

DELIBERA N. 8/2026/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX-TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)

(GU14/774696/2025)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 27 gennaio 2026;

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 Comitato 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. 1017 del 25 settembre 2025 con il quale è stato rinnovato l’incarico alla Dott.ssa Cinzia Guerrini di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2025;

VISTA l’istanza della società XXX, del 05/09/2025 acquisita con protocollo n. 0216975 del 05/09/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La società istante, titolare di un contratto *business* sull’utenza n. 057595xxxx con la società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile), di seguito, Tim lamenta la mancata attivazione dell’offerta proposta da un agente Tim e l’indebita fatturazione.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- “*Il Sig. xxx in qualità di l.r. della Soc. “XXX” veniva contattato nel mese di novembre 2023 da un agente di TIM, il quale proponeva l’attivazione dell’offerta “TIM Ovunque sei” in sostituzione del piano tariffario allora esistente. Detta opzione, oltre la linea fissa e rete dati, avrebbe consentito l’inserimento di n. 4 linee mobili [334 321xxxx, n. 339 662xxxx, n. 333 719xxxx, n. 377 342xxxx] associate alla linea fissa, comprese nel prezzo. Il Cliente accettava e provvedeva alla sottoscrizione del contratto con attivazione a partire dal mese di dicembre 2023. L’attivazione avrebbe comportato anche la cessazione della vecchia linea (0575/1304xxxx) e la contestuale chiusura del contratto. La compagnia*

telefonica, tuttavia, non ha mai provveduto né alla corretta attivazione, tanto che ad oggi la linea fissa 057595xxxx, oggetto della nuova offerta, risulta inesistente, né alla chiusura della precedente posizione. Il Cliente a far data dalla presunta attivazione dell'offerta, ha tuttavia subito doppia fatturazione tanto per la linea precedente, quanto per la nuova. Nonostante i numerosissimi solleciti scritti e verbali rivolti all'Agente TIM, che si è reso irreperibile, il Sig. xxx ha sempre adempiuto alla doppia fatturazione, senza poter usufruire della linea 0575/95xxxx, mai attivata e che ad oggi risulta inesistente. La proposta di contratto dell'Agente includeva, poi, nel canone mensile dell'offerta anche le 4 linee telefoniche mobili connesse alla linea fissa. Come si evince dalle fatturazioni emesse, invero, le stesse sono oggetto di contabilizzazione autonoma, per un canone pari a 65,00 €/mese. All'interno delle singole linee telefoniche sono stati poi attivati ulteriori servizi non richiesti. Il Cliente allora, dopo aver sporto formale reclamo tramite Comitato xxx di xxx in data 04.10.24, rimasto inevaso, ha altresì istaurato procedimento di conciliazione, conclusosi con verbale negativo in data 17.06.25. nelle more TIM s.p.a. ha perpetuato nell'emissione delle doppie fatturazioni”.

