

**DELIBERA N. 78/2024/Corecom Toscana**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**XXX /TIM SPA (KENA MOBILE)**  
**(GU14/608934/2023)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 9 maggio 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 l’istanza della società XXX, del 19/05/2023 acquisita con protocollo n. 0134854 del 19/05/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

Parte istante, titolare dell’utenza *business* n. 0584 33xxxx contesta all’operatore Tim S.p.A. (KENA MOBILE) di seguito, per brevità Tim, l’applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle sottoscritte lamentando, in particolare, sia la mancata applicazione della scontistica prevista dal contratto sia il mancato riconoscimento del contributo denominato “*voucher connettività*” per le imprese.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato:

- di avere “*firmato un contratto con un agente Tim*”;
- di avere riscontrato, dopo il ricevimento della prima fattura, l’addebito di importi difforni da quelli pattuiti;
- di avere quindi contattato il servizio clienti dell’operatore, il quale lo informava “*che il contratto fatto era andato in annullamento e che [al suo posto] era stato attivato un altro abbonamento*”;
- di non avere sottoscritto detto ulteriore contratto che era stato attivato a sua “*insaputa e senza il (...) consenso*”;
- che tale nuovo abbonamento non prevedeva “*voucher ed altri bonus (...) richiest[i] ed ottenut[i] nel contratto (...) effettivamente sottoscritto con l’agente*”.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“un indennizzo per il danno arrecato (...)”*;
- ii) *il “disconoscimento di ogni attivazione successiva e diversa dall'unico contratto (...) sottoscritto (...)”*;
- iii) *“la [corresponsione della] differenza dei voucher e [degli] sconti delle ffatture] che [l'istante] st[a] pagando per un totale 500.00 [euro]”*.

In data 27 aprile 2023 la parte 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.

## **2. La posizione dell'operatore.**

L'operatore TIM ha fatto pervenire, in data 6 luglio 2023, nei termini stabiliti dal vigente regolamento di cui all'allegato A alla Delibera Agcom n. 203/18/CONS e successive modifiche, una memoria difensiva con documentazione allegata, nella quale, preliminarmente, ha eccepito l'infondatezza dell'istanza e la carenza di documentazione a supporto delle contestazioni.

Al riguardo ha precisato che l'istante *“non ha depositato le fatture per le quali oggi viene richiesto lo storno/rimborso, né la prova del pagamento”* e che tale onere probatorio è a carico della parte istante.

Nel merito, l'operatore ha dedotto che *“la parte istante ha attiva in TIM la linea pubblica 058499xxxx con contratto TP, con minimo garantito annuale di € 138 (rimodulato nel 2015) ed adsl 7 MB a € 51,98 + iva bimestrali. Su tale linea non si registrano modifiche o adesione a nuovi piani tariffari”*.

L'istante *“invece, tramite contratto siglato a luglio 2022, ha richiesto l'attivazione di nuovo impianto al quale è stato assegnato il n. 058433xxxx TUTTO FTTCAB, operativo in TIM dal 15/10/2022 (OL del 22/09/2022). La linea 058433xxxx è stata attivata il 15/10/2022 con offerta PREMIUM ENTRY BUSINESS XDSL, alle condizioni previste in contratto (Doc.1)”*.

L'operatore ha riferito di avere *“attivato le condizioni economiche approvate dall'istante per fisso e mobile”* senza avere ricevuto alcuna tempestiva contestazione dall'istante medesimo e che pertanto la fatturazione è corretta.

A detta dell'operatore *“non è, (...) riconoscibile alcun rimborso o storno a favore della controparte che, pertanto, dovrà anche restare obbligata al saldo degli insoluti a sistema ammontanti ad €260,76 portato dai conti emessi dal 2/23 per fisso 058433xxxx e mobile”*.

