

DELIBERA N. 03 - 2026

**XXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/574571/2022)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del ventotto gennaio duemilaventisei;

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 23/12/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha rappresentato quanto segue nel formulario introduttivo: "Un agente Tim mi ha fatto un contratto che prevedeva un canone mensile di 25,99 €/mese (vedi All.5) mentre ho ricevuto fatture con addebiti maggiori. In data 20/08/2022 viene attivata la nuova offerta (vedi F1) ma nella prima Fattura RA04625266 viene fatturato il traffico di 50,90 € (vedi AllF1) che doveva essere a zero per l'opzione Voce (regolarizzata solo in data 01/01/2022 Vedi F2) inoltre il servizio Google HUB dato a titolo gratuito mi viene fatto pagare 1 €/mese (Mai regolarizzato) Contatto l'agente che ha fatto il contratto e il servizio clienti senza alcun risultato. In data 22/09/2021 viene emessa fattura n° RA04625266 con la tariffa "Tim Super FWA da 20/08/2021 al 30/09/2021" (vedi F1) in data 16/10/2022 viene emessa la fattura RA04940902 (vedi F3) in cui viene fatturata la vecchia tariffa dal 01/08/2021 al 23/08/2021 (sovrapponendo la tariffa per tre giorni dal 20/08/2022 al 23/08/2022) In data 22/10/2021 viene emessa la fattura RA05136940 (F4) in cui mi viene addebitato 98,59 di traffico che doveva essere a zero + il servizio Google HUB. In data 16/11/2021 viene emessa la fattura RA05626466 (vedi F5) in cui mi viene addebitato 126,89 € di traffico che doveva essere a zero+ il servizio Google HUB. In data 01/01/2022 viene regolarizzato solo il traffico voce che era compreso nell'offerta. In data 16/03/2022 viene emessa la fattura RA01474503 (vedi AllF6) dove oltre all'importo non conforme al costo preventivato dall'agente (25,99) mi vengono addebitate 29,95 € come "Contributo assistenza telefonica hardware/software" senza che ne fossi a conoscenza visto che ho contattato il servizio XXX per un guasto (cadeva in continuazione la linea voce e non si sentiva bene) e nessuno mi ha comunicato che dovevo pagare tale importo per farmi riparare il servizio previsto da contratto. In data 18/05/2022 invio reclamo per contestare i fatti sopra esposti e facendo presente al gestore i seguenti fatti: - Nelle fatture RA04625266 – RA05136940 – RA05626466 (vedi F1 F4 F5) mi avete addebitato 276,34 € di traffico voce non dovuto perché secondo l'offerta proposta dal vostro agente le telefonate eran incluse nel canone mensile. - Nelle fatture RA04625266 – RA05136940 – RA05626466 (vedi F1 F4 F5) mi avete addebitato le opzioni "Giga illimitati" e "Opzione Voce" previste nei 25,99/mese e che non ha alcun senso visto che si tratta di Adsl. - Il servizio Google HUB dato a titolo gratuito mi viene fatto pagare 1 €/mese (vedi F1 F4 F5) - Nella fattura RA01474503 mi avete addebitato 29,95 € come "Contributo assistenza telefonica hardware/software" senza che ne fossi a conoscenza visto che ho contattato il servizio XXX per un guasto (cadeva in continuazione la linea voce e non si sentiva bene) e nessuno mi ha comunicato che dovevo pagare tale importo per farmi riparare il servizio previsto da contratto. E richiedevo a Tim: 1) Il rimborso dei 276,34 € di traffico indebitamente pagati. 2) Il rimborso di 29,95 € pagato per farmi riparare la linea telefonica che non funzionava. 3) Il rimborso e la regolarizzazione del canone mensile a 25,99 €/mese in modo permanente e non con sconti temporanei da voi promessi. 4) La cessazione del servizio Tim Vision Tim in data 05/07/2022 risponde in modo generico "a seguito della tua segnalazione pervenuta in data 18/05/2022, ti informiamo di

