

**DELIBERA N. 177/2024/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)  
(GU14/703230/2024)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 17 dicembre 2024;

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 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome,

conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionale per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA A l’istanza della società XXX, del 18/09/2024 acquisita con protocollo n. 0242882 del 18/09/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

La parte istante, titolare di un contratto *business* sulle utenze n. 366678xxxx, n. 366678xxxx, n. 366679xxxx e n. 366679xxxx con l’operatore Tim SPA (Telecom Italia, Kena Mobile), di seguito, per brevità, Tim, lamenta l’applicazione di condizioni contrattuali difformi da quelle pattuite e la mancata lavorazione del disconoscimento/disdetta.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quando di seguito riportato:

- *“nel mese di febbraio ricevo una telefonata dal vostro call center il quale mi offre una revisione del contratto e delle sim in omaggio con relativi router n. 366678xxxx, n. 366678xxxx n. 366679xxxx e n. 366679xxxx, numeri mai usati e appena arrivata fattura fatto disconoscimento tramite pec dovrete avere anche la registrazione dove dovevo risparmiare sto pagando il triplo”;*
- *in particolare, nella pec allegata del 7 aprile 2024, esponeva che “a seguito di telefonata da vostro operatore che prometteva aggiornamento contrattuale migliorativo ricevuta in data 28 gennaio 2024, oggi mi trovo bolletta triplicata pertanto si richiede la chiusura immediata ed il rimborso delle spese sostenute nell’ultimo bimestre per i numeri a me intestati, fatta eccezione per i numeri 347432xxxx, 334258xxxx, 347657xxxx e 349588xxxx”.*

In data 11 settembre 2024 l’istante esperiva nei confronti dell’operatore Tim tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse e per un ammontare complessivo calcolato in euro 1.000,00 l'istante ha chiesto:

- i) “storno ritiro pratica”;
- ii) “1000 euro di quello che ho pagato”.

## 2. La posizione dell'operatore.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione allegata, nella quale ha rilevato l'infondatezza dell'istanza per le motivazioni di seguito riportate:

- il contratto sottoscritto dall'istante il 25 gennaio 2024 includeva “*le seguenti sim e apparati: n. 366679xxxx attivata il 01/02/2024, n. 366678xxxx attivata il 01/02/2024, n. 366678xxxx attivata il 01/02/2024, n. 366679xxxx attivata il 01/02/2024, n. 375735xxxx attivata il 26/09/2022, n. 375735xxxx attivata il 26/09/2022, n. 366653xxxx attivata il 30/01/2023, n. 366652xxxx attivata il 30/01/2023, n. 4 Router Alcatel MW45V LTE Cat 4 WL attivati il 05/02/2024. Il contratto comprendeva anche le seguenti SIM ad oggi migrate a OLO: n. 334258xxxx CESSATO PER MNP DONOR l'08/05/2024, n. 347657xxxx CESSATO PER MNP DONOR l'08/05/2024, n. 347432xxxx CESSATO PER MNP DONOR l'08/05/2024, n. 349588xxxx CESSATO PER MNP DONOR l'08/05/2024 e n. 328472xxxx CESSATO il 29/12/2023 PER RICHIESTA C*”;
- precisava, inoltre, che “*i costi relativi alle nuove SIM 366679xxxx, 366678xxxx, 366678xxxx, 366679xxxx e ai 4 Router sono decorsi dalla fattura 2/2024 n. 7X0141xxxx scadenza 11/04/2024. Ciò detto, va evidenziato che i costi addebitati sono pienamente conformi al contratto sottoscritto e al profilo commerciale: per le SIM l'offerta 5G EXECUTIVE è pari a € 20,99/mese + TIM Data Space One Start € 5,00/mese, per i 4 router, sul contratto è indicato il costo della singola rata pari a € 1,5+IVA e in fattura è addebitato IVA inclusa per € 1,83*”;
- quanto alla pec di reclamo del 7 aprile 2024, rilevava che “*non vi è prova della sua ricezione/consegna a TIM cui infatti non risulta*”;
- infine, indicava l'ammontare dell'insoluto maturato dall'istante, pari ad euro 1.186,03.

Per le ragioni sopra esposte, Tim ha concluso chiedendo il rigetto delle domande *ex adverso* avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto.

## 3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per le ragioni di seguito precisate.

In via preliminare, si rappresenta che le richieste dell'istante, volte ad ottenere *sub i)* lo “storno ritiro pratica” e *sub ii)* “1000 euro di quello che ho pagato”, a prescindere dalla loro formulazione generica, in un'ottica di *favor utentis*, verranno prese in esame secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e,

in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa, tenendo altresì conto della documentazione in atti, saranno valutate con riferimento a quanto indicato e prodotto dall'istante nell'istanza di definizione della controversia e a quanto riportato nelle memorie difensive dell'operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*.

La presente disamina s'incentra, dunque, sull'applicazione di condizioni economiche contrattuali difformi da quelle pattuite e sulla conseguente mancata lavorazione della disdetta.

Sull'applicazione di condizioni economiche contrattuali difformi da quelle pattuite.

L'istante lamenta, tramite pec del 7 aprile 2024, la mancata applicazione delle condizioni economico contrattuali proposte dal call center dell'operatore, ritrovandosi una "*bolletta triplicata*".

Di contro, l'operatore eccepisce di aver applicato costi conformi al contratto sottoscritto con l'utente.

La doglianza dell'istante è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

In via generale, giova richiamare l'orientamento consolidato secondo 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, n.15677 e da ultimo Cass., sez. II, 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*".

Si rammenta, altresì, con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), che detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all'articolo 4 evidenzia che: "*gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di*

*prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli*". Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

Nel caso di specie, in relazione alle utenze che l'istante ha dichiarato essere "*in omaggio*" (n. 366678xxxx, n. 366678xxxx, n. 366679xxxx e n. 366679xxxx), l'operatore ha prodotto la copia della proposta contrattuale sottoscritta dall'istante in data 25 gennaio 2024 con i relativi allegati. Dall'esame della citata documentazione si evince che nel contratto è previsto sia il costo del router in vendita rateale (euro 1,5 iva esclusa, in bolletta euro 1,83 iva inclusa) che il profilo tariffario "5G EXECUTIVE 20,99", i cui dettagli sono contenuti negli allegati sbarrati come consegnati al cliente e cioè la copia del "*Profilo Commerciale Offerta/Servizio/One Pack*" consistente nel "*Profilo Commerciale – 5G Power Executive 20,99 – Ricaricabile*". In quest'ultimo sono riportati gli importi che l'utente dovrà corrispondere all'operatore, in particolare: euro 10,00 di contributo attivazione SIM, euro 48,00 (rateizzato ad euro 2,00 per 24 mesi) di contributo per l'attivazione dell'offerta ed euro 20,99 di contributo ricaricabile mensile per linea (offerta soggetta ad adeguamento annuale dei prezzi), nonché i servizi offerti e i costi in caso di esaurimento di SMS, MMS, giga e minuti.

Ciò posto, si evidenzia che nella prima fattura emessa, la n. 7X0141xxxx dell'11 marzo 2024 così come prodotta dall'operatore, sono presenti i seguenti importi:

- per l'utenza n. 366678xxxx euro 10,00 ed euro 20,99 per l'attivazione e il contributo mensile dell'offerta "5G Power Executive", nonché euro 5,00 per l'offerta "TIM Data Space One Start", per un totale di euro 35,99;
- per l'utenza n. 366678xxxx euro 10,00 ed euro 20,99 per l'attivazione e il contributo mensile dell'offerta "5G Power Executive", nonché euro 5,00 per l'offerta "TIM Data Space One Start", per un totale di euro 35,99;
- per l'utenza n. 366679xxxx euro 10,00 ed euro 20,99 per l'attivazione e il contributo mensile dell'offerta "5G Power Executive", nonché euro 5,00 per l'offerta "TIM Data Space One Start", per un totale di euro 35,99;
- per l'utenza n. 366679xxxx euro 10,00 ed euro 20,99 per l'attivazione e il contributo mensile dell'offerta "5G Power Executive", nonché euro 5,00 per l'offerta "TIM Data Space One Start", per un totale di euro 35,99.

Ancora, nella seconda fattura, la n. 7X0196xxxx dell'11 aprile 2024, così come prodotta dall'operatore, sono indicati i seguenti costi:

- per l'utenza n. 366678xxxx euro 20,99 per il contributo mensile dell'offerta "5G Power Executive" ed euro 5,00 per l'offerta "TIM Data Space One Start", per un totale di euro 25,99;

- per l'utenza n. 366678xxxx euro 20,99 per il contributo mensile dell'offerta "5G Power Executive" ed euro 5,00 per l'offerta "TIM Data Space One Start", per un totale di euro 25,99;
- per l'utenza n. 366679xxxx euro 20,99 per il contributo mensile dell'offerta "5G Power Executive" ed euro 5,00 per l'offerta "TIM Data Space One Start", per un totale di euro 25,99;
- per l'utenza n. 366679xxxx euro 20,99 per il contributo mensile dell'offerta "5G Power Executive" ed euro 5,00 per l'offerta "TIM Data Space One Start", per un totale di euro 25,99.

A tali importi, in entrambe le fatture, viene aggiunto il costo, rateizzato in 24 mesi, di euro 2,00 a SIM per l'attivazione delle offerte predette.

