

DELIBERA N. 38 - 2025

**XXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/559047/2022 e GU14/610782/2023)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 17/12/2025;

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 19/10/2022 acquisita con protocollo n. 0300967, nonché quella del 28/05/2023 acquisita con protocollo n. 0143427;

VISTI gli atti dei due procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, con la domanda introduttiva al procedimento GU14/559047/2022 del 19/10/2022, ha esposto quanto segue: "Addebito importi, sollecitati all'operatore, con riconoscimento dell'errore di addebito, con l'impegno che nella fatturazione successiva veniva stornata la cifra, ma all'emissione della fattura di luglio 2022, questo riconoscimento non è avvenuto; pertanto, la cifra non è stata rimborsata."

Sulla base di detta rappresentazione l'istante ha richiesto: 1) Indennizzo per mancata risposta ai reclami; 2) Indennizzo per applicazione profili non richiesti; 3) Indennizzo per applicazione di importi fatture errati.

Successivamente, con l'istanza del 28/05/2023 presentata nel procedimento GU14/610782/2023, connesso oggettivamente e soggettivamente al primo, l'istante ha ulteriormente rappresentato: "A fronte delle fatture emesse, con importo sbagliato, veniva contattato più volte il servizio clienti dell'operatore, TIM spa, per ottenere lo storno e/o il rimborso delle cifre, ma adoperati questi ripetuti solleciti le cifre addebitate erroneamente, ad oggi non sono mai state rimborsate".

Le richieste avanzate riguardano: 1) indennizzo per mancata risposta ai reclami; 2) indennizzo per applicazione di profili tariffari differenti da quelli sottoscritti.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella memoria difensiva presentata nel procedimento GU14/559047/2022, ha esposto: "Parte istante si duole, del tutto genericamente, di importi addebitati asseritamente illegittimi. Chiede il riconoscimento di una serie di indennizzi normativamente previsti. Le doglianze di parte istante non possono trovare accoglimento in quanto infondate in fatto ed in diritto, per i motivi di seguito esposti. 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, limitandosi a contestare genericamente addebiti senza neppure indicare a quale titolo questi siano stati fatturati. A corredo della stringata riga scritta dall'utente nella sezione "descrizione dei fatti", controparte poi non produce alcunché:

non allega né le fatture che sarebbero da rimborsare 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. Ma ancora. Fermo quanto sopra dedotto circa la genericità della domanda, occorre evidenziare come, qualora il petitum riguardi quanto fatturato per il servizio TIM Vision, la domanda si paleserebbe come inammissibile e/o improcedibile, stante la presenza di altra istanza, con medesimo oggetto, avente GU14/536551/2022 e conclusasi con verbale di accordo. A tal proposito poi, l'art.6 comma 4 dell'Allegato A alla Delibera 203/18/CONS, stabilisce che "Il tentativo di conciliazione non è proponibile dinanzi al CORECOM se, per la medesima controversia, è già stato esperito un tentativo di conciliazione". Conseguentemente, l'istanza in esame non potrà che essere archiviata in quanto improcedibile. In ogni caso, ferme le eccezioni di sopra esposte, 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. Per mero tuziorismo difensivo occorre, in conclusione, contestare la fondatezza delle pretese indennitarie avversaria. Controparte chiede infatti una serie di indennizzi ma: 1) non produce alcun reclamo da cui possa originare un asserito mancato riscontro; 2) in assenza di reclami non potrà essere riconosciuto - a prescindere dall'infondatezza della domanda - alcun indennizzo così come previsto dall'art 14 comma 4 All. A Delibera 347/18/CONS; 3) gli indennizzi richiesti da controparte non sono tipizzati da alcun articolo della Delibera 347/18/CONS. Alla luce di quanto esposto è evidente la correttezza dell'operato di TIM SpA che, dunque, dovrà essere esentata da qualsivoglia addebito di responsabilità".

Successivamente, tramite la memoria difensiva presentata con riguardo al procedimento GU14/610782/2023, Tim ha rappresentato: "Parte istante si duole, del tutto genericamente, di importi addebitati asseritamente illegittimi. Chiede il riconoscimento di una serie di indennizzi normativamente previsti. Le doglianze di parte istante non possono trovare accoglimento in quanto infondate in fatto ed in diritto, per i motivi di seguito esposti. 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, limitandosi a contestare