aver effettuato le dovute verifiche e riscontrato la non fondatezza di quanto da te evidenziato” (vedi All.2) e pertanto non può essere considerato un riscontro al reclamo. In data 14/07/2022 contesto la risposta di Tim (vedi all.3) perché generica e non rispondente a nessuno dei miei reclami. e richiedo al Gestore: - di riscontrare al reclamo in modo esauriente e indicando gli accertamenti fatti. - la copia del contratto consegnato dal vostro agente in relazione alla linea XXX Tim non riscontra neanche a questo reclamo ma riduce le fatture a 30 € contro le 25,99 (vedi All.4 F2). RICHIESTE 1) Copia del contratto o rimborso di tutte le fatture emesse. 2) Il rimborso dei 276,34 € di traffico indebitamente pagati. 3) Il rimborso di 29,95 € pagato per farmi riparare la linea telefonica che non funzionava 4) Il rimborso di Tim vision da 18/06/2022 al 31/06/2022 perché ha cessato il servizio oltre i 30 gg previsti 5) Il rimborso del canone della linea 0171402691 dal 20/08/2022 al 23/08/2022. 5) Indennizzo di 300 per mancato riscontro reclami del 18/05/2022 e 14/07/2022 6) le spese di procedura di conciliazione e definizione ai sensi dell'art. 19 comma 6, della delibera 173/07/cons"

2. La posizione dell'operatore

Tim S.p.A. ha esposto quanto segue nelle proprie memorie difensive: "[...omissis...] L'istante si duole dell'addebito in fattura di importi difforni rispetto a quelli pattuiti nonché relativi a servizi asseritamente non richiesti. Chiede il rimborso delle somme indebitamente pagate, nonché il riconoscimento dell'indennizzo per il mancato riscontro ai reclami e delle spese di procedura. Le doglianze di parte istante dovranno essere integralmente respinte in quanto infondate in fatto e in diritto per i motivi di seguito esposti. In data 11.08.2021 è stato inserito nei sistemi Tim l'ordinativo per l'attivazione dell'offerta TIM SUPER FWA, correttamente espletato il 24.08.2021 con invio della relativa Welcome letter in data 25.08 2021 (doc.n.1). L'offerta attivata prevede un canone mensile di € 19,90 con Internet veloce fino a 40 Mega incluso con, aggiunta € 10,00/mese a titolo di contributo di attivazione rateizzato per 24 mesi (per complessivi € 240,00 – cit. doc.n.1) e di € 5,00/mese per il modem FWA; non compresa nell'offerta invece era l'opzione voce, che è stata successivamente attivata il 11.11.2022 dopo la richiesta dell'utente, con invio della Welcome Letter in data 16.11.2021 (doc.n.2). Sulla linea, era altresì attiva la rateizzazione del servizio Tim Vision Box in comodato d'uso gratuito e il Google Nest HUB ad € 48,00 (in 48 rate da €1,00 – doc.n.3), oltre al servizio accessorio TimMusic incluso per tre mesi. Tutti gli importi fatturati sono stati puntualmente indicati nelle Condizioni contrattuali inviate all'utente, come rileva dai documenti sinora allegati; pertanto è evidente che l'operatore ha agito correttamente e che nulla sia dovuto a titolo di rimborso, come già comunicato da Tim nella pec del 05.07.2022 (allegata da parte istante). Parimenti infondata è la richiesta del rimborso del "Contributo assistenza telefonica hardware/software" in quanto parte istante ha richiesto un supporto tecnico per la connessione dei dispositivi in wi-fi su modem fwa, dunque anche il suddetto importo è pianamente dovuto. Inoltre, è bene altresì evidenziare che il servizio Tim Vision è già cessato in data 23.05.2022, come rileva dalla schermata di seguito riportata. Infatti, l'ultima rata è presente sulla fattura n. RA02444225 (doc.n.4). [...omissis...] In merito alla richiesta dell'indennizzo per il mancato riscontro al reclamo, Tim ha risposto alle segnalazioni inviate dall'utente – tutte relative alla medesima doglianza - con la citata pec

del 07.07.2022, pertanto, è evidente che non risulta dovuto alcun indennizzo e che la relativa richiesta non potrà che essere respinta. Non potranno, infine, neppure essere riconosciute le spese di procedura, considerato che il procedimento di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuito e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate (Conforme è il recente costante orientamento Agcom, si vedano, ex multis, delibere nn. 223/20/CIR, 220/20/CIR, 208/20/CIR). 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. Tutto ciò premesso, Tim SpA come sopra rappresentata e difesa CHIEDE Nel merito, previa conferma della correttezza dell'operato di Tim, che l'Autorità adita rigetti le domande avversarie. Si producono: 1) Copia fotostatica della Welcome Letter relativa all'Offerta Tim Super FWA; 2) Copia fotostatica della Welcome Letter relativa al Profilo Voce; 3) Copia fotostatica della Welcome Letter relativa all'Offerta Google Nest HUB; 4) Copia fotostatica della fattura n. RA02444225."