Tim ha poi, rappresentato l'infondatezza della domanda d'indennizzi, in quanto il suo operato *“non ha, in alcun modo, determinato l'insorgenza di fattispecie suscettibili di valutazione ai fini dell'indennizzo richiesto ex adverso”*.

Inoltre, l'operatore ha evidenziato che alcun valido reclamo è stato effettuato dall'istante, richiamando gli "artt. 13 e 14 co. 4 delibera 347/18/CONS".

Infine, Tim, ha concluso per il rigetto dell'istanza.

### **3. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare:

- si rileva che la presente controversia avrà esclusivamente, ad oggetto la lamentata applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate e pattuite, con riferimento all'attivazione di una nuova utenza business, identificata poi con la numerazione 0584 33xxxx, così come indicato dall'utente in istanza e come rappresentato dal gestore nelle proprie memorie difensive;

- si rappresenta che, non saranno oggetto della presente disamina le utenze n. 335 631xxxx e n. 353 445xxxx, in quanto, seppure l'istante nel formulario GU14 indichi come "Tipo di servizio: Fisso + mobile", nella descrizione dei fatti non vengono menzionate le utenze mobili, né è dato comprendere quali eventuali disservizi possano essersi verificati in relazione ad esse, ma soprattutto relativamente a dette utenze non risulta essere stato esperito il necessario preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione; ed in effetti il collegato UG/601037/2023 riporta come riferimento alla tipologia oggetto del procedimento solamente la telefonia fissa;

- si rappresenta che la presente disamina non avrà ad oggetto l'utenza fissa pubblica n. 0584 99xxxx che non rientra nell'ambito di applicazione della normativa di settore atteso quanto disposto dalla Delibera n. 358/22/CONS all'art. 1 lettera l), Allegato B);

- si rileva che non può essere accolta l'eccezione dell'operatore Tim relativa alla carenza documentale di parte istante a sostegno delle contestazioni atteso che, ad avviso di questo Corecom, l'istanza risulta sufficientemente supportata dalla documentazione prodotta, considerando che, comunque, l'utente ha allegato agli atti, copia del contratto sottoscritto con l'operatore in data 30 luglio 2022 e la contestata fattura n. 8L0002xxxx emessa in data 12 gennaio 2023, di complessivi euro 65,64;

- la domanda *sub i)* avente ad oggetto la richiesta di "un indennizzo per il danno arrecato", deve considerarsi inammissibile in quanto, così come formulata, allude implicitamente a richieste di tipo risarcitorio che sono escluse dalla competenza dell'Autorità adita. Tuttavia, in ottica di *favor utentis*, anche le richieste impropriamente definite risarcitorie possono essere ricondotte, laddove sussistano i presupposti previsti dal Regolamento sugli Indennizzi, a quelle di natura indennitaria, aventi funzione compensativa del disagio subito dall'utente;

- con riferimento alla domanda *sub ii)* avente ad oggetto il "disconoscimento di ogni attivazione successiva e diversa dall'unico contratto (...) sottoscritto (...)" si rileva che il Corecom non è competente in materia di disconoscimento della scrittura privata. Detta materia, infatti, è disciplinata dagli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile

che demandano all'autorità giudiziaria ordinaria la verifica circa l'autenticità delle sottoscrizioni (Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n. 935), esulando, pertanto, dall'ambito di applicazione del vigente Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti. Nel caso di specie, si ritiene quindi che il contratto, allegato da Tim e datato 30 luglio 2022, meriti una valutazione ai fini di una ricostruzione cognitiva della vicenda e del completamento istruttorio.

La domanda *sub iii)* avente ad oggetto la richiesta per *“la [corresponsione della] differenza dei voucher e [degli] sconti delle f[atture] che [l'istante] st[a] pagando per un totale 500.00 [euro]”*, a prescindere dalla sua formulazione ed in un'ottica di *favor utentis*, verrà presa in esame secondo il suo significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, e dovrà quindi essere esaminata alla luce della documentazione in atti, ed in particolare, con riferimento a quanto indicato dall'utente nell'istanza e nelle repliche ed a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall'operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*.