- In data 4 ottobre 2024, la società istante tramite l'Associazione di riferimento con comunicazione a mezzo PEC rappresentava quanto segue: *“il Sig. xxx nel corso del mese di novembre 2023, veniva contattato da un Vostro agente che proponeva il cambio di piano telefonico per le linee allora presenti nella Società suddetta: n. fisso 0575-1304xxxx con l'offerta TIM Comunica per l'importo di Euro 101,007/mese e rete dati n. 0575-120xxxx con l'offerta LINEA VOIP FIBRA PROFESSIONAL per l'importo di Euro 42,70/mese. In particolare l'Agente, come si evince dalle comunicazioni in possesso del mio Assistito, proponeva l'attivazione di una nuova linea fissa con l'offerta «TIM Ovunque sei”. Detta opzione, avrebbe permesso l'inserimento di n. 4 numeri mobili associati alla linea principale, comprese nel canone mensile, in modo da poter ricevere chiamate anche fuori sede. In pari tempo lo stesso Agente dichiarava di occuparsi della disdetta delle precedenti offerte nonché delle linee ad esse associate. Il Sig. xxx accettava la proposta e provvedeva alla sottoscrizione delle singole opzioni nel corso del mese di febbraio 2024, con attivazione a partire dal successivo mese di marzo. A seguito della sottoscrizione della nuova offerta TIM s.p.a. non ha mai provveduto alla sua corretta attivazione, tanto che ad oggi la rete fissa 0575-95xxxx, che doveva sostituire la precedente linea voce, risulta inesistente. A far data dal mese di marzo 2024, tuttavia, la mia Cliente ha iniziato a ricevere doppia fatturazione tanto per le offerte precedenti (linea fissa e rete dati) quanto per le nuove presuntivamente attivate. Nonostante i numerosissimi solleciti rivolti al Vostro Agente, che peraltro nelle more si è reso irreperibile, così come quelli rivolti alla Vostra Compagnia telefonica, la Società mia Assistita si è vista costretta al pagamento di tutte le fatturazioni tanto delle linee precedenti quanto delle nuove offerte, senza in realtà poter usufruire dei servizi ad esse correlate. In particolare, su richiesta dell'agente della Vostra Compagnia telefonica, la Società “XXX” ha per ben quattro volte inoltrato a mezzo pec richiesta di disdetta*

della vecchia linea telefonica (0575-1304xxxx), senza avere riscontro alcuno. Linea che ad oggi, per puro paradosso, la suddetta linea è l'unica funzionante, assieme alla rete dati 0575-120xxxx. Inoltre come già anticipato, la proposta di contratto del Vostro Agente, includeva nel costo mensile dell'offerta anche le n. 4 linee telefoniche mobili connesse alla linea fissa. Le stesse, come è facile evincere dalla fatturazione emessa da Tim s.p.a., non solo sono oggetto di fatturazione autonoma ma costituiscono a tutti gli effetti offerta del tutto svincolata da quella della rete fissa "Tim Ovunque Sei" per un importo complessivo del canone pari a circa 65,00 (sessantacinque/00) Euro/mese. All'intero delle offerte inerenti linee mobili, poi, sono stati attivati diversi servizi opzionali, anch'essi mai sottoscritti né richiesti. Concludendo, dunque, ad oggi non solo la disattivazione della precedente offerta e della precedente linea non è mai avvenuta ma in pari tempo neppure l'attivazione della nuova è mai giunta a completamento. Per tutto quanto esposto, dunque, la Società mia Assistita è a richiedere l'immediata cessazione dell'offerta "TIM Ovunque sei" e della linea ad essa inerente 05757/95xxxx, con storno delle fatturazioni di futura ed eventuale emissione fino a fine ciclo, rimanendo dunque attive esclusivamente le linee precedenti, ossia la linea voce 0575/1304xxxx con l'offerta "TIM COMUNICA" e la rete dati 05757/12xxxx con l'offerta "Voip Fibra Professional". In pari tempo, per quanto attiene le linee mobili, la stessa Cliente richiede che vengano rese autonome dall'offerta "TIM Ovunque sei" con ritorno alla precedente opzione tariffaria attiva sulle stesse, senza soluzione di continuità. In merito agli importi già versati, non avendo mai potuto usufruire dell'offerta "TIM Ovunque Sei", la Società XXX, chiede l'immediato rimborso di tutte le somme fino ad oggi corrisposte per l'offerta suddetta, tanto per la linea fissa 0575/95xxxx che per la linee mobili a far data dalla presunta attivazione avvenuta dal mese di marzo 2024. Chiede altresì lo storno di tutte le fatturazioni di futura ed eventuale emissione fino a fine ciclo, e la chiusura definitiva della posizione”.

In data 17 giugno 2025 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.