genericamente addebiti senza neppure indicare a quale titolo questi siano stati fatturati né, tanto meno, a quanto ammontino gli importi contestati. A corredo della stringata riga scritta dall'utente nella sezione “descrizione dei fatti”, controparte poi non produce alcun reclamo inoltrato a TIM. E' evidente che in assenza di puntuale contestazione – come da orientamento pacifico di Agcom e dei Corecom, vedasi, ex multis, la Delibera Corecom Veneto 100/2021 – non potrà essere riconosciuto alcuno storno o rimborso degli importi fatturati. Nel caso che ci occupa a maggior ragione, dato che neppure si comprende la natura delle contestazioni e quali sarebbero i costi oggetto di contestazione. Pare persino superfluo rilevare come la genericità di cui è affetta l'istanza comporti anche un vulnus del diritto di difesa dello scrivente operatore. 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. Ma ancora. Fermo quanto sopra dedotto circa la genericità della domanda, occorre evidenziare come l'utente abbia presentato una copiosa serie di istanze di conciliazioni e definizioni, tutte parimenti generiche e non circostanziate, palesemente pretestuose. Queste le ultime procedure di definizione avviate: 610782/2023, 559047/2022, 536551/2022 e 518397/2022. Le fatture oggi allegate da controparte – senza però la specifica di quali siano gli addebiti contestati – sono del 2022 e sono già state oggetto di precedenti procedure. A tal proposito poi, l'art.6 comma 4 dell'Allegato A alla Delibera 203/18/CONS, stabilisce che “Il tentativo di conciliazione non è proponibile dinanzi al CORECOM se, per la medesima controversia, è già stato esperito un tentativo di conciliazione”. Conseguentemente, l'istanza in esame non potrà che essere archiviata in quanto improcedibile. In ogni caso, ferme le eccezioni di sopra esposte, 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. Per mero tuziorismo difensivo occorre, in conclusione, contestare la fondatezza delle pretese indennitarie avversaria. Controparte chiede infatti una serie di indennizzi ma: 1) non produce alcun reclamo da cui possa originare un asserito mancato riscontro; 2) in assenza di reclami non potrà essere riconosciuto - a prescindere dall'infondatezza della domanda - alcun indennizzo così come previsto dall'art 14 comma 4 All. A Delibera 347/18/CONS; 3) gli indennizzi richiesti da controparte non sono tipizzati da alcun articolo della Delibera 347/18/CONS. Alla luce di quanto esposto è evidente la correttezza dell'operato di TIM SpA che, dunque, dovrà essere esentata da qualsivoglia addebito di responsabilità”.

Parte istante non ha replicato alle memorie difensive di controparte in alcuno dei due procedimenti.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si dispone la riunione per connessione oggettiva e soggettiva dei procedimenti GU14/559047/2022 e GU14/610782/2023, i quali saranno decisi congiuntamente mediante il presente provvedimento di definizione, ai sensi dell'art. 18, comma 4, Allegato A alla Delibera 203/18/CONS e s.m.i.

In conformità alle eccezioni sollevate dalla parte resistente in entrambi i procedimenti, l'Ufficio ritiene le istanze proposte dal ricorrente non suscettibili di accoglimento, atteso che esse risultano redatte in forma indeterminata e generica, nonché prive dei requisiti minimi di chiarezza, specificità e completezza richiesti ai fini della loro valutazione.

Le predette istanze, infatti, appaiono carenti sotto plurimi profili: non vi è indicazione degli importi oggetto di contestazione; non sono stati specificati i presunti profili tariffari non richiesti e asseritamente applicati; non risultano individuati eventuali importi difforni rispetto alle sottoscrizioni effettuate; né, ancora, sono stati documentati i reclami inoltrati al gestore e dichiarati come non riscontrati.

Le istanze non sono, altresì, corredate da idonea documentazione ovvero da elementi fattuali tali da consentire l'avvio di un'istruttoria.

Va aggiunto, peraltro, che l'istante non ha fornito, entro i termini procedurali assegnati dall'Ufficio, alcuna replica agli argomenti difensivi formulati dalla controparte in ciascuno dei procedimenti sopra richiamati.

Giova rammentare che, ai sensi della normativa di settore, le istanze devono essere supportate da informazioni chiare, circostanziate e complete, idonee a consentire al Corecom l'efficace esercizio delle proprie funzioni di conciliazione e/o definizione.

Come dispone 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 sul ricorrente incombe, quantomeno, un minimo onere di allegazione.

Nel caso di specie, tale onere non risulta essere stato assolto in alcuno dei procedimenti attivati.

In difetto dei suddetti requisiti, tutte le richieste avanzate devono pertanto essere dichiarate inammissibili e, conseguentemente, rigettate.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

Il rigetto delle istanze di cui ai procedimenti GU14/559047/2022 e GU14/610782/2023 presentate da XXX nei confronti di TIM S.p.A.

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 dicembre 2025

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli