

DELIBERA N. 12

XXXX/ TIM SPA

(GU14/724641/2025)

Il Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 26.06.2025;

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 modificato 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. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com. Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante “Approvazione dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni”;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto in data 31/03/2023 tra il Presidente dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l’istanza di XXXX del 02/01/2025 acquisita con protocollo n. 0000632 del 02/01/2025;

1. La posizione dell’istante

L’istante, per il tramite dell’Avv. XXXX, contesta quanto di seguito: *“L’istante esercita il diritto di disdetta un anno fa e stipula un nuovo abbonamento con il gestore convenuto, attivando una nuova e diversa linea telefonica. Per questo motivo restituisce il modem ma continuano ad arrivare richieste di pagamento del costo dello stesso apparato. Sulle fatture l’operatore addebita spese per il vecchio numero. Innumerevoli reclami al 187”.*

In base a tali premesse, l’istante chiede:

- i. Lo storno dell’insoluto esistente;
- ii. L’ indennizzo caso di specie;
- iii. L’attribuzione del Bonus Fedeltà;
- iv. L’eliminazione dei servizi non dovuti.

L'istante allega:

- fattura n. RP00790400 del 16/06/2024 dell'importo di € 98,86 relativa al numero di telefono 0871/XXXX;
- copia del modello di recesso dal contratto di abbonamento relativo alla linea telefonica numero 0871/XXXX;
- copia di adesione alla offerta dell'operatore Tim del 05/07/2023;
- ricevuta di raccomandata A/R in riferimento alla restituzione del modem del 03/08/2023.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nei propri scritti difensivi osserva: *“Il cliente ha attivato nuova linea 0871/XXXX in data 14/7/2023, e nella fattura di giugno 2024 (RP00790400) di euro 98,86 sono stati addebiti gli importi relativi alle fatture insolute della linea 0871/XXXX di novembre, dicembre 2023, gennaio e febbraio 2024 relativi alle rate residue vecchio modem. Inoltre, l'istante su entrambe le linee ha un insoluto di 548,36 portato anche da fatture non contestate e incontestabili, riferite interamente alla linea 0871/XXXX. Ad ogni buon conto, si riporta, dunque, la proposta formulata da Tim in data 30/09/2024 in fase di negoziazione diretta: “TIM, specificando che le linee oggetto della problematica lamentata sono 0871/XXXX, cessata il 4/8/2023, e 0871/XXXX, attivata il 14/7/2023, propone, per mero spirito conciliativo, l'annullamento dell'attuale insoluto del numero 0871/XXXX e la corresponsione di un bonus una tantum di € 30,00 da accreditare su una delle fatture di prossima emissione del numero 0871/XXXX entro 120 gg dalla firma del verbale di accordo. Precisiamo inoltre che le fatture della linea 0871/XXXX Luglio 2024 RP00978041 di € 56,78, Agosto 2024 RP01122915 di € 63,91 e Settembre 2024 RP01234879 di € 62,83 (che scadrà 11/10/2024) sono corrette ed esigibili”.*

3. Le repliche dell'istante

In riferimento alle memorie presentate da Tim relative alla controversia di cui all'oggetto, l'istante replica dichiarando che il sig. XXXX aveva effettuato il trasloco presso una nuova abitazione nel mese di luglio 2023 e che, per tale motivo, era stato costretto a cambiare linea telefonica in quanto gli operatori del centro Tim, a cui si era rivolto per richiedere informazioni, lo avevano invitato a procedere all'attivazione di una nuova numerazione.

Inoltre, nonostante lo stesso avesse riconsegnato al gestore convenuto il modem collegato alla precedente utenza telefonica, continuava a ricevere fatture relative alla rate dell'apparato che gli venivano addebitate sulla nuova numerazione e indebitamente prelevate dal suo conto corrente. L'istante ha effettuato reclami sia mediante posta elettronica che mediante contatti telefonici al numero 187, non trovando nessuna risposta, rinnovando, per tale motivo, la richiesta di storno dell'insoluto ad oggi esistente.