In quest'ottica, giova precisare che, all'esito delle risultanze istruttorie, la presente disamina s'incentra, pertanto, sulla lamentata applicazione, in relazione all'utenza *business* n. 0584 33xxxx, di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate e sottoscritte, con particolare riferimento al mancato riconoscimento sia del contributo denominato *“voucher connettività”* per le imprese che della relativa scontistica prevista dal contratto.

#### Sulla difformità della fatturazione rispetto a quanto contrattualmente pattuito.

Parte istante ha lamentato l'applicazione di un profilo tariffario avente condizioni economiche difformi rispetto a quelle previste in sede di adesione all'offerta contrattuale, sottoscritta in data 30 luglio 2022, con particolare riferimento al mancato riconoscimento, da parte di Tim, sia del contributo denominato *“voucher connettività”* per le imprese che della relativa scontistica prevista dal contratto. Di contro, l'operatore ha dedotto di avere *“attivato le condizioni economiche approvate dall'istante”*.

Al fine di acquisire elementi utili alla definizione della controversia è stata disposta da questo Corecom, in data 14 marzo 2023, un'integrazione istruttorio nei confronti di TIM, volta, in particolare, ad individuare le condizioni economiche relative all'offerta *“Premium Business Voucher XDLS”* valevoli al 30 luglio 2022, data di sottoscrizione da parte dell'utente della proposta contrattuale.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta *sub iii)*, riletta come in premessa, può essere parzialmente accolta come di seguito precisato.

In via generale, con riferimento alla contestazione di parte istante, 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*”.

In proposito, giova rammentare la disciplina generale dell’onere della prova dettata dall’art. 2697 c.c. secondo cui “*chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Chi eccepisce l’inefficacia di tali fatti ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto deve provare i fatti su cui l’eccezione si fonda*”. Alla luce dell’interpretazione resa dalle Sezioni Unite della Corte di Cassazione con la sopracitata sentenza 30 ottobre 2001 n. 13533 (cui si è conformata tutta la giurisprudenza di legittimità successiva: cfr. sentt. nn. 2387/2004, 1743/2007, 9351/207, 26953/2008, 15677/2009 e 936/2010), il creditore che agisca 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, mentre può limitarsi ad allegare l’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.

In ossequio ai principi soprarichiamati, oltre alla prova della fonte negoziale del suo diritto, ovvero il contratto sul quale si fonda il suo credito all’esatto adempimento della prestazione da parte dell’operatore, l’utente era onerato da una precisa e circostanziata descrizione dei fatti oggetto di doglianza, al fine di mettere in condizione la controparte di comprendere l’oggetto della controversia e prendere posizione. Tale onere è stato assolto dalla società istante, come si evince dalla documentazione in atti.

Relativamente alla contestata fatturazione, si rammenta altresì (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006), che 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. Tanto premesso, 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). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall’utente ed il disconoscimento dei dati registrati

determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi.

Sul punto giova, inoltre, richiamare che le parti di uno stipulando (e, poi, stipulato) contratto sono tenute a comportarsi, ai sensi degli articoli 1175, 1337 e 1375 c.c., secondo buona fede e correttezza sia nella fase precontrattuale che nella fase dell'esecuzione del contratto. Il principio di buona fede contrattuale costituisce oggetto di un vero e proprio obbligo giuridico, che si considera violato dalla parte contrattuale che, anche non dolosamente, ometta di tenere un comportamento improntato alla diligente correttezza.

Occorre, infine, ricordare l'orientamento uniforme dell'Autorità il quale dispone che con riferimento ai contratti sottoscritti attraverso la rete di vendita anche se svolta in outsourcing, l'operatore è responsabile della condotta degli agenti e delle informazioni contrattuali rese dagli stessi all'atto della stipula della proposta contrattuale.