Confrontando gli importi indicati nel contratto e negli allegati con quelli riportati nelle due fatture presenti in atti, appare evidente la perfetta rispondenza dei costi addebitati a titolo di contributo attivazione SIM (euro 10,00), di contributo per l'attivazione dell'offerta (euro 48,00 rateizzato in euro 2,00 per 24 mesi) e di contributo ricaricabile mensile per linea (euro 20,99 offerta soggetta ad adeguamento annuale dei prezzi) con la conseguenza che tali costi risultano conformi alle condizioni contrattuali pattuite e, pertanto, legittimi.

Diversamente, l'operatore non ha provato di aver consegnato all'istante l'allegato relativo al servizio "*Tim Data Space One Start*", il cui profilo commerciale è stato allegato al presente fascicolo ed il cui importo è pari ad euro 5,00 al mese. Difatti, visionando il contratto sottoscritto dall'utente, a quest'ultimo risultano essere stati forniti soltanto il profilo commerciale dell'offerta "*Tim 5G Power Executive*". A tal proposito, non è sufficiente la nota inserita nel contratto, ove si evidenzia che "*I servizi ICT eventualmente selezionabili dal Richiedente nell'ambito dell'opzione sottoscritta sono disciplinati dalla Condizioni Generali di Contratto per i servizi ICT di cui alla presente Proposta e/o da specifiche condizioni di contratto rese disponibili sul portale di servizio <https://digitalstore.tim.it>*", per ritenere compiutamente informato l'istante delle tariffe del servizio in oggetto.

Ne consegue che l'istante ha diritto alla regolarizzazione della posizione contabile – amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) delle somme fatturate sulle utenze n. 366678xxxx, n. 366678xxxx, n. 366679xxxx e n. 366679xxxx per il servizio "*Tim Data Space One Start*" (euro 5,00 a SIM) dal sorgere del rapporto contrattuale fino alla fine del ciclo di fatturazione. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

Quanto alle restanti utenze (n. 375735xxxx, n. 375735xxxx, n. 366653xxxx, n. 366652xxxx, n. 334258xxxx, n. 347657xxxx, n. 347432xxxx e n. 349588xxxx), per le quali l'istante ha dichiarato di aver ricevuto dal call center un "*aggiornamento contrattuale migliorativo*", in assenza di fatture precedenti alla stipula/revisione del contratto del 25 gennaio 2024, non è possibile procedere ad un concreto raffronto tra le attuali condizioni applicate all'utente e quelle anteriori.

Sulla mancata lavorazione della disdetta.

L'istante lamenta la mancata lavorazione della disdetta, richiesta con pec del 7 aprile 2024 per le utenze n. 366678xxxx, n. 366678xxxx, n. 366679xxxx e n. 366679xxxx, e la conseguente prosecuzione della fatturazione per le numerazioni anzidette.

Di contro, l'operatore eccepisce di non aver ricevuto alcuna richiesta di disdetta da parte dell'istante.

La doglianza dell'istante *sub i*), volta ad ottenere lo “*storno ritiro pratica*”, non può essere accolta per i motivi di seguito esposti.

Sul punto va richiamato che, *ex art.* 1335 Codice Civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia.

Nel caso di specie, la pec di disdetta per le utenze n. 366678xxxx, n. 366678xxxx, n. 366679xxxx e n. 366679xxxx, datata 7 aprile 2024, peraltro non indirizzata ai canali convenzionali dell'operatore come indicato nelle Condizioni Generali di Contratto, è sprovvista della ricevuta di avvenuta consegna e, pertanto, non ha valore probatorio, poiché non si può affermare con certezza che l'operatore ne sia venuto a conoscenza, condizione a cui è subordinata l'efficacia della disdetta contrattuale *ex art.* 1335 c.c.

Di conseguenza, per tutti i motivi esposti, la richiesta dell'istante *sub i*), volta ad ottenere lo “*storno ritiro pratica*”, non può trovare accoglimento.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

**DELIBERA**

**Articolo 1**

1. Il CoReCom Toscana accoglie parzialmente l'istanza GU14/703230/2024 presentata dall'XXX nei confronti dell'operatore TIM SPA (Telecom Italia, Kena Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM SPA (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento a regolarizzare la posizione amministrativa - contabile dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) delle somme fatturate sulle utenze n. 366678xxxx, n. 366678xxxx, n. 366679xxxx e n. 366679xxxx per il servizio “*Tim Data Space One Start*” (euro 5,00 a SIM) dal sorgere del rapporto contrattuale fino alla fine del ciclo di fatturazione. La società è tenuta, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.



Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 17 dicembre 2024

Il Presidente  
*Marco Meacci*

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)