Lo stesso, inoltre, precisa che le fatture non costituiscono prova dell'esistenza di alcun credito, trattandosi come noto, di atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico, dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Per quanto riguarda il valore probatorio delle bollette, in materia di quantum dei consumi nei contratti di somministrazione di beni o servizi la Cassazione ha affermato in conformità all'art. 2697 cc ed al principio di vicinanza della prova che in caso di contestazione dei consumi esposti nella bolletta spetta al gestore telefonico provare il traffico concretamente erogato (ex multis: Cass Civ. Sez. 3, n. 10313/2004, Cass Civ. Sez. 3, n. 13193/2011). Pertanto, in mancanza di idoneo assolvimento dell'onere probatorio contrattuale che ricade sul creditore, che dimostri la correttezza degli addebiti fatturati da parte dell'operatore, deve essere accolta la richiesta dell'utente di storno di queste ultime.

Si richiede inoltre il riconoscimento del bonus fedeltà e l'indennizzo per mancata risposta ai reclami nonché per perdita della numerazione storica.

Allega

- Copia delle mail inviata dall'indirizzo di posta elettronica XXXXXXXX@alice.it all'indirizzo documenti187@telecomitalia.it.

Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste da parte istanze possono trovare parziale accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

Nel caso di specie l'istante contesta l'avvenuto addebito delle somme relative alla linea telefonica 0871/XXXX cessata in ragione del trasloco e dell'avvenuta attivazione della numerazione 0871/XXXX e, in ragione di esso, chiede di procedere all'annullamento della fatturazione emessa dal gestore convenuto, al riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami, del "bonus fedeltà", alla eliminazione di servizi non dovuti ed all'indennizzo per la perdita del numero storico.

Più in particolare, rispetto a quanto affermato, l'istante ha allegato la ricevuta della raccomandata di ritorno della riconsegna del modem del 03/08/2023, la copia del recesso dalla numerazione telefonica 0871/XXXX, la copia dell'adesione al nuovo contratto sottoscritta in data 05/07/2023 e, nelle controdeduzioni alle memorie prodotte dal gestore convenuto, una copia della segnalazione inviata tramite posta elettronica all'indirizzo "documenti187@telecomitalia.it" per denunciare l'addebito delle somme relative al modem collegato al precedente abbonamento sulla linea telefonica 0871/XXXX.

L'operatore, di converso, ha dichiarato che l'attivazione della nuova linea 0871/XXXX è avvenuta in data 14/7/2023 e che, nella fattura di giugno 2024 (RP00790400) di € 98,86 sono stati addebiti gli importi relativi alle fatture insolute della linea 0871/XXXX

di novembre, dicembre 2023, gennaio e febbraio 2024 relativi alle rate residue vecchio modem.

Relativamente all'addebito delle rate residue relative ai servizi e ai prodotti offerti congiuntamente ai servizi principali, nel capo VI dell'allegato A alla Delibera 487/18/CONS è previsto che: *“gli operatori possono concedere agli utenti, che sottoscrivono un contratto di fornitura di un servizio principale, la dilazione del pagamento di alcuni importi relativi all'acquisto di prodotti (quali telefoni, smartphone, etc.) o servizi (quali l'attivazione e la configurazione della linea e/o dei dispositivi, l'assistenza tecnica anche offerta su base continuativa) che vengono offerti congiuntamente al servizio principale. Nel caso in cui il recesso dovesse avvenire prima di una data scadenza gli operatori potrebbero riservarsi di addebitare agli utenti il pagamento in un'unica soluzione delle rate residue”*.

Nel caso di specie, pertanto, non risultano essere stati allegati nel fascicolo documentale della presente istanza né le fatture né il contratto relativo alla utenza telefonica 0871/XXXX e non è possibile effettuare la verifica sui tempi di vigenza del contratto scaduto e sulle opzioni di scelta tra il pagamento in unica soluzione o in modalità rateale del modem, attribuite all'istante al momento della sottoscrizione dello stesso.