La parte istante ha ancora replicato in data 01.03.2023 nei termini che seguono "[...omissis...] In riferimento "L'istante si duole dell'addebito in fattura di importi difformi rispetto a quelli pattuiti nonché relativi a servizi asseritamente non richiesti. Chiede il rimborso delle somme indebitamente pagate, nonché il riconoscimento dell'indennizzo per il mancato riscontro ai reclami e delle spese di procedura. Le doglianze di parte istante dovranno essere integralmente respinte in quanto infondate in fatto e in diritto per i motivi di seguito esposti." Dimostreremo che le conclusioni della controparte sono integralmente errate in quanto tutte le prove presentate dalla controparte non hanno alcun valore legale e sostanziale. I fatti dimostreranno che la controparte non avendo alcun contratto conforme alle informazioni comunicate all'istante dal loro agente, ha indebitamente attivato dei servizi senza alcuna documentazione contrattuale e pertanto deve restituire tutti gli importi pagati dall'istante. In riferimento "In data 11.08.2021 è stato inserito nei sistemi Tim l'ordinativo per l'attivazione dell'offerta TIM SUPER FWA, correttamente espletato il 24.08.2021 con invio della relativa Welcome lettere in data 25.08.2021 (doc.n.1). L'offerta attivata prevede un canone mensile di € 19,90 con Internet veloce fino a 40 Mega incluso con, aggiunta € 10,00/mese a titolo di contributo di attivazione rateizzato per 24 mesi (per complessivi € 240,00 – cit.doc.n.1)e di € 5,00/mese per il modem FWA; " Dichiarazione non veritiera e non provata perché l'istante non ha mai ricevuto la Welcom Lettere e tantomeno la controparte dimostra di averla inviata e che la stessa sia stata ricevuta dal loro cliente infatti non allega alcuna ricevuta di consegna. A ulteriore riprova del mancato ricevimento della documentazione da parte dell'istante, è dato dal fatto che nonostante la welcome lettera prevedeva la firma dell'istante la controparte presenta un documento privo di firma (vedi DOC N 1 controparte) : [...omissis] Ma ancor più assurdo se la Welcom Letter fosse stata inviata regolarmente (cose che contestiamo in modo reciso perché mai ricevuta dall'istante,) essa non può essere considerata un contratto perché non ha valore legale equivalente allo stesso dato che carente del consenso all'attivazione dei servizi attivati da Tim [Vedi All. B DELIBERA N. 63 - 2019 XXX XXX / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/88149/2019 Corecom Piemonte Vedi All. C e All. D) In riferimento" non compresa nell'offerta invece era l'opzione voce, che è stata successivamente attivata il

