successivamente alla migrazione ogni importo imputato, ad esclusione delle rate residue riferite alla vendita del prodotto Iphone 6.

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