Nel caso di specie, la società istante ha rappresentato di avere sottoscritto in data 30 luglio 2022 un contratto con un agente Tim avente ad oggetto la richiesta di attivazione di un nuovo impianto, successivamente identificato nella numerazione 0584 33xxxx, con offerta denominata "*Premium Business Voucher XDLS*" comprensiva di un "*Router Tim*" e dell'opzione "*Tim unica Business*", allegando, a supporto della propria posizione, copia di detta proposta contrattuale.

L'istante, al ricevimento della prima fattura aveva però riscontrato che le tariffe applicate dall'operatore non coincidevano con quelle del contratto sottoscritto ed in particolare che Tim aveva omesso di riconoscere il contributo denominato "*voucher connettività*" per le imprese per il quale l'istante aveva presentato domanda nonché aveva omesso di applicare anche la relativa scontistica prevista dal contratto stesso.

L'istante decideva, pertanto, di contattare telefonicamente il servizio clienti di Tim il quale, in risposta alle proprie doglianze, lo informava in modo generico "*che il contratto fatto era andato in annullamento e che [al suo posto] era stato attivato un altro abbonamento*", senza tuttavia specificare la tipologia dell'offerta applicata, le condizioni contrattuali vigenti ed i costi previsti. Ulteriore contratto che l'utente ha dedotto di non avere mai sottoscritto e dunque attivato da Tim a sua "*insaputa e senza il [suo] (...) consenso*".

L'operatore, nel caso di specie, a fronte della contestazione dell'utente, si è limitato a dedurre genericamente in memoria di avere "*attivato le condizioni economiche approvate dall'istante*" e che, pertanto, la fatturazione emessa è da considerarsi corretta dichiarando, inoltre, di non avere ricevuto, sul punto, alcuna tempestiva contestazione dall'istante medesimo.

A sostegno della propria posizione, l'operatore ha allegato agli atti copia della proposta contrattuale sottoscritta dall'utente in data 30 luglio 2022 in base alla quale Tim ha riferito che, parte istante "*tramite contratto siglato a luglio 2022, ha richiesto l'attivazione di nuovo impianto al quale è stato assegnato il n. 058433xxxx TUTTO FTTCAB, operativo in TIM dal 15/10/2022 (OL del 22/09/2022). La linea 058433xxxx è*

stata attivata il 15/10/2022 con offerta PREMIUM ENTRY BUSINESS XDSL, alle condizioni previste in contratto (Doc.1).”

A tal proposito, giova qui rilevare, come le proposte contrattuali, relative alla attivazione dell’utenza fissa n. 0584 33xxxx, allegate rispettivamente dall’istante e dall’operatore ed entrambe datate 30 luglio 2022, siano identiche.

Dal riscontro istruttorio, si evidenzia che quanto dichiarato dal gestore telefonico che ha dedotto in atti di avere attivato, in relazione alla domanda di “attivazione di [un]nuovo impianto al quale è stato assegnato il n. 058433xxxx”, l’offerta “Premium Entry Business XDSL” su richiesta dell’istante, risulti, “*ictu oculi*” smentito proprio dalla proposta contrattuale datata 30 luglio 2022 ed allegata in memoria da Tim, peraltro uguale alla copia di contratto prodotta dall’istante, la quale prevede l’applicazione della diversa offerta denominata “Premium Business Voucher XDSL” e non del profilo commerciale “Premium Entry Business XDSL”, indicato in memoria dall’operatore.

In particolare, dalla proposta contrattuale allegata dall’utente e prodotta in memoria anche dall’operatore, ritenuta dal cliente quale “*unico contratto (...) sottoscritto*” e riconosciuto, risulta che l’istante abbia con esso inteso manifestare il suo consapevole consenso, esclusivamente, per l’attivazione dell’offerta denominata “Premium Business Voucher XDSL” sull’utenza fissa n. 0584 33xxxx accettandone quindi le condizioni previste, alla data di sottoscrizione del 30 luglio 2022, e non di altri profili contrattuali. Di contro, agli atti, non si evince che l’operatore abbia applicato tale offerta “Premium Business Voucher XDSL” sottoscritta dal cliente e comprensiva di eventuale scontistica e del contributo denominato “*voucher connettività*”, bensì abbia fatturato altra differente offerta contrattuale denominata “Premium Entry Business XDSL 100 mega”.

