

DELIBERA N. 07 - 2025

**XXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/512074/2022)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 26/02/2025;

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 25/03/2022 acquisita con protocollo n. 0103133 del 25/03/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società XXX, afferma quanto segue:

“ 1) In riferimento alle fatture EX BT TIM (CDM - 'XXX XXX XXX XXX), TIM spa ha fatturato un importo pari a 2336,08€ diversamente dai 597,80€ (come da offerta commerciale e contratto BT allegato) si richiede NdC pari a 1738,28€

2) In riferimento ai contratti XXX e XXX trattasi di interessi di mora per servizi cessati correttamente (264€), si contestano integralmente.

3) in riferimento alla linea dati della linea XXX cessata a fronte del passaggio da TIM (ex SIDER-TO) a BT, si contestano i canoni di 560,86€. Richieste Per le 3 tematiche si chiede l'emissione delle NdC per un importo pari a 2563,14€, lo storno integrale delle fatture relative alla precedente azienda XXX e la nota di credito per gli importi non dovuti in capo alle utenze della scrivente inerenti al contratto sottoscritto con l'operatore BT Italia

2. La posizione dell'operatore

TIM S.p.A in data 23/06/2022 ha depositato una memoria con cui chiede il rigetto delle domande avversarie per i motivi che seguono. “Controparte non riporta alcuna descrizione dei fatti da cui si deducano le doglianze odierne. Chiede lo storno integrale delle fatture relative alla precedente azienda XXX e nota di credito per gli importi non dovuti in capo alle utenze della scrivente inerenti al contratto sottoscritto con l'operatore BT Italia.

Le domande avversarie sono infondate in fatto e in diritto e, conseguentemente, dovranno essere rigettate per il seguente ordine di rilievi. Preliminarmente si eccepisce l'inammissibilità della presente istanza di definizione in quanto difetta totalmente della descrizione dei fatti oggetto di contestazione. Invero, l'art. 14 della Delibera 203/18/CONS così come modificata dalla Delibera 390/21/CONS prevede espressamente che “A pena di irricevibilità, l'istanza con cui viene deferita al CORECOM la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene, a pena di inammissibilità, le medesime informazioni di cui all'articolo 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia e, ove previsto, copia dello stesso.” Orbene, il citato articolo 6 statuisce espressamente che sia necessaria, a pena di inammissibilità l'indicazione de “i fatti che

sono all'origine della controversia tra le parti". L'istanza di definizione GU14/512074/2022 non riporta alcunché nella sezione descrizione dei fatti e, per tale ragione, non potrà che essere dichiarata inammissibile. E' bene evidenziare altresì che il formulario UG/485691/2021, depositato da controparte, sia oltremodo generico. Viene unicamente indicata, come problematica "Problema di Fatturazione" e si riporta una richiesta totalmente difforme rispetto a quella odierna. Per tale ragione, nella denegata e non temuta ipotesi di mancato accoglimento dell'eccezione appena mossa, si chiede che il presente GU14 venga dichiarato inammissibile per mancato esperimento dell'obbligatorio tentativo di conciliazione. 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. Potendo la scrivente difesa limitarsi unicamente a contestare quanto riportato nelle richieste, occorre sin da subito evidenziare come l'odierno istante abbia regolarmente inviato a TIM domanda di subentro (doc.n.1). Mediante la sottoscrizione della domanda, la società istante si impegna a saldare gli insoluti esistenti a carico del subentrato. Non si comprende dunque la richiesta odierna. E' palese come tutti gli importi insoluti imputabili alla Società subentrata siano a carico di Profil Center.

Ma ancora. Parimenti corretti sono gli addebiti relativi al contratto sottoscritto con BT Italia - che ha successivamente ceduto proprio ramo d'azienda a TIM - in data 20.04.2021 (doc.n.2). Anche alla luce di quanto sopra esposto, TIM contesta integralmente le domande avanzate ex adverso e ribadisce la correttezza del proprio operato. Si precisa che ad oggi persiste un insoluto in capo alla società istante pari ad € 3.789,01 che dovrà essere integralmente saldato (doc.n.3).

3. Motivazione della decisione

Sul rito.

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento. Si rigetta l'eccezione di inammissibilità avanzata da TIM poiché, seppur estremamente sintetica, la descrizione dei fatti si può parzialmente desumere anche dalla documentazione depositata e richiamata nell'UG 485691. Conseguentemente si ritiene che il tentativo di conciliazione sia stato correttamente esperito.

Nel merito.