Sul punto si può rilevare la presenza dalla memoria inserita dall'operatore convenuto, che in sede di negoziazione in data 30/09/2025 ha avanzato la seguente proposta transattiva: *“TIM, specificando che le linee oggetto della problematica lamentata sono 0871/XXXX, cessata il 4/8/2023, e 0871/XXXX, attivata il 14/7/2023, propone, per mero spirito conciliativo, l'annullamento dell'attuale insoluto del numero 0871/XXXX e la corresponsione di un bonus una tantum di € 30,00 da accreditare su una delle fatture di prossima emissione del numero 0871/XXXX entro 120 gg dalla firma del verbale di accordo”* e la segnalazione inviata dall'istante per lamentare l'addebito delle somme.

In considerazione, pertanto, della impossibilità di verificare la sussistenza nel caso di specie degli elementi richiesti dalle linee guida dell'Autorità garante per le Comunica-

zioni per effettuare la verifica sulla legittimità della richiesta di pagamento delle rate del modem, alla luce della incontestata restituzione dello modem avvenuta in data 04/08/2024, della volontà già espressa dal gestore nella negoziazione del 30/09/2025 nella quale lo stesso si era già reso disponibile ad effettuare lo storno della fatturazione emessa per l'abbonamento relativo alla linea telefonica 0871/XXXX, la richiesta di annullamento della fatturazione emessa dal gestore risulta essere parzialmente accoglibile.

L'operatore sarà tenuto a regolarizzare la posizione amministrativo/contabile del contratto in essere sulla linea telefonica 0871/XXXX, procedendo al rimborso/storno delle somme richieste per il pagamento dei costi connessi alla linea telefonica 0871/XXXX.

Relativamente alla richiesta di riconoscimento del bonus fedeltà si precisa quanto segue.

La parte istante ha avanzato la stessa nel tentativo di conciliazione UG/695480/2024 prodromico alla presentazione della presente istanza di definizione.

La parte convenuta, nelle proprie memorie difensive, ha documentato in atti la proposta transattiva inserita nella fase della negoziazione diretta antecedente al tentativo di conciliazione nella quale, oltre all'annullamento della fatturazione emessa sulla linea telefonica 0871/XXXX, si dichiarava disponibile al riconoscimento di un "bonus una tantum" di € 30,00 da accreditare su una delle fatture di prossima emissione del numero 0871/XXXX.

Dalla documentazione acquisita agli atti risulta essere presente la copia della fattura n. RP00790400 del 16/06/2024 dalla quale emerge l'applicazione del piano tariffario "Tim wifi power smart fibra" combinato all'offerta Tim Unica power ed attivo dal 01/06/2024 sulla linea telefonica 0871/XXXX.

Dall'analisi del documento si evidenzia l'avvenuta applicazione della parte relativa al piano tariffario "Tim wifi power smart fibra" per l'importo di € 25,90 oltre all'opzione voce di € 5,00 per l'addebito della somma finale di € 30,90.

Dalla verifica dell'offerta Tim wifi power smart dell'anno 2024 è emerso che la proposta contrattuale di base prevedeva l'erogazione del servizio Tim Navigazione Sicura, le chiamate illimitate per 24 mesi, l'attivazione gratuita e la navigazione Fino a 2.5 Gbps al costo di € 30,90.

La voce relativa al "bonus Fedeltà", non risulta essere presente né nelle condizioni generali dell'offerta né nella fatturazione emessa dal gestore sulla linea telefonica 0871/XXXX.

La richiesta di riconoscimento del "bonus fedeltà", pertanto, non è ritenuta meritevole di accoglimento.

Quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami si precisa quanto segue.

Si rammenta 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 superiore a 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.