In base a tali premesse l'istante, quantificando la sua richiesta in euro 3.200, ha chiesto:

i) “il rimborso di tutte le fatturazioni emesse per l'offerta “TIM Ovunque Sei” fino alla data odierna, lo storno delle fatturazioni di futura ed eventuale emissione fino a fine ciclo di fatturazione, oltre un equo indennizzo per il disagio subito. Chiede in pari tempo che venga mantenuto costante il servizio della linea 05751304xxxx e delle quattro linee mobili con la precedente offerta, non potendo la Società istante rimanere scoperta da linea voce e dati.”

2. La posizione dell'operatore.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare

l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito l'infondatezza delle richieste dell'istante.

Nel merito, l'operatore ha dedotto:

- *“che la linea fissa 057595xxxx risulta regolarmente attivata in data 05/12/2023, senza che siano mai pervenute segnalazioni di guasto o malfunzionamento, e che pertanto le affermazioni della parte istante circa la “non esistenza” della linea sono destituite di ogni fondamento”.*
- *“La presunta doppia fatturazione contestata deriva unicamente dalla mancata cessazione del contratto NICI relativo alla linea 05751304xxxx, richiesta dalla parte istante con PEC del 15/05/2024, la quale risultava incompleta e non idonea a consentire la lavorazione amministrativa, in quanto non indicava l'elenco completo delle numerazioni VOIP associate alla linea principale; TIM ha prontamente comunicato tale carenza e ha richiesto integrazione documentale nelle date del 24/06/2024 (cfr. Allegato 1 – Lettera del 24/06/2024 N. Prot. C3517xxxx) e dell'11/07/2024 (cfr. Allegato 2 – Lettera dell'11/07/2024 N. Prot. C3527xxxx), senza ricevere riscontro adeguato, e solo a seguito della completa documentazione sarebbe stato possibile procedere alla cessazione, ragion per cui eventuali fatturazioni sovrapposte devono imputarsi esclusivamente alla mancata collaborazione della parte istante. Tali lettere confutano, inoltre, quanto asserito da parte istante circa il mancato riscontro ai reclami e alle lettere inviate”.*
- *“Quanto alle quattro linee mobili confluite nel contratto n. 88801263xxxx, esse risultano regolarmente attivate in data 25/01/2024, con canone pattuito di €13,99 per linea, oltre al servizio opzionale “Safe Web Mobile” di €2,00 per linea, servizio che può essere disattivato su semplice richiesta del cliente, sicché non sussistono difformità contrattuali né addebiti impropri”.*
- *“TIM ha costantemente fornito riscontro a tutte le comunicazioni e richieste pervenute, dimostrando diligenza e correttezza nell'esecuzione dei contratti”.*
- *“Alla data odierna, tutte le utenze risultano cessate o migrate ad altro operatore (OLO), la linea 057595xxxx è cessata in data 08/07/2025 e le utenze mobili in data 29/05/2025, con conseguente chiusura amministrativa delle posizioni e regolarità contabile, ad eccezione di un modesto insoluto di €41,24 in corso di definizione.*
- *“Alla luce di quanto sopra, TIM ha adempiuto a tutti gli obblighi contrattuali e procedurali, agendo con diligenza, correttezza e trasparenza, e le doglianze della parte istante risultano infondate e prive di riscontro oggettivo”.*

Quindi, l'operatore ha concluso per il rigetto dell'istanza.

3. La replica dell'istante.

La società istante, ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione, contestando:

- *“in via preliminare, l'assenza di mandato nella costituzione di parte convenuta, che difatti non risulta dagli atti allegati. A tal proposito si sottolinea infatti come sia requisito fondamentale per la costituzione di parte il mandato di rappresentanza ai sensi e per gli effetti del Regolamento di Conciliazione. Per quanto esposto, quindi, questa parte solleva preliminarmente eccezione di inammissibilità della costituzione di parte convenuta per carenza assoluta di mandato”.*
- *Con riferimento alla argomentazione di Tim in merito alla mancata cessazione del numero 05751304xxxx, l'istante ha eccepito che “la ricostruzione così rappresentata da Tim s.p.a. appare a tutti gli effetti priva di qualsiasi pregio giuridico e non corrispondente a verità. In merito preme preliminarmente precisare che le richieste di disdetta da parte dell'Istante non si esauriscono nella mera comunicazione a mezzo nota pec del 15 maggio 2024, come asserisce controparte. Preme infatti significare che in data 15 maggio 2024 la mia Assistita, provvedeva ad inoltrare una prima comunicazione con richiesta di cessazione alla quale allegava il modulo standard fornito dalla Compagnia Telefonica per l'esercizio del diritto di recesso. Nella stessa venivano altresì poste in comunicazione le fatturazioni inerenti alla linea in questione nelle quali peraltro la numerazione VOIP è facilmente rinvenibile c/o rintracciabile (...) Non avendo ricevuto riscontro alcuno provvedeva in data 12.06.2024 a reiterare la richiesta di cessazione della linea, allegando nuovamente copia del modulo di disdetta fornito dalla Società e compilato con tutte le informazioni richieste (All. 2- Copia Comunicazione disdetta del 12.06.24). Ma v'è di più! in data 19 giugno 2024 veniva ulteriormente reiterata la stessa richiesta a mezzo nota pec, nella quale la Società mia Assistita indicava proprio nel corpo della missiva la numerazione VOIP. (All 3 - copia comunicazione disdetta del 19.06.24). Alla luce dunque di quanto esposto e documentato, appare pertanto del tutto evidente come le eccezioni sollevate da controparte in merito alla mancata indicazione dei requisiti per la disdetta appaiano capziose e prive di qualsivoglia fondamento. È difatti del tutto inverosimile che a fronte delle richieste effettuate dall'Istante e corredate dalla modulistica che la stessa Compagnia telefonica fornisce per la richiesta di recesso, venga oggi opposta la mancata indicazione della numerazione VOIP per giustificare un evidente inadempimento contrattuale. Tanto più se si considera che la Società Istante ha anche fornito esplicitamente tale indicazione nella nota pec del 19 giugno 2024. Sia consentito inoltre sottolineare che risulta alquanto inverosimile che una volta fornito il numero telefonico della linea da disdire una Società di telefonia non riesca a rinvenire la numerazione VOIP peraltro indicata anche nelle fatturazioni*

mensili. Concludendo dunque, alla luce di quanto esposto e documentato, questa difesa chiede che le eccezioni sollevate da parte convenuta siano rigettate e considerate tamquam non esset ai fini del Thema Decidendum”.