11.11.2022 dopo la richiesta dell'utente, con invio della Welcome Letter in data 16.11.2021 (doc.n.2). "Dichiarazione non veritiera e non provata. Si evidenzia che la controparte cambia i fatti realmente accaduti a suo uso e consumo perché in data 11/11/2022 XXX non ha attivato alcun servizio. Nella descrizione dei fatti l'istante dichiara "In data 20/08/2021 viene attivata la nuova offerta (vedi F1) ma nella prima Fattura RA04625266 viene fatturato il traffico di 50,90 € (vedi AllF1) che doveva essere a zero per l'opzione Voce regolarizzata solo in data 01/01/2022 Vedi F2) inoltre il servizio Google HUB dato a titolo gratuito mi viene fatto pagare 1 €/mese (Mai regolarizzato), contatto l'agente che ha fatto il contratto e il servizio clienti senza alcun risultato." Orbene è evidente che l'istante non ha mai firmato alcun contratto per attivare l'opzione voce perché questa era già prevista dall'offerta presentata dall'agente Tim. A riprova di ciò la controparte non presenta alcun contratto e dichiara senza provarlo di aver inviato la Welcom Letter (doc. 2 controparte) mai ricevuta dall'istante. Comunque anche se per assurdo fosse stata realmente inviata (cosa che neghiamo in modo reciso) non può essere considerato un contratto perché carente del consenso all'attivazione dei servizi attivati da parte del loro cliente. (vedi All. B) In riferimento" Sulla linea, era altresì attiva la rateizzazione del servizio Tim Vision Box in comodato d'uso gratuito e il Google Nest HUB ad € 48,00 (in 48 rate da €1,00 – doc.n.3), oltre al servizio accessorio TimMusic incluso per tre mesi. Tutti gli importi fatturati sono stati puntualmente indicati nelle Condizioni contrattuali inviate all'utente, come rileva dai documenti sinora allegati;" Dichiarazione non veritiera e non dimostrata perché l'istante non ha mai ricevuto le condizioni contrattuali di alcun servizio come dichiara la controparte senza allegare alcuna prova a suffragio di tali dichiarazioni. Anche il doc 3 (come i documenti 1 e 2) oltre a non essere mai stato ricevuto dall'istante non ha valore contrattuale perché carente del consenso all'attivazione dei servizi attivati da Tim [Vedi All. B DELIBERA N. 63 - 2019 XXX XXX / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/88149/2019 Corecom Piemonte)] In riferimento" pertanto è evidente che l'operatore ha agito correttamente e che nulla sia dovuto a titolo di rimborso, come già comunicato da Tim nella pec del 05.07.2022 (allegata da parte istante). "Conclusioni della controparte non aventi alcun supporto legale e probatorio perché è evidentissimo che il gestore in assenza di un qualsivoglia contratto conforme e per sanare un preventivo non corretto, ha modificato delle tariffe senza far firmare alcun contratto all'istante e pertanto deve restituire tutti i canoni addebitati all'istante dal 11/08/2021 alla data del 10/02/2023 (data di presentazione delle memorie). La risposta della controparte del 05/07/2022 (vedi All.2 Gu14): Gentile Cliente, a seguito della tua segnalazione pervenuta in data 18/05/2022 , ti informiamo di aver effettuato le dovute verifiche e riscontrato la non fondatezza di quanto da te evidenziato non ha alcuna valore perché oltre a essere generica e insignificante, non ha valore probatorio e non trova riscontro neanche nelle presenti memorie carente di qualsivoglia documentazione probatoria che dimostri il contenuto della lettera stessa. In riferimento" Parimenti infondata è la richiesta del rimborso del "Contributo assistenza telefonica hardware/software" in quanto parte istante ha richiesto un supporto tecnico per la connessione dei dispositivi in wi-fi su modem fwa, dunque anche il suddetto importo è pianamente dovuto. " Dichiarazione non corretta perché l'istante ha dichiarato nella descrizione dei fatti " In data 16/03/2022 viene emessa la fattura RA01474503 (vedi AllF6) dove oltre all'importo non conforme al costo preventivato dall'agente (25,99) mi