Dalla fattura n. 8L0002xxxx emessa per utenza n. 0584 33xxxx, in data 12 gennaio 2023, di complessivi euro 65,64, in relazione al mese di dicembre 2022, si ricava, infatti, che il gestore telefonico aveva addebitato all’utente, i costi relativi all’offerta da esso applicata denominata “Premium Entry Business XDSL 100 mega” anziché gli importi previsti per l’offerta “Premium Business Voucher XDSL”, sottoscritta e voluta dal cliente ed, inoltre che Tim non aveva riconosciuto all’istante, il contributo denominato “*voucher connettività*” per le imprese e la scontistica prevista nell’offerta contrattuale sottoscritta.

Sul punto, occorre altresì evidenziare che lo stesso utente pur avendo, genericamente, dedotto che “*le tariffe [applicate dall’operatore] non coincidevano con quelle del contratto*” e che “*i voucher e [gli] altri bonus (...) richiest[i] ed ottenut[i] nel contratto (...) effettivamente sottoscritto con l’agente*” non erano stati riconosciuti da Tim, non ha provveduto a fornire una precisa indicazione delle condizioni contrattuali concordate con l’agente che operava per conto di Tim ed una quantificazione degli importi che, sulla base di esse, si aspettava di pagare in relazione all’utenza *de qua*, rinviando invece “*all’unico contratto (...) sottoscritto che [l’istante, aveva] provved[uto] ad allegare*” in istanza e che riportava l’offerta da esso desiderata, denominata “Premium Business Voucher XDSL”.

Pertanto, per l’individuazione delle condizioni contrattuali applicabili al cliente si farà riferimento al prospetto riassuntivo allegato, in atti, dall’operatore telefonico in



risposta alla richiesta di integrazione istruttoria di questo Corecom del 14 marzo 2023 e recante le condizioni economiche relative al “*Profilo Commerciale Premium Business Voucher XDLS*” al 30 luglio 2022, data di sottoscrizione del contratto che prevedevano un costo di abbonamento mensile di 60,00 euro, IVA esclusa, “*inclu[so] il costo dell’Opzione Fast 100/200 pari a euro 10,00 [al] mese*” con l’ulteriore specificazione che “*l’Offerta prevede, inoltre, l’applicazione di un bonus mensile (...) [denominato] Bonus Tim 20 mesi, applicato al costo dell’abbonamento mensile dell’offerta [e pari a] 18 euro/mese per 20 mesi (per un totale di 360 euro)*”, sempre IVA esclusa.

Con riferimento, in particolare, al mancato riconoscimento del contributo denominato “*voucher connettività*” per le imprese lamentato dall’istante, l’operatore ha dedotto genericamente che “*a sistema non è presente alcuna richiesta di voucher governativo*”.

Nel caso di specie, la società istante ha rappresentato di avere “*firmato [in data 30 luglio 2022] un contratto con un agente Tim (...)*” al quale veniva allegata la “*domanda di ammissione al contributo Voucher connettività per le imprese*”, sottoscritta dall’utente e datata anch’essa 30 luglio 2022. L’istante, al ricevimento della “*prima fa[ttura]*” aveva però riscontrato che, in particolare, non vi era stato da parte di Tim il riconoscimento di tale “*voucher (...) richiesto ed ottenuto nel contratto (...) effettivamente sottoscritto con l’agente*”.

Il “*Voucher Governativo*” come riportato nel sito web di Tim è stato finanziato dal MIMIT (Ministero delle Imprese e del Made in Italy) che “*ha stanziato risorse finanziarie di cui le imprese potranno beneficiare, a fronte della sottoscrizione di un servizio di connettività ad almeno 30Mbit/s. Si tratta di un bonus applicato direttamente sulla fattura e fuori campo IVA (...) [che] verrà applicato alle offerte TIM nel modo seguente:*

- *300€ erogati per la sottoscrizione di offerte che garantiscano il passaggio ad una connettività con velocità massima in download inferiore a 300 Mega;*
- *500€ erogati per la sottoscrizione di offerte che garantiscano il passaggio ad una connettività con velocità massima in download compresa tra 300 Mbit/s e 1 Gbit/s e una Banda Minima Garantita pari ad almeno 30 Mbit/s.;*
- *2.000€ erogati per la sottoscrizione di un contratto che garantisca il passaggio ad una connettività superiore a 1Gbit/s e una Banda Minima Garantita pari ad almeno 100 Mbit/s;*
- *Fino a 500€ erogati in aggiunta al contributo per la connettività e in caso di sottoscrizione di offerte in Fibra che comportano la realizzazione di scavi con costi di rilegamento sostenuti dai beneficiari”.*

Sul punto si rileva che la dichiarazione di Tim secondo cui “*a sistema non è presente alcuna richiesta di voucher governativo*”, risulta chiaramente smentita “*ictu oculi*” dalla circostanza che, nell’ambito della documentazione agli atti, l’utente ha prodotto proprio la “*domanda di ammissione al contributo Voucher connettività per le imprese*”, con data 30 luglio 2022, presente, tra l’altro, anche nella documentazione contrattuale presentata dal gestore, in memoria.

L'istante, inoltre, in assenza di alcuna contraria manifestazione di volontà da parte della società TIM, in relazione alla propria domanda di contributo del "Voucher connettività", aveva fatto legittimo affidamento sull'accoglimento della stessa, da parte dell'operatore.

In altre parole il gestore, nel caso di specie, qualora non avesse ritenuto sussistere i presupposti per l'accoglimento della domanda dell'istante, avrebbe dovuto quanto meno comunicare all'utente le ragioni dell'esclusione dal contributo, fornendo in memoria la prova di avvenuta comunicazione delle stesse, al cliente.

In relazione alle contestazioni dell'istante, aventi ad oggetto il mancato riconoscimento del contributo denominato "voucher connettività" per le imprese e la mancata applicazione della scontistica prevista dal contratto, tali condizioni economiche, prodotte da Tim in risposta alla richiesta di integrazione istruttoria di questo Corecom del 14 marzo 2023, prevedevano, in particolare, che "con la sottoscrizione della presente offerta (...) il Cliente potrà beneficiare del Voucher di tipo A1, come contributo dello Stato ai costi sostenuti per la connettività, per un valore totale di euro 300 [fuori campo IVA, precisando inoltre che] tale valore sarà erogato direttamente in fattura, suddiviso [in] 20 rate mensili di 15 euro".

Quindi, atteso che, in ragione della natura contrattuale del rapporto di fornitura, incombe sul gestore convenuto l'onere probatorio del corretto computo dei costi contenuti in fatturazione, in linea con le condizioni stabilite nel contratto concluso tra le parti e che quest'ultimo non ha dato evidenza probatoria della correttezza degli importi fatturati, deve ritenersi non provata l'applicazione delle condizioni economiche accettate dall'utente.

La società TIM, in altre parole, si è limitata sul punto a dedurre genericamente di avere "attivato le condizioni economiche approvate dall'istante", non dimostrando la conformità della fatturazione emessa rispetto all'offerta concordata *inter partes*, per il tramite di un agente di Tim.

Pertanto, in parziale accoglimento della domanda *sub iii)*, con riferimento all'utenza n. 0584 33xxxx, deve disporsi la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante il ricalcolo delle fatture emesse da TIM dal sorgere del rapporto contrattuale che l'operatore assume essere "stat[o] attivat[o] il 15/10/2022" al 19 maggio 2023, data di deposito dell'istanza di definizione, attraverso lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) degli importi addebitati in fattura eccedenti rispetto alle condizioni contrattuali previste per l'offerta denominata "Premium Business Voucher XDLS" valevoli al 30 luglio 2022 data di sottoscrizione del contratto, che prevedevano un costo di abbonamento mensile di 60,00 euro, IVA esclusa, "inclu[so] il costo dell'Opzione Fast 100/200 pari a euro 10,00 [al] mese" con l'applicazione al costo dell'abbonamento mensile del bonus mensile denominato "Bonus Tim 20 mesi", pari a "18 euro/mese per 20 mesi (per un totale di 360 euro)", sempre IVA esclusa, al netto delle spese dovute per gli apparati e per i prodotti e delle eventuali note di credito emesse. "Bonus Tim" che dovrà essere parametrato ai mesi effettivi di vigenza della sopraindicata

offerta contrattuale. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

L'operatore è tenuto altresì a corrispondere alla parte istante, con le modalità previste per l'offerta denominata "*Premium Business Voucher XDLS*" valevoli al 30 luglio 2022, l'importo di 15,00 euro al mese per 20 mesi, per un massimo di euro 300,00 (trecento/00) fuori campo IVA, al netto di quanto eventualmente già corrisposto, a titolo di "*Voucher di tipo A1, come contributo dello Stato ai costi sostenuti per la connettività*", parametrato ai mesi effettivi di vigenza della sopraindicata offerta contrattuale.

Viceversa, è da evidenziarsi che l'istante, per l'avvenuta applicazione, da parte di Tim, di condizioni contrattuali difformi da quelle pattuite, non ha diritto ad alcun indennizzo atteso che il disservizio subito attiene, tutt'al più, all'indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, esclude il riconoscimento dell'indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi (*ex multis* Delibera Agcom n. 93/18/CIR).

TUTTO ciò premesso;

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

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla società presentata dalla società XXX nei confronti di TIM S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, è tenuta alla regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante il ricalcolo delle fatture emesse da TIM dal sorgere del rapporto contrattuale (15 ottobre 2022) fino al 19 maggio 2023, data di deposito dell'istanza di definizione, attraverso lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento con le modalità indicate in istanza oltre agli interessi legali dalla presentazione dell'istanza di definizione) degli importi addebitati in fattura eccedenti rispetto alle condizioni contrattuali previste per l'offerta denominata "*Premium Business Voucher XDLS*" valevoli al 30 luglio 2022 data di sottoscrizione del contratto, che prevedevano un costo di abbonamento mensile di 60,00 euro, IVA esclusa, "*inclu[so] il costo dell'Opzione Fast 100/200 pari a euro 10,00 [al]mese*" con l'applicazione al costo dell'abbonamento mensile, a beneficio dell'istante, del bonus mensile denominato "*Bonus Tim 20 mesi*", pari a "*18 euro/mese per 20 mesi (per un totale di 360 euro)*", sempre IVA esclusa, al netto delle spese dovute per gli apparati e per i prodotti e delle eventuali note di credito emesse. "*Bonus Tim*" che dovrà essere parametrato ai mesi effettivi di

vigenza della sopraindicata offerta contrattuale. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

3. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, è tenuta a corrispondere alla parte istante, con le modalità previste per l'offerta denominata "*Premium Business Voucher XDLS*" valevoli al 30 luglio 2022, l'importo di 15,00 euro al mese per 20 mesi, per un massimo di euro 300,00 (trecento/00) fuori campo IVA, al netto di quanto eventualmente già corrisposto, a titolo di "*Voucher di tipo A1, come contributo dello Stato ai costi sostenuti per la connettività*", che dovrà essere parametrato ai mesi effettivi di vigenza della sopraindicata offerta contrattuale.

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, 9 maggio 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.)