In particolare, l'art. 12 del Regolamento Indennizzi, reca: *"L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla Carta dei Servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300..."*

Nel caso di specie l'istante si è limitato ad effettuare la richiesta d'indennizzo nel formulario della presente istanza e, solamente in sede di controdeduzioni alle memorie di replica nei termini previsti dall'art. 16, comma 2 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie, ha inserito nel fascicolo documentale copia della segnalazione prodotta mediante posta ordinaria all'indirizzo mail

187documenti@telecomitali.it nella quale chiedeva il ristoro delle somme addebitate sulla linea telefonica 0871/XXXX.

Dall'analisi della nota emerge l'impossibilità di individuare la data di sottoscrizione della stessa e di avere prova, in assenza della ricevuta di consegna del documento nella casella di posta elettronica del soggetto ricevente, della avvenuta trasmissione e della ricezione da parte del gestore, non potendosi in tal modo disporre delle informazioni necessarie per la valutazione della responsabilità del gestore convenuto ai sensi di quanto previsto dal Regolamento.

Per le predette ragioni, pertanto, la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, non risulta essere meritevole di accoglimento.

Non risulta, altresì, meritevole di accoglimento la richiesta di “ *indennizzo nel caso di specie*”, in quanto assolutamente generica e non riconducibile ad alcuna fattispecie disciplinata nel Regolamento indennizzi.

Sulla richiesta di indennizzo per l'eliminazione dei servizi non dovuti, si specifica quanto segue.

La richiesta di indennizzo per gli asseriti indebiti profili tariffari presenti in fattura non risulta essere meritevole di accoglimento.

Dalla documentazione acquisita agli atti, infatti, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazioni e/o reclami da parte dell'istante in ordine agli importi fatturati sulla linea telefonica 0871/XXXX, antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione al Corecom.

Sul punto giova evidenziare che l'art. 9, comma 2 del Regolamento Indennizzi ex Delibera 73/11/CONS e ss. mm. ii. prevede che: “*Nei casi di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, l'indennizzo è applicato in misura pari a euro 2,50 per ogni giorno di attivazione*”. Tuttavia, l'art. 13, comma 1, del medesimo Regolamento citato, su-

bordina il calcolo dell'indennizzo predetto alla data di presentazione del reclamo da parte dell'utente ed, infine, l'art. 14, comma 4 dello stesso regolamento, prevede che: “*Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte*”.

Pertanto, in applicazione del combinato disposto delle predette previsioni regolamentari, se la mancanza dell'indicazione da parte dell'istante dei reclami trasmessi al gestore per contestare i costi fatturati non consente di accogliere la richiesta di indennizzo per applicazione di profili tariffari non richiesti, non viene meno la possibilità di verificare la sussistenza del diritto dell'istante di ottenere lo storno/rimborso o il ricalcolo degli addebiti fatturati da Tim SpA e nel caso di specie all'istante è stato già stato riconosciuto il diritto a beneficiare dello storno/rimborso dei costi fatturati dall'operatore convenuto sulla linea telefonica 0871/XXXX.

Non risulta, altresì, meritevole di accoglimento la richiesta di “*indennizzo per la perdita del numero telefonico*”, in quanto risulta essere documentata in atti la volontà espressa dell'istante di recedere dal contratto in essere per la linea telefonica 0871/XXXX per procedere all'attivazione della nuova e diversa numerazione 0871/XXXX.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente

DELIBERA

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. XXXX XXXX, per il tramite dell'Avv. XXXX, nei confronti dell'operatore Tim Italia Spa, per le motivazioni espresse in premessa.

2. TIM S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione contabile/amministrativa del contratto in essere sulla linea telefonica 0871/XXXX provvedendo ad effettuare lo storno/rimborso integrale delle somme richieste con riferimento alla linea n. 08717XXXX sul contratto in essere tra le parti, per le ragioni espresse in premessa;
3. 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;
4. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
5. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
6. La presente Delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom Abruzzo.

L'aquila lì, 26.06.2025

Il Presidente

f.to Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e

ii