vengono addebitate 29,95 € come “Contributo assistenza telefonica hardware/software” senza che ne fossi a conoscenza visto che ho contattato il servizio XXX per un guasto (cadeva in continuazione la linea voce e non si sentiva bene) e nessuno mi ha comunicato che dovevo pagare tale importo per farmi riparare il servizio previsto da contratto. Orbene la controparte non presenta alcun documento che provi che il cliente era informato e che doveva pagare il “Contributo assistenza telefonica hardware/software” di 29,95 € per il guasto denunciato al XXX, pertanto nessun importo può essere addebito all’istante in assenza di consenso del loro cliente. In riferimento” Inoltre, è bene altresì evidenziare che il servizio Tim Vision è già cessato in data 23.05.2022, come rileva dalla schermata di seguito riportata. Infatti, l’ultima rata è presente sulla fattura n. RA02444225 (doc.n.4).” Dichiarazione priva di valore vista l’assenza di documentazione contrattuale che ne dimostri l’attivazione stessa. In riferimento” In merito alla richiesta dell’indennizzo per il mancato riscontro al reclamo, Tim ha risposto alle segnalazioni inviate dall’utente – tutte relative alla medesima doglianza - con la citata pec del 07.07.2022, pertanto, è evidente che non risulta dovuto alcun indennizzo e che la relativa richiesta non potrà che essere respinta.” Dichiarazione non corretta perché davanti a contestazioni e richieste ben precise dell’istante (vedi All.1 Gu14) la risposta della controparte: Gentile Cliente, a seguito della tua segnalazione pervenuta in data 18/05/2022, ti informiamo di aver effettuato le dovute verifiche e riscontrato la non fondatezza di quanto da te evidenziato. Questa risposta è generica, insignificante e non provata neanche nelle presenti memorie. Ricordiamo alla controparte che in base a quanto disposto dall’art. 8, comma 4) della delibera 179/03/CSP il riscontro al reclamo presentato da un utente, oltre a dover essere fornito entro il termine indicato nel contratto e comunque non oltre ai 45 giorni dal ricevimento della richiesta. In caso di rigetto deve essere dato in forma scritta, deve essere adeguatamente motivato e deve indicare gli accertamenti compiuti. Orbene nel caso di specie nonostante l’istante abbia contestato la risposta generica di Tim e richiesto alla controparte (vedi All.2 Gu14): - di riscontrare al reclamo in modo esauriente e indicando gli accertamenti fatti. - la copia del contratto consegnato * dal vostro agente in relazione alla linea XXX Il gestore non ha dato alcun riscontro e quindi la missiva del gestore non può essere considerata un riscontro ai reclami del 18/05/2022 e 14/07/2022 e pertanto ai sensi dell’art. 12 del regolamento indennizzi deve pagare l’importo di 300 €. In riferimento” Non potranno, infine, neppure essere riconosciute le spese di procedura, considerato che il procedimento di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuito e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate (Conforme è il recente costante orientamento Agcom, si vedano, ex multis, delibere nn. 223/20/CIR, 220/20/CIR, 208/20/CIR)” Dichiarazione non corretta perché le spese di procedura sono determinate esclusivamente dalla decisione dell’autorità ai sensi dell’art. 19 comma 6, della delibera 173/07/cons in base al comportamento delle parti, tale orientamento è visibile dalle stesse delibere

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 523/17 xxx/Telecom Italia S.p.A. Corecom Toscana Del. 52/2020 Controversia GU14 133162 /2020 xxx/Tim Corecom Piemonte. Per quanto sopra esposto e provato è evidentissimo la totale responsabilità della Tim nei disservizi che gli vengono contestati perché ha portato avanti l’attivazione dei servizi senza avere un contratto conforme e per cercare di coprire tale errore ha proseguito con l’indebita attivazione del servizio voce senza alcuna documentazione

contrattuale. Alla luce del quadro probatorio dimostrato dalla controparte (e al rifiuto dell'anno indicato dall'istante nella Descrizione dei fatti e richieste 2022 anziché 2021) si richiede di confermare le presenti richieste (le altre richieste sono assorbite dai seguenti punti) : 1) Il Rimborso di 1,157,45 € relativo a tutte le fatture emesse dal 11/08/2021 (data di attivazione di servizi senza alcun contratto) alla data del 10/02/2023 (data di presentazione delle memorie) perché i servizi sono stati attivati in assenza di documentazione contrattuale, principio ribadito dal Corecom Piemonte in diverse delibere ([Vedi All. B DELIBERA N. 63 - 2019 XXX XXX / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/88149/2019 Corecom Piemonte Vedi All. C e All. D] 2) Il rimborso dei 276,34 € di traffico indebitamente pagati perché la controparte non ha dimostrato che gli stessi sono dovuti, anzi per riparare a tale mancanza ha attivato il servizio “voce” senza alcun contratto proseguendo il suo operato non corretto. 3) Il rimborso di 29,95 € pagati poiché il gestore non ha dimostrato che l'istante era informato dell'intervento a pagamento e che lo stesso aveva dato il suo consenso a effettuarlo dopo aver ricevuto tale informazione. 4) Indennizzo di 300 per mancato riscontro ai reclami del 18/05/2022 e 14/07/2022 (Vedi All.1 e Gu14) in quanto il riscontro del gestore è generico, insignificante e non dimostrato neanche nelle presenti memorie. 5) 100 € di spese di procedura di conciliazione e definizione ai sensi dell'art. 19 comma 6, della delibera 173/07/cons. Infine per sanare la posizione contrattuale del cliente dopo il 10/02/2023 si consiglia alla controparte di far Intervenire il reparto di competenza per la firma di un contratto conforme con l'importo di € 25,99/mese e la regolarizzazione delle fatture successive alla data del 10/02/2023".

3. Motivazione della decisione

Alla luce della documentazione in atti e dei principi consolidati in materia, le domande, come riformulate dall'istante nelle memorie di replica, meritano parziale accoglimento.

La presente controversia è incentrata sulla lamentata difformità - rispetto a quanto pattuito dall'istante in sede di stipula con un agente - della fatturazione successivamente emessa da Tim con riferimento all'utenza n. XXX.

L'istante ha infatti dedotto che, nonostante la proposta dovesse prevedere un canone mensile di euro 25,99, riceveva invece fatture con addebiti maggiori.

In particolare, come contestato nel reclamo del 18.05.2022 inviato all'operatore, il ricorrente evidenziava nello specifico: - che l'addebito complessivo di € 276,34 € di traffico voce (richiesto nelle fatture RA04625266 – RA05136940 – RA05626466) non fosse dovuto, in quanto da offerta pattuita le telefonate erano incluse nel canone mensile; - che gli addebiti riferiti alle opzioni “Giga illimitati” e “Opzione Voce”, inseriti nelle fatture RA04625266, RA05136940 e RA05626466, risultavano previsti nell'importo di € 25,99/mese; - che il servizio Google HUB era stato concordato a titolo gratuito, mentre veniva fatturato a € 1 /mese; - che, a fronte di un intervenuto contatto con il XXX per un guasto, il gestore addebitava nella fattura RA01474503 l'importo di € 29,95 quale “Contributo assistenza telefonica hardware/software” senza avergli comunicato che la riparazione del servizio comportasse tale costo previsto da contratto.

L'operatore ha di contro ritenuto prive di pregio le doglianze avanzate dalla parte istante, ritenendo di aver provveduto a corretta attivazione dell'offerta TIM SUPER FWA, consistente a suo dire in un "canone mensile di € 19,90 con Internet veloce fino a 40 Mega incluso con, aggiunta € 10,00/mese a titolo di contributo di attivazione rateizzato per 24 mesi (per complessivi € 240,00 – cit.doc. n. 1) e di € 5,00/mese per il modem FWA; non compresa nell'offerta invece era l'opzione voce, che è stata successivamente attivata il 11.11.2022 dopo la richiesta dell'utente, con invio della Welcome Letter in data 16.11.2021 (doc. n. 2)"; sulla linea, Tim dichiarava essere altresì attiva la rateizzazione del servizio Tim Vision Box in comodato d'uso gratuito e il Google Nest HUB ad € 48,00 (in 48 rate da €1,00 – doc.n.3), oltre al servizio accessorio TimMusic incluso per tre mesi, il tutto in linea con la/le Welcome Letter e con le Condizioni contrattuali dichiarate inviate all'utente.

Ora, è utile in primis richiamare l'orientamento per cui, in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni di cui alla consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009, 11-15677 e, da ultimo, Cass., sez. 11, 20 gennaio 2010 n. 936), "il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi".

Va inoltre considerato che, secondo ulteriore orientamento giurisprudenziale, l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali.

Ne consegue che sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ., sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), altrimenti quest'ultimo ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (ex multis, delibera Agcom n. 82/17/CIR).

Tanto premesso, dall'istruttoria svolta è emerso che l'operatore non ha fornito prova dell'esistenza di un valido titolo contrattuale idoneo a giustificare l'applicazione delle condizioni economiche riportate nelle fatture oggetto di contestazione; in particolare, non ha prodotto copia del contratto sottoscritto dall'utente con riferimento all'attivazione né altra documentazione idonea a dimostrare che le condizioni economiche applicate coincidessero con quelle effettivamente pattuite in sede di stipula tramite l'agente incaricato, prodotte agli atti.

La medesima carenza ha riguardato altresì l'attivazione avvenuta in data 11.11.2022 dell'opzione voce, risultata altrettanto indebita a fronte di mancata produzione contrattuale.