Posto quanto sopra, non ci si può esimere dall'evidenziare la difficoltà incontrata dall'ufficio scrivente nella disamina delle argomentazioni esposte, in quanto l'impostazione generale dell'istanza, oltre a risultare generica e incompleta, difetta di rigore formale, di chiarezza, di consequenziale connessione delle argomentazioni esposte e di documentazione probatoria, nonostante le richieste di integrazione avanzate da quest'Ufficio all'istante. Innanzi tutto occorre ricostruire la vicenda perché in data 06/10/2020 la società XXX. ha richiesto il subentro nella titolarità del contratto precedentemente stipulato dalla società . con TIM s.p.a.. In tale "richiesta di subentro per

uso diverso da quello privato (attività di affari/imprenditoriale/professionale o attività non commerciali)”veniva specificato che “Il subentrante dichiara di conoscere e accettare le disposizioni contenute nelle Condizioni Generali di Contratto per l’accesso al Servizio Telefonico di base e/o nelle Condizioni Generali di Contratto del Servizio Broadband presenti sul sito timbusiness.it e di essere a conoscenza che eventuali Offerte di Pricing e le Offerte/Servizi digital e IT/CT presenti sulla linea/e oggetto di subentro, sottoscritte dal Subentrato precedente intestatario, saranno cessate. Il Subentrante, rilevando il/i contratto/i relativo/i alla/e utenza/e, dichiara di assumere a proprio carico ogni onere, accertato o ancora da accertare, maturato dal Subentrato precedente intestatario.” Tale contratto è stato ceduto con il consenso della XXX., precedente intestatario subentrato, come risulta dalla suddetta richiesta di subentro. Infine, a fronte dell’affermazione contenuta nella memoria difensiva di TIM che la ditta XXX s.n.c. è correttamente subentrata alla XXX., si osserva che l’Istante non si è neppure adoperato per contestare efficacemente quanto sostenuto dal Gestore.

Rispetto alla tematica n. 1) indicata, si osserva che l’istante ha dedotto di aver rilevato delle difformità tra quanto stabilito nel contratto sottoscritto e le fatture emesse. Ai fini della disamina della questione esposta, è necessario avere quantomeno evidenza della documentazione contabile che provi quanto affermato. In realtà dal contratto multiservizio del 26/05/2021, allegato, non si evince il costo del servizio ed inoltre si fa riferimento a fatture che non sono state prodotte, rendendo impossibile alcun tipo di controllo. L’istante, quindi, non ha adeguatamente assolto l’onere probatorio su di lui incombente ex art. 2697 c.c. In merito, si richiama l’orientamento costante di Agcom in materia di onere della prova, secondo cui “l’istante è tenuto ad adempiere quanto meno l’obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione”, da cui discende che “la domanda dell’utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l’onere probatorio su di lui incombente” (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR). Ebbene, non potendo ricostruire la vicenda dalla descrizione dei fatti, cui è onerato l’utente nel momento in cui provvede alla proposizione dell’istanza, il giudice può ricostruire la vicenda dalle produzioni documentali e valutarne l’eventuale autosufficienza, condizione che, peraltro, non si è verificata.

Anche rispetto al punto 2) in cui l’utente ha contestato, per il contratto XXX, gli interessi di mora per servizi a suo dire cessati correttamente, non è stato possibile effettuare alcuna verifica per assenza della documentazione. Anche la scadenza del contratto non è definita poiché l’istante ha allegato una pec di disdetta del 17/02/2022 che è priva della ricevuta di consegna e pertanto non può essere presa in considerazione ai fini di questa istruttoria. A tal proposito, si osserva che l’invio di una e-mail certificata (PEC) nelle forme previste dalla normativa vigente è equiparato, dall’art. 48 D.Lgs 7 marzo 2005, n. 82, alla spedizione di una raccomandata A/R cartacea. La ricevuta di avvenuta consegna fornisce al mittente prova che il suo messaggio di posta elettronica certificata è effettivamente pervenuto all’indirizzo elettronico dichiarato dal destinatario e certifica il momento della consegna tramite un testo, leggibile dal mittente, contenente i dati di certificazione. In assenza della ricevuta di consegna, non può ritenersi assolto l’onere probatorio che compete all’utente di allegare la documentazione scritta inviata a

TIM e da quest'ultima effettivamente ricevuta. In conclusione, tali lacune documentali non consentono di individuare addebiti non dovuti.

Infine, in merito all'asserito passaggio da TIM a BT della linea XXX, di cui al punto 3), l'istanza è indeterminata poiché non è chiaro a che titolo l'istante contesti i canoni ed anche a tale carenza non soccorre alcuna fattura depositata nel fascicolo documentale.

Alla stregua delle considerazioni che precedono, l'Istanza non può essere accolta, non avendo l'Utente assolto l'onere probatorio di spettanza.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata da XXX contro TIM S.p.A., per le motivazioni sopra esposte.

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, 26 febbraio 2025

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli