

DELIBERA N. 54/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)

(GU14/732399/2025)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 9 luglio 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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il 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 Comitati Regionali 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 06/02/2025 acquisita con protocollo n. 0032346 del 06/02/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare di contratti *business* aventi ad oggetto utenze fisse e mobili con l'operatore TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile) (di seguito TIM), lamenta l'applicazione di condizioni contrattuali difformi e più onerose rispetto a quelle concordate con un agente TIM e disconosce le sottoscrizioni apposte ai contratti.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento l'istante ha dichiarato quanto segue:

- *"accettava condizioni commerciali indicate verbalmente in € 15,90 al mese, per i vari punti vendita, da parte di un presunto rappresentante di TIM, scoprendo in seguito condizioni difformi, servizi non richiesti e/o dei quali non ha mai usufruito (quali quelli per linee per cellulari inesistenti), oltre a contratti con sottoscrizioni digitali fittizie".*

Nella documentazione allegata al fascicolo l'istante ha specificato quanto segue:

- aderiva alle proposte commerciali di un "presunto" rappresentante TIM con la previsione di ottenere un notevole risparmio mediante il trasferimento dal precedente gestore Vodafone dei contratti relativi alle linee fisse dei vari negozi dei quali era titolare;
- riceveva una serie di fatture che riportavano importi di gran lunga più elevati rispetto a quelli promessi;

- in particolare, non era stata applicata la tariffa per il servizio fibra di “€ 15,90 + IVA al mese, il tutto senza costi di attivazione e di installazione modem ecc.” né “una sorta di “bonus” di € 200,00 per ciascuna linea che (avrebbe) portato a TIM dopo la prima in modo tale che avendo appunto svariati negozi di fatto non (avrebbe) speso niente per almeno un anno”;
- emergevano “costi anche per l’installazione e il modem, nonché altri servizi sconosciuti e non richiesti (“Premium”, “Back Up”, “Deluxe”, “Speedy Check”, “Full XDSL” ecc.), contrariamente a quello che (...) era stato garantito”;
- riceveva anche fatture relative a costi per numeri di cellulare sconosciuti e pertanto mai indicati al rappresentante TIM affinché venissero compresi nell’offerta. L’operatore non aveva neanche fornito tali schede telefoniche e, inoltre, i numeri in questione non risultavano nemmeno funzionanti;
- disconosceva la sottoscrizione di una serie di contratti ricevuti al proprio indirizzo e-mail senza preventiva visualizzazione, per cui si era trovato legato a condizioni contrattuali più gravose non conosciute al momento della stipula. Precisava che tali contratti erano superiori al numero delle linee dei negozi e che non erano stati firmati propriamente con “firma digitale” in quanto non sapeva neppure esattamente come funzionasse, cosa fosse e non aveva la disponibilità di un dispositivo per effettuarla. Rappresentava che era stato indotto a cliccare per alcune volte su dei “tasti” presenti su pagine web visualizzati dal rappresentante del gestore, poi, attesa la mancata dimestichezza con la procedura, a prestargli direttamente il suo telefono cellulare per provvedere egli stesso a una rapida sequenza di “clic”;
- le richieste di chiarimenti rivolte al rappresentante TIM erano rimaste senza esito;
- lamentava la mancata tempestiva migrazione delle linee da Vodafone a TIM, per cui aveva dovuto sostenere due volte i costi per il medesimo servizio;
- aveva sempre pagato tutte le fatture, interrompendo soltanto il pagamento di quelle relative ai cellulari;
- in data 6 luglio 2024 sporgeva denuncia/querela ai Carabinieri di xxx nei confronti del “presunto” rappresentante TIM nella quale, fra l’altro, specificava di non aver sottoscritto con “firma elettronica” i contratti relativi alle utenze fisse e di aver ricevuto fatture per utenze mobili sconosciute, non richieste e delle quali non aveva neanche la disponibilità;
- con comunicazione del 19 novembre 2024 chiedeva il rimborso di euro 505,98 corrispondente alle somme corrisposte per le fatture relative ai cellulari ma non riceveva alcun riscontro.

L’istante ha allegato, fra l’altro, la denuncia/querela, due solleciti di pagamento con preavviso di sospensione, il contratto relativo alle linee fisse, una fattura Vodafone e alcune fatture TIM relative sia alle linee fisse che alle linee mobili, lo scambio di messaggi con il rappresentante di TIM, il reclamo del 16 luglio 2024 e la richiesta di rimborso dei costi relativi alle numerazioni mobili.

In data 19 novembre 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 l'istante ha chiesto, quantificandolo complessivamente in euro 2.000,00, quanto segue:

- i) *“risoluzione dei contratti, da considerarsi comunque nulla”;*
- ii) *“riduzione degli importi necessariamente corrisposti (non potendo l'azienda rischiare la sospensione dei servizi, operando con POS, nei vari punti vendita), a fronte dei costi richiesti, dal marzo 2024 a oggi, rispetto a quelli preventivati e che in via transattiva indicati nella minor somma di euro 2000”;*
- iii) *“note di credito in ordine alle fatture rimesse e non ancora pagate, senza costi di disattivazione e con concessione della migrazione delle linee a altro operatore”.*

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, in data 3 aprile 2025 ha depositato una memoria difensiva, con allegata documentazione, nella quale ha rilevato l'infondatezza delle contestazioni e delle richieste dell'istante per i motivi di seguito integralmente riportati:

- *“risultano all'esponente due contratti TIM Business del 26/3/2024 (All.ti 1-2) con firma digitale dell'istante relativi alla fornitura di servizi di telefonia fissa/mobile, con precedente richiesta di portabilità del 21/3/2024 da Vodafone delle linee 353467xxxx-353467xxxx- 353467xxxx-353467xxxx (All. 3)”;*
- *“le fatture emesse sono conformi alle condizioni contrattuali sottoscritte; peraltro, l'esponente non ha ricevuto alcun reclamo da parte dell'istante, fatta eccezione per la contestazione del 15/7/2024 del suo Avvocato, allorché erano passati circa quattro mesi dall'attivazione dei servizi di cui ai contratti sottoscritti; e quattro mesi in cui l'istante ha fruito regolarmente di tali servizi senza contestare alcunché”;*
- *“la condotta di TIM – quale che sarà l'esito della denuncia presentata dalla società istante nei confronti del soggetto che avrebbe prestato assistenza per la sottoscrizione dei contratti in questione – non può essere comunque in contestazione; e ciò anche in considerazione del fatto che i contratti risultano – almeno formalmente e, allo stato, anche sostanzialmente – regolarmente sottoscritti con firma digitale del Sig. xxx, socio accomandatario della XXX”;*
- *“risultano pertanto infondate le sue richieste nei confronti di TIM, ivi compresa quella di “riduzione degli importi necessariamente corrisposti (non potendo l'azienda rischiare la sospensione dei servizi, operando con POS, nei vari punti vendita) ...” stante peraltro la genericità della richiesta e la mancanza di prova in ordine a quanto asseritamente corrisposto; e compresa altresì la richiesta di storno di fatture di cui non viene fornita alcuna specifica. Senza considerare, infine, l'insoluto maturato dall'istante – nonostante la regolare fruizione dei servizi – che lato fisso ammonta a complessivi € 514,16 e lato mobile ad € 539,91, salvo aggiornamenti”.*

L'operatore ha concluso con la richiesta di *“respingere l'istanza per i motivi sopra esposti.”*

3. La replica dell'istante.

L'istante ha depositato, in data 7 maggio 2025, l' *“integrazione del 7/5/2025 alla querela del 6/7/2024”* nella quale, fra l'altro, contestava l'autenticità della firma apposta alla richiesta di portabilità delle utenze mobili da Vodafone a TIM.

4. 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 anzitutto che ai sensi dell'art. 20, comma 4 del vigente Regolamento l'oggetto della pronuncia è limitato al rimborso di somme risultate non dovute e al riconoscimento di eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Il CoReCom non è pertanto competente in materia di verifica dell'autenticità della firma, in quanto il disconoscimento cd. di autenticità, avente per oggetto la verità e la genuinità di una scrittura o della sottoscrizione su di essa apposta, è disciplinato dagli articoli 214 e 215 c.p.c. e demandato all'Autorità giudiziaria ordinaria (Cassazione, sentenza 21 gennaio 2004, n. 935).

Ciò posto, la denuncia/querela sporta dall'istante presso la stazione dei Carabinieri di Firenze e la successiva integrazione, per le rispettive parti volte a contestare l'autenticità delle sottoscrizioni apposte sui contratti, vertono su un aspetto di rilevanza penale che non attiene all'oggetto di indagine di questa Autorità (AgCom Delibera n. 45/12/CIR; conforme Delibera n. 51/10/CIR).

Occorre in ogni caso rilevare che l'integrazione della denuncia/querela depositata dall'istante in data 7 maggio 2025 risulta irricevibile poiché inviata dopo la scadenza del termine assegnato nella comunicazione di avvio del procedimento del 17 febbraio 2025 nella quale si disponeva che *“la parte convenuta può presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di giorni 45 dal ricevimento della presente comunicazione e, entro i successivi 20 giorni, tutte le parti possono presentare eventuali memorie di replica. I predetti termini sono sospesi dal 1 al 31 agosto”*. Pertanto, il termine entro il quale la parte istante poteva presentare le proprie controdeduzioni scadeva il 24 aprile 2025.

Ciò premesso, la domanda *sub i)* volta ad ottenere la *“risoluzione dei contratti, da considerarsi comunque nulla”* non può essere oggetto della presente pronuncia atteso che nel caso di specie l'accertamento sulla validità ed efficacia dei contratti presuppone una verifica in ordine alla autenticità delle relative sottoscrizioni che, come sopra evidenziato, esula dalla competenza del CoReCom.

Diversamente, la domanda *sub iii)* per la parte volta ad ottenere le *“note di credito in ordine alle fatture rimesse e non ancora pagate, senza costi di disattivazione”*, pur essendo riconducibile agli effetti di una risoluzione contrattuale, in un'ottica di *favor utentis* e in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione

amministrativa, sarà interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo dell'operatore e ricondotta all'oggetto della presente disamina.

Per completezza si rileva che anche la parte della domanda *sub iii)* volta ad ottenere la *“concessione della migrazione delle linee a altro operatore”* non può formare oggetto della presente pronuncia non solo per la sua riconducibilità agli effetti risolutivi sopra menzionati ma anche e soprattutto in quanto esula dalla competenza del CoReCom così come definita dal citato articolo 20, comma 4 del Regolamento.

Infine, si ritiene comunque che i contratti allegati all'istanza meritino una valutazione ai fini di una ricostruzione cognitiva della vicenda e del completamento istruttorio in quanto le doglianze dell'istante attengono non solo al disconoscimento delle sottoscrizioni ma anche all'applicazione di condizioni contrattuali difformi rispetto a quelle accettate e, in particolare, ad una fatturazione più onerosa rispetto a quella prospettata e comprensiva di servizi non richiesti e/o non usufruiti.

Nel merito.

Sull'applicazione di un profilo tariffario difforme rispetto a quello pattuito con un agente TIM in relazione alle linee fisse e sulla fatturazione di costi per singoli servizi non richiesti.

L'istante ha contestato la fatturazione di costi più elevati e difformi rispetto a quanto concordato con un rappresentante TIM tramite adesione ad una proposta commerciale che prevedeva il trasferimento dal precedente gestore Vodafone delle utenze fisse dei vari punti vendita dei quali era titolare. In particolare, l'istante ha lamentato, oltre all'esistenza di una serie di contratti ulteriori rispetto al numero delle linee dei negozi, l'addebito di costi superiori a euro 15,90 più IVA mensili a linea, la mancata applicazione per almeno un anno del *“bonus”* di euro 200,00 per ogni linea aggiunta alla prima, l'addebito di costi di attivazione, di costi relativi al modem e di costi per servizi non richiesti.

L'operatore ha sostenuto di aver fatturato in conformità alle condizioni contrattuali sottoscritte dall'istante e di aver ricevuto un unico reclamo a distanza di circa quattro mesi dall'attivazione dei servizi regolarmente fruiti dall'istante.

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

Si richiama in proposito l'orientamento giurisprudenziale consolidato secondo cui, in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni (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”.

Sempre in via generale, si richiama ancora l'articolo 2, comma 2, lettera c) del decreto legislativo n. 206/2005, c.d. Codice del Consumo e successive modificazioni, il quale annovera tra i diritti fondamentali del consumatore quello *“ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità”* nei rapporti di consumo.

Ancora, con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), 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.

Occorre inoltre richiamare che *“con riferimento ai contratti sottoscritti attraverso la propria rete di vendita anche se svolta in outsourcing, l'operatore è responsabile della condotta degli agenti e delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all'atto della stipula della proposta contrattuale”*, (Deliberazione n. 143/10/CIR e Deliberazioni Corecom Liguria n. 70/2016, Corecom Abruzzo n. 59/17).

Nel caso di specie, giova anzitutto rilevare che l'istante nel formulario GU14 ha specificamente indicato come oggetto di istanza soltanto la linea n. 055 277xxxx. Tuttavia le contestazioni sollevate dallo stesso istante riguardano più utenze e, in particolare, diverse linee ubicate nei vari punti vendita dei quali era titolare e per le quali, nel mese di marzo 2024, aveva aderito ad una proposta commerciale che prevedeva la loro migrazione da Vodafone a TIM.

Pertanto, al fine di identificare le linee sulle quali si incentrerà la presente pronuncia occorre esaminare il corredo istruttorio e, in particolare, la documentazione relativa ai contratti depositati dalle parti e alle fatture allegate dall'istante.

Ciò posto, nella fattura dell'operatore Vodafone del mese di maggio 2024 sono indicate le numerazioni 055 277xxxx, 055 29xxxx, 055 28xxxx e 055 247xxxx che risultano disattivate nel mese di aprile 2024. La numerazione 055 1993xxxx risulta ancora attiva, ma la stessa, come si preciserà in seguito, non è compresa in nessun contratto stipulato fra l'istante e TIM.

Il contratto allegato dall'istante comprende le quattro numerazioni sopra riportate: 055 277xxxx ubicata in xxx - xxx, 055 29xxxx ubicata in xxx – xxx, 055 28xxxx ubicata in xxx - xxx e 055 247xxxx ubicata in xxx- xxx. Giova altresì evidenziare fin da ora che il contratto depositato dall'operatore ha ad oggetto soltanto una delle suddette numerazioni, e cioè la linea 055 277xxxx.

Le fatture dell'operatore TIM hanno ad oggetto due numerazioni non ricomprese nei contratti depositati dalle parti e che sono ubicate in sedi diverse ed ulteriori rispetto a quelle indicate nei contratti.

Infatti, la fattura TIM n. 8L0026xxxx dell'11 aprile 2024 ha ad oggetto la linea n. 055 986xxxx ubicata in xxx - xxx. A proposito di tale fattura occorre evidenziare che contiene addebiti di competenza 08/3/2024 – 31/03/2024, pertanto si riferisce ad un periodo antecedente alle proposte contrattuali in atti che risultano datate 22 e 26 marzo 2024. Ciò posto, la numerazione 055 986xxxx non sarà presa in considerazione ai fini della disamina inerente all'applicazione di un profilo tariffario difforme rispetto a quello oggetto delle proposte contrattuali. Sul punto, invece, si rappresenta che tale numerazione verrà considerata come correlata alla doglianza inerente all'attivazione del singolo servizio non richiesto *"Speedy Check"*.

Inoltre, le fatture TIM n. 8L0033xxxx del 9 maggio 2024 e n. 8L0041xxxx dell'11 giugno 2024 hanno ad oggetto la linea n. 055 796xxxx ubicata in xxx - xxx. Tali fatture contengono addebiti di competenza 01/04/2024 – 30/04/2024 e 01/05/2024 – 31/05/2024 riferiti alle voci degli abbonamenti *"Premium Business Fibra"* e *"Premium Business Fibra 1 giga"* comprensivi delle rate n. 4 e n. 5 di 48 a titolo di *"Vendita Router Premium Tim Business"*, pertanto risultano riferiti a rapporti contrattuali sorti antecedentemente a quelli oggetto di contestazione. Ciò posto, la numerazione 055 796xxxx non sarà presa in considerazione ai fini della disamina inerente all'applicazione di un profilo tariffario difforme rispetto a quello oggetto delle proposte contrattuali. Sul punto, invece, si rappresenta che tale numerazione verrà considerata come correlata alla doglianza inerente all'attivazione del singolo servizio non richiesto *"Opzione Back up Dati"* presente nella fattura n. 8L0033xxxx del 9 maggio 2024.

Occorre inoltre evidenziare che la contestazione dell'istante relativa all'esistenza di una serie di contratti ulteriori rispetto al numero delle linee dei negozi risulta generica e indeterminata in quanto non sono stati depositati contratti o fatture aventi ad oggetto numerazioni diverse da tutte quelle sopra menzionate.

A tale proposito si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione.

Come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, l'istante avrebbe dovuto depositare i contratti e/o le fatture riportanti gli addebiti contestati, spettando poi all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolare stipulazione dei contratti e/o la corretta imputazione dei costi fatturati in linea con le previsioni contrattuali.

Tale insufficienza probatoria non consente a questa Autorità la verifica di quanto

contestato, ossia l' "an", il "quomodo" e il "quantum" inerente a contratti asseritamente non stipulati e/o a fatturazione asseritamente indebita.

Quanto alla contestazione dell'istante relativa alla fatturazione di costi per servizi non richiesti ("Premium", "Back Up", "Deluxe", "Speedy Check", "Full XDSL" ecc.), si rileva quanto segue.

Innanzitutto, dall'esame dell'intero corredo istruttorio non emerge nessun addebito per il servizio "Deluxe" attivato sulle linee fisse, pertanto, sul punto, richiamato quanto sopra esposto, l'istanza risulta generica e indeterminata e non supportata da adeguata documentazione che possa consentire a questo Corecom di effettuare una verifica in merito.

Per quanto concerne il servizio "Premium" si rileva che lo stesso, non essendo rinvenibile come servizio a sé stante in alcun documento in atti, si ritiene riconducibile alle voci degli abbonamenti "Premium Business Fibra" e "Premium Business Fibra 1 giga" presenti nelle due fatture relative alla linea n. 055 796xxxx. Pertanto, tali voci corrispondono ai costi complessivi delle offerte (fonia e internet) presenti sulla linea e non a costi per singoli servizi.

Per quanto concerne il servizio "Full XDSL" occorre evidenziare che lo stesso, non essendo menzionato in nessun documento in atti, è riconducibile esclusivamente all'offerta "TIM FULL XDSL" indicata nel contratto depositato dall'operatore relativo alla linea n. 055 277xxxx, pertanto sarà valutato in riferimento alla disamina su tale linea.

Con riferimento ai servizi "Back Up" e "Speedy Check", occorre premettere che, a fronte della contestazione dell'istante circa la corretta attivazione di un servizio, è onere probatorio dell'operatore fornire la prova della volontà dell'utente di aver richiesto il servizio contestato. Nel caso di specie l'operatore non ha dedotto né depositato alcunché, pertanto deve ritenersi responsabile dell'attivazione del servizio avvenuta senza l'acquisizione del consenso espresso da parte dell'istante. Sul punto, occorre evidenziare che l'istante ha lamentato genericamente la fatturazione ingiustificata di costi per tali servizi mai richiesti, senza tuttavia circoscrivere il lasso temporale di riferimento e senza allegare tutta la documentazione a supporto della propria posizione, non consentendo, quindi, a questo CoReCom la verifica di quanto contestato. Infatti, dal corredo istruttorio risultano depositate soltanto la fattura n. 8L0033xxxx del 9 maggio 2024 relativa alla linea n. 055 796xxxx in cui è possibile riscontrare l'importo di euro 2,83 più IVA per l' "Opzione Back up Dati" e la fattura n. 8L0026xxxx dell'11 aprile 2024 relativa alla linea n. 055 986xxxx in cui è possibile riscontrare l'importo di euro 2,58 più IVA per "Speedy Check - Canone".

Ne consegue che l'operatore è tenuto a regolarizzare la posizione contabile e amministrativa dell'istante mediante lo storno o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) dell'importo di euro 2,83 più IVA addebitato per l' "Opzione Back up Dati" nella fattura n. 8L0033xxxx del 9 maggio 2024 relativa alla linea n. 055 796xxxx e dell'importo di euro 2,58 più IVA addebitato per "Speedy Check - Canone" nella fattura n. 8L0026xxxx dell'11 aprile 2024 relativa alla linea n. 055 986xxxx. L'operatore è tenuto, inoltre, a ritirare a propria cura e spese la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tali insoluti.

In merito alla disamina delle proposte contrattuali depositate dall'istante e dall'operatore si rileva quanto segue.

Il contratto del 22 marzo 2024 allegato dall'istante ha ad oggetto le linee n. 055 277xxxx, 055 29xxxx, 055 28xxxx e 055 247xxxx e contiene l'allegato del *"Profilo Commerciale Offerta SEMPRE CONNESSO FWA"* con le seguenti *"Condizioni Economiche"*: *"l'offerta non prevede un contributo di attivazione"* e ha un costo di *"19,90€/mese" + IVA*. Al riguardo si rileva che la presenza di tale allegato consente di accertare la conformità del contratto a quanto indicato nella sua prima pagina e cioè che è stato stipulato *"in base alle condizioni generali ed economiche dello specifico servizio/prodotto richiesto, contenute nel relativo Profilo Commerciale, che sono parte integrante della presente e che il Cliente dichiara di conoscere ed accettare"*.

Il contratto del 26 marzo 2024 allegato dall'operatore ha ad oggetto soltanto la linea n. 055 277xxxx e contiene l'offerta fonia e dati *"TIM FULL XDSL"* con router *"cliente"* e con le seguenti opzioni e promozioni: *"TIM Unica Business n. 347 260xxxx"*, *"bonus domiciliazione"* e *"Promo TIM 60"*. Tale contratto reca la medesima indicazione nella prima pagina, e cioè che è stato approvato *"in base alle condizioni generali ed economiche dello specifico servizio/prodotto richiesto, contenute nel relativo Profilo Commerciale, che sono parte integrante della presente e che il Cliente dichiara di conoscere ed accettare"*. Tuttavia, nonostante risulti indicata la presenza di due *"Allegati: Profilo commerciale Offerte"*, gli stessi non risultano prodotti in calce al contratto. Ciò posto, occorre pertanto rilevare che l'operatore non ha fornito evidenza dell'approvazione da parte del cliente del profilo commerciale relativo all'offerta indicata nel contratto. Al riguardo non può considerarsi rilevante ai fini probatori il generico riferimento alla conoscenza e accettazione dei due allegati da parte del cliente così come riportato nella proposta di contratto: *"La firma sottostante conferma la piena conoscenza e l'accettazione da parte del Cliente dei termini e delle condizioni contenute nei Profili Commerciali relativi ai servizi/prodotti dallo stesso debitamente scelti, la ricezione da parte del Cliente del Modello sintetico di contratto, ove previsto, e dei documenti sotto elencati, debitamente compilati, sottoscritti e restituiti, laddove previsto, a TIM"*. Per completezza si evidenzia che dalla stessa proposta contrattuale emerge anche il Profilo commerciale *"ACCOUNT TIM DIGITAL STORE"* con Profilo di servizio *"SPEEDY CHECK"*, per il quale è presente l'Allegato del relativo Profilo commerciale Offerte/Opzioni *"RIEPILOGO ECONOMICO SERVIZI ICT PER DIGITAL STORE"* dal quale si evince la gratuità del servizio.

Ciò posto, l'operatore non ha provato di aver correttamente attivato l'offerta *"TIM FULL XDSL"* sulla linea n. 055 277xxxx, oltre a non aver fornito evidenza alcuna in relazione alle offerte inerenti alle altre utenze fisse n. 055 29xxxx, n. 055 28xxxx e n. 055 247xxxx delle quali non ha nemmeno depositato i relativi contratti.

Sul punto, deve pertanto concludersi che, a fronte della contestazione dell'istante relativa all'emissione di fatture più onerose e difformi rispetto a quanto concordato con un agente TIM, l'operatore non ha dimostrato la conformità dei conti telefonici ad un'offerta validamente concordata fra l'istante e il proprio agente. Si evidenzia, peraltro, che l'operatore non ha neanche depositato la fatturazione della quale ha dedotto la regolarità.

Quindi atteso che, in ragione della natura contrattuale del rapporto di fornitura, incombe sul gestore telefonico 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.

Ciò posto, in parziale accoglimento della domanda *sub ii)* per la parte che qui interessa, l'istante ha diritto al ricalcolo di quanto fatturato in riferimento alle utenze n. 055 277xxxx, n. 055 29xxxx, n. 055 28xxxx e n. 055 247xxxx dal 22 marzo 2024 (data del contratto, in assenza di fatturazione dalla quale si possa evincere la data di effettiva attivazione dell'offerta) al 6 febbraio 2025 (data di presentazione dell'istanza di definizione) mediante lo storno o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, degli importi eccedenti la somma mensile, per ognuna delle quattro linee, di euro 19,90 più IVA e con l'applicazione del bonus/sconto di euro 200,00 alla fatturazione decorrente dal 22 marzo 2024 al 6 febbraio 2025 per le utenze aggiunte alla prima che, in assenza di precise indicazioni, si identificano nelle seguenti: n. 055 29xxxx, n. 055 28xxxx e n. 055 247xxxx. L'istante ha altresì diritto al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tali insoluti.

Inoltre l'istante ha diritto all'indennizzo calcolato applicando la misura prevista dall'articolo 9, comma 2 del Regolamento sugli Indennizzi e tenendo conto della data di presentazione del reclamo ai sensi dell'articolo 13, comma 1 del medesimo Regolamento.

Pertanto, deve riconoscersi all'istante la somma di euro 512,50 (cinquecentododici/50) computata applicando il parametro di euro 2,50 *pro die* per 205 giorni di attivazione di un profilo tariffario non richiesto decorrenti dal 16 luglio 2024 (data di consegna del reclamo) al 6 febbraio 2025 (data di presentazione dell'istanza di definizione).

Sulla contestazione della fatturazione relativa alle linee mobili.

L'istante ha contestato la fatturazione di costi relativi alle numerazioni mobili 353467xxxx, 353467xxxx, 353467xxxx e 353467xxxx sconosciute e pertanto mai indicate al rappresentante TIM affinché venissero comprese nell'offerta. Inoltre ha precisato di non aver ricevuto le relative schede telefoniche e di non aver quindi mai usufruito dei servizi che non risultavano nemmeno funzionanti.

L'operatore ha sostenuto di aver fatturato in conformità alle condizioni contrattuali sottoscritte dall'istante e di aver ricevuto un unico reclamo a distanza di circa quattro mesi dall'attivazione dei servizi regolarmente fruiti dall'istante.

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

In via generale si rileva che a fronte della contestazione dell'istante circa l'esistenza e la valida conclusione di un contratto di telefonia, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto.