L'assenza pertanto del contratto – o di elementi probatori equivalenti – comporta l'illegittimità della fatturazione difforme, in quanto l'onere della prova circa la corretta attivazione del rapporto e delle relative condizioni economiche grava integralmente sull'operatore, ai sensi dei principi di trasparenza, correttezza e buona fede contrattuale; non si ritiene possano considerarsi quali valide prove le allegate Welcome letter riferite alle due distinte attivazioni asseritamente inviate dal gestore all'utente (non ne è stata, infatti, provata la ricezione da parte dello stesso), in quanto trattasi di documenti unilaterali, inviati da quest'ultimo successivamente alla sottoscrizione, che riepilogano condizioni e servizi ma non risultano sufficienti, da sole, a provare il consenso della parte.

Alla luce di tali elementi, deve quindi ritenersi nel caso di specie che l'operatore abbia applicato condizioni economiche non conformi a quelle concordate con l'utente al momento della stipula, ponendo in essere una condotta difforme dagli obblighi informativi e di corretta esecuzione del rapporto contrattuale.

Tale circostanza permette, pertanto, di poter stabilire quanto segue: in parziale accoglimento delle richieste sub 1) e 2) così come rimodulate nelle memorie di replica più sopra riportate, l'operatore, considerato che l'utente ha comunque beneficiato dei servizi inclusi nell'offerta TIM Super FWA, sarà tenuto a procedere al ricalcolo degli importi fatturati con riferimento al periodo ricompreso tra il 20.08.2021, giorno di attivazione, e il 10.02.2023, data di deposito delle difese di Tim, riconducendo l'importo mensilmente e complessivamente dovuto al valore economico di € 25,99 originariamente pattuito con l'agente, con conseguente storno e/o restituzione all'utente (ove già corrisposta) di ogni residua somma indebitamente addebitata.

Si precisa che lo storno e/o il rimborso di cui sopra dovrà pertanto riguardare anche l'addebito della somma di € 29,95 quale “Contributo assistenza telefonica hardware/software” esposta nella fattura RA01474503, oggetto di specifica domanda avanzata sub 3): a fronte, infatti, di tale contestazione, il gestore non ha provato l'avvenuta conoscenza del medesimo in capo all'utente, né della relativa fonte contrattuale.

Con riferimento poi alla domanda sub 4) di corresponsione dell'indennizzo per omesso riscontro ai reclami del 18 maggio 2022 e del 14 luglio 2022, l'Ufficio ritiene che essa sia meritevole di accoglimento.

Ciò in quanto l'unica risposta agli atti, datata 5 luglio 2022, risulta priva di un'adeguata motivazione da parte del gestore e, pertanto, non può considerarsi congrua né puntuale rispetto alle doglianze formulate dall'utente.

Trova, quindi, applicazione l'art. 12, co. 1 del Regolamento Indennizzi, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo “entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità” è previsto “un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300”.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, si determina il dies a quo nella data del 18.05.2022 di notifica all'operatore e il dies ad quem nella data del 15.12.2022, quale data dell'udienza conciliazione ove si è concretizzato l'effettivo riscontro.

Detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo, fatti i debiti calcoli, si ritiene che l'istante abbia pertanto diritto

alla corresponsione, nella misura massima consentita, dell'importo di € 300,00, a titolo di indennizzo per n. 181 giorni di mancata risposta.

Con riferimento infine alla richiesta delle spese di procedura, avanzata sub 5), si ritiene che la stessa debba essere rigettata, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risultano essere state prodotte al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

Tutto ciò premesso

il Comitato, all'unanimità dei partecipanti,

DELIBERA

che la società Tim spa, in persona del legale rappresentante pro tempore, in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX, è tenuta:

- a provvedere al ricalcolo degli importi fatturati, con riferimento al periodo ricompreso tra il 20.08.2021 e il 10.02.2023, riconducendo la fatturazione alle condizioni economiche originariamente pattuite con l'utente in sede di stipula tramite l'agente incaricato, quantificabili nell'importo onnicomprensivo di € 25,99 / mese, come accertato in motivazione;

- a stornare e/o rimborsare, conseguentemente, le residue somme indebitamente addebitate risultanti dal ricalcolo di cui al punto precedente;

- a corrispondere l'importo di € 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, con maggiorazione degli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza.

Rigetta la richiesta posta sub 5).

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, 28 gennaio 2026

IL PRESIDENTE
Vincenzo Lilli