- *“Parte avversa, nei propri scritti difensivi, asserisce di non aver provveduto alla cessazione della linea 05751304xxxx come richiesto dalla Cliente a causa della mancata integrazione da parte di quest'ultima dei requisiti necessari per l'identificazione della linea VOIP, così come richiesto a mezzo di numero due comunicazioni della Compagnia telefonica. L'affermazione, per tutte le ragioni già esposte appare non solo priva di qualsiasi pregio giuridico ma è altresì evidente come sia volta esclusivamente a celare l'evidente responsabilità da inadempimento contrattuale in cui è incorsa parte convenuta. Oltre alle ragioni già esposte, si sottolinea infatti, come le comunicazioni allegate da parte avversa (vedasi all 1 e 2 di parte avversa) non diano prova alcuna dell'avvenuta ricezione da parte della Società destinataria, essendo state poste in comunicazione esclusivamente le missive senza ulteriore indicazione circa le modalità di spedizione. A ciò si aggiunga, che entrambe sono indirizzate a recapiti che non corrispondono all'indirizzo della sede legale della Società XXX. Dunque le eccezioni sollevate, non solo risultano del tutto infondate nel merito ma neppure formalmente possono dirsi sufficienti ad escludere la responsabilità della Società TIM s.p.a. per inadempimento contrattuale”.*
- *“Controparte asserisce altresì di aver regolarmente attivato la linea 057595xxxx in data 05.12.2023. Anche in questo frangente questa difesa non può che rilevare l'assoluta carenza di prove in grado di dimostrare l'esatto adempimento della obbligazione contrattuale da parte di TIM s.p.a. La compagnia telefonica difatti non ha in alcun modo provveduto a fornire alcuna prova effettiva di quanto affermato, limitandosi meramente ad asserire l'adempimento all'obbligazione contrattuale derivante dalla sottoscrizione dell'offerta e non supportandola da alcuna documentazione. Come ben si comprenderà la Compagnia Telefonica non è riuscita ad assolvere neppure in detta circostanza all'onere probatorio sulla stessa gravante e dunque per l'effetto non può ritenersi superata l'eccezione di inadempimento sollevata dalla scrivente difesa nell'istanza introduttiva. Ciò posto appaiono altresì del tutto irrilevanti le affermazioni circa la mancata segnalazione del malfunzionamento da parte della Società XXX che controparte nuovamente solleva al fine di rimettere la responsabilità all'istante nel vano tentativo di esonerarsi dalla responsabilità derivante dalla propria condotta. Preme inoltre precisare che la mancata attivazione della linea 057595xxxx e la mancata disattivazione della linea 05751304xxxx, non sono fattispecie separate. Le due attività, difatti, dovevano essere entrambe effettuate nell'alveo dell'attivazione dell'offerta "TIM Ovunque Sei" e dunque possono essere ricondotte entrambe ad un'unica condotta tenuta da parte Convenuta ed integrante gli estremi di una responsabilità da inadempimento contrattuale ex art 1218 CC, che rimette l'onere probatorio in capo alla società TIM s.p.a. In merito si sottolinea come ai sensi della disciplina codicistica spetti al creditore*

esclusivamente l'onere di dar prova dell'esistenza del rapporto pattizio nonché delle disposizioni che lo costituiscono, mentre spetti al debitore fornire adeguata e piena prova della corretta esecuzione della propria obbligazione. Nel caso di specie, come in tutte le controversie di questa natura, soggetto creditore è tipicamente il consumatore e soggetto debitore è tipicamente il fornitore, come ben chiarisce la stessa Autorità "Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 Codice Civile In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati (cfr. delibera n. 95/2022 Corecom Campania). Con riferimento alla questione che ci occupa, le prove allegate da parte avversa non possono certo dirsi sufficienti a dimostrare l'impossibilità di adempiere alla richiesta di cessazione della linea 05751304xxxx così come della contestuale attivazione della linea 057595xxxx, essendo a tutti gli effetti evidente l'inadempimento contrattuale, così come non assolto l'onere probatorio gravante su TIM s.p.a. Parte convenuta non ha infatti fornito alcuna documentazione in grado di dimostrare l'avvenuto adempimento dell'obbligazione di cessazione della linea telefonica e contestuale attivazione della nuova. Per tutto quanto esposto dunque appare di tutta evidenza come non solo la Società Tim s.p.a. non abbia dato prova dell'avvenuto adempimento delle obbligazioni contrattuali così come richiesto ex art 1218 CC ma non sia riuscita neppure nell'intento di dimostrare di non avervi potuto provvedere per negligenza di parte istante. Stante quanto esposto appare in primis tendenziosa l'affermazione per cui la disdetta della linea 05751304xxxx non sarebbe stata effettuata a causa della mancata collaborazione da parte della Cliente. La mancanza di correttezza nell'esecuzione contrattuale è di tutta evidenza e non può essere rimessa alcuna responsabilità alla parte istante, che peraltro ha esercitato il proprio diritto di recesso nel pieno rispetto dei requisiti richiesti dalla Compagnia telefonica. Allo stesso modo si sottolinea altresì come siano del tutto irrilevanti le affermazioni della corretta attivazione della linea 057595xxxx di cui controparte non fornisce alcuna prova, così come il vano tentativo di rimettere la responsabilità in capo all'Istante circa la mancanza di segnalazioni malfunzionamento/ non attivazione della suddetta linea. Sussistendo pertanto ex legge una presunzione in favor creditoris questa difesa intende sottolineare come controparte non abbia provveduto in alcun modo ad assolvere l'onere probatorio sulla stessa gravante e dunque che possa a tutti gli effetti ritenersi provato effettivo l'inadempimento contrattuale da parte di TIM s.p.a. e del tutto fondata la richiesta di rimborso come formulata nell'istanza introduttiva di questo procedimento".

- Con riferimento alle utenze mobili, la società istante ha contestato che per esse fosse stata pattuita una fatturazione separata dunque escluse dall'offerta "TIM

Ovunque sei” deducendo al riguardo che *“l’offerta difatti, così come è facilmente comprensibile dallo stesso contratto, appare a tutti gli effetti volta alla creazione di un’unica centralina per la gestione delle attività telefoniche aziendali. Il collegamento fra linee mobili e fisse è stato, in base a quanto riferito dalla Cliente, elemento dirimente per la sottoscrizione dell’offerta che doveva garantire una facile fruibilità nella gestione delle necessità aziendali. La Società Tim s.p.a., ancora una volta ha tenuto una condotta integrante gli estremi di un inadempimento contrattuale, o meglio ha provveduto del tutto arbitrariamente a non inserire le linee mobili nell’offerta sottoscritta, facendone invero oggetto di appositi contratti distinti. Si sottolinea infine come anche in questa circostanza Tim s.p.a., non abbia fornito prova alcuna dell’esatto adempimento contrattuale, limitandosi nei propri scritti difensivi ad un mero riferimento al contratto n. 88801263xxxx. Questa difesa intende dunque contestare altresì la mancata prova della sottoscrizione delle singole offerte per le linee mobili, che in realtà sarebbero dovute confluire nel canone pattuito con l’offerta “TIM Ovunque Sei”.*

Infine, la società istante ha concluso, in via preliminare, per l’inammissibilità della costituzione di parte convenuta per carenza del mandato di rappresentanza e, nel merito ha ribadito le richieste già formulate nell’istanza e il rigetto delle eccezioni sollevate dall’operatore.

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:

- con riferimento all’eccezione sollevata dall’istante in merito alla carenza della procura che attesti la legittimazione del titolo a rappresentare l’operatore in questa sede, si precisa che è la stessa piattaforma Conciliaweb che verifica detti presupposti e la eventuale mancanza di procura non consente l’accesso alla procedura. *Ad abundantiam* la memoria reca gli estremi dell’atto costitutivo della procura che sono sufficienti a dimostrare la legittimazione ad agire.
- Con riferimento a parte della domanda *sub i)* nella quale l’istante chiede *“un equo indennizzo per il disagio subito”*, nonostante la sua genericità, *in ottica di favor utentis* detta richiesta sarà valutata secondo il significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza, dovrà essere considerate ed interpretate alla luce della documentazione presente agli atti, in particolare con riferimento a quanto indicato dall’istante in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione e di controrepliche, nonché a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall’operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*.

Nel merito.

Innanzitutto, al fine dell'inquadramento della *res controversa*, si rende necessario ricostruire la vicenda contrattuale che qui ci interessa.

L'istante riferisce che a seguito di contatto con un agente Tim gli veniva proposta l'offerta "Tim Ovunque sei" comprendente l'attivazione di una nuova utenza che avrebbe consentito l'inserimento di n. 4 linee mobili associate alla linea fissa già comprese nel prezzo. L'agente avrebbe provveduto a far cessare l'utenza già attiva (n. 0575 1304xxxx) con conseguente disattivazione dell'offerta presente sulla stessa.

Diversamente, l'utente riceveva una doppia fatturazione tanto per l'utenza n. 0575 1304xxxx che per la nuova numerazione 0575 95xxxx peraltro non attivata e, le 4 SIM venivano fatturate separatamente e non come concordato.

Di contro, l'operatore eccepisce che la nuova linea fissa (n. 0575 95xxxx) è stata "regolarmente attivata in data 05/12/2023", che la "presunta doppia fatturazione contestata deriva unicamente dalla mancata cessazione del contratto NICI relativo alla linea 05751304xxxx". Con riferimento alle utenze mobili, Tim riferisce che sono "confluite nel contratto n. 88801263xxxx" sono state "regolarmente attivate in data 25/01/2024, con canone pattuito di €13,99 per linea, oltre al servizio opzionale "Safe Web Mobile" di €2,00 per linea".

La doglianza è fondata nei termini che seguono.

Sul punto è opportuno precisare che, al termine dell'istruttoria procedimentale, dopo aver esaminato la documentazione acquisita agli atti e ricostruito i fatti, deve evidenziarsi che il caso in esame verte sostanzialmente su una mancanza di trasparenza e informativa precontrattuale da parte dell'operatore.

In via generale, con riferimento alla contestazione dell'istante, giova ribadire 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*".

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.

Al riguardo, si evidenzia che le parti contrattuali, ai sensi degli articoli 1175, 1337 e 1375 del codice civile, sono tenute a comportarsi secondo buona fede e correttezza, non solo nella fase dell'esecuzione del contratto, ma anche nella fase precontrattuale.

Si rileva, altresì, che l'operatore di comunicazioni elettroniche risponde, dell'operato di coloro i quali agiscono in nome e per conto dello stesso operatore, ai sensi degli articoli 1228 e 2049 del codice civile.

Nel caso di specie, emerge un comportamento commerciale poco trasparente del promotore commerciale, che ha fornito informazioni poi rivelatesi non rispondenti al vero, inducendo così l'utente ad assumere una decisione che altrimenti non avrebbe preso. Ciò stante, può ritenersi il rapporto contrattuale *de quo* viziato sin dall'origine, perché all'utente non è stata fornita un'informazione corretta ed esaustiva circa i contenuti dell'offerta commerciale proposta, contenuti che costituivano elemento essenziale dell'offerta e sulla base dei quali si è formato il consenso della parte a sottoscrivere il contratto, salvo poi constatare che gli stessi non erano corrispondenti al vero.

L'operatore a fronte della contestazione dell'utente si è limitato ad asserire che *“che la linea fissa 057595xxxx risulta regolarmente attivata in data 05/12/2023, senza che siano mai pervenute segnalazioni di guasto o malfunzionamento, e che pertanto le affermazioni della parte istante circa la “non esistenza” della linea sono destituite di ogni fondamento”* e, in merito alle utenze mobili ha dedotto che queste sono *“confluite nel contratto n. 88801263xxxx, esse risultano regolarmente attivate in data 25/01/2024, con canone pattuito di €13,99 per linea, oltre al servizio opzionale “Safe Web Mobile” di €2,00 per linea”*, senza peraltro offrire alcuna prova a supporto delle proprie asserzioni.

Si rammenta che, in via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex pluribus, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006*), 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*).

A questo proposito, Tim non solo non ha documentato nel corso dell'istruttoria la correttezza delle fatturazioni, ma non ha neanche fornito alcuna documentazione, né il contratto, né tantomeno la *brochure* commerciale allegata alla proposta di abbonamento riportante le caratteristiche tecniche ed economiche del servizio contrattualizzato.

Inoltre, con riferimento alla contestazione dell'istante relativa alla mancata attivazione dell'offerta "TIM Ovunque Sei", la società TIM non ha allegato idonea documentazione – tabulati del traffico e registrazione degli accessi alla rete internet – a riprova dell'utilizzo dei servizi sull'utenza n. 057595xxxx e sulle 4 sim n. 334 321xxxx, n. 339 662xxxx, n