Nel caso di specie si ritiene che l'operatore abbia assolto tale onere probatorio in quanto ha depositato la richiesta di portabilità da Vodafone a TIM delle quattro utenze

mobili sopra menzionate e il contratto comprensivo del modulo di consegna delle SIM contestuale alla sottoscrizione della proposta di attivazione.

Tuttavia, la contestazione dell'istante verte anche sul mancato utilizzo e sull'assenza di funzionalità delle numerazioni mobili. Sul punto, l'operatore si è limitato a dedurre la regolare fruizione dei servizi da parte dell'istante senza tuttavia allegare il dettaglio del traffico.

Relativamente alla contestata fatturazione, si rammenta (*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).

Sul punto, si evidenzia che la fatturazione depositata dall'istante comprende una prima fattura, la n. 7X0177xxxx emessa l'11 aprile 2024, che riporta i costi riferiti al periodo 29/03/24 - 31/03/24 e fatture relative a periodi successivi a partire dal 01/04/2024 e fino al 30/11/2024. Occorre rilevare altresì che l'istante, fin dal primo reclamo del 16 luglio 2024 ha contestato tale fatturazione, per poi chiedere in data 19 novembre 2024 il rimborso delle somme comunque corrisposte pari a euro 505,98.

Ciò posto, in parziale accoglimento della domanda *sub ii)* per la parte che qui interessa, l'istante ha diritto allo storno o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, di quanto fatturato in riferimento alle utenze n. 353467xxxx, n. 353467xxxx, n. 353467xxxx e n. 353467xxxx dal 29 marzo 2024 (data di attivazione) fino al 6 febbraio 2025 (data di presentazione dell'istanza di definizione). L'istante ha inoltre diritto al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tali insoluti.

Si precisa che lo storno/rimborso comprende le somme addebitate per il profilo tariffario "*Tim Deluxe*" che risulta applicato nella prima fattura sopra menzionata. Si rileva pertanto che la contestazione dell'istante inerente alla fatturazione di costi per il servizio non richiesto "*Deluxe*", non essendo rinvenibile come servizio a sé stante in alcun documento in atti, è riconducibile esclusivamente al profilo tariffario di cui sopra.

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 da XXX nei confronti dell'operatore TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile) in data 6 febbraio 2025 acquisita con protocollo n. 0032346 del 6 febbraio 2025 per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a regolarizzare la posizione contabile e amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità di pagamento indicate in istanza maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) dell'importo di euro 2,83 più IVA addebitato per l' "*Opzione Back up Dati*" nella fattura n. 8L0033xxxx del 9 maggio 2024 relativa alla linea n. 055 796xxxx e dell'importo di euro 2,58 più IVA addebitato per "*Speedy Check - Canone*" nella fattura n. 8L0026xxxx dell'11 aprile 2024 relativa alla linea n. 055 986xxxx. La società è tenuta inoltre a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tali insoluti.
3. La società TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, al ricalcolo di quanto fatturato in riferimento alle utenze n. 055 277xxxx, n. 055 29xxxx, n. 055 28xxxx e n. 055 247xxxx dal 22 marzo 2024 al 6 febbraio 2025 mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità di pagamento indicate in istanza maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) degli importi eccedenti la somma mensile, per ognuna delle quattro linee, di euro 19,90 più IVA e con l'applicazione del bonus/sconto di euro 200,00 alla fatturazione decorrente dal 22 marzo 2024 al 6 febbraio 2025 per le utenze n. 055 29xxxx, n. 055 28xxxx e n. 055 247xxxx. La società è tenuta inoltre a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tali insoluti.
4. La società TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 512,50 (cinquecentododici/50), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per l'attivazione di un profilo tariffario non richiesto.
5. La società TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità di pagamento indicate in istanza maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) di quanto fatturato in riferimento alle utenze n. 353467xxxx, n. 353467xxxx, n. 353467xxxx e n. 353467xxxx dal 29 marzo 2024 fino al 6 febbraio 2025. La società è tenuta inoltre a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tali insoluti.

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 luglio 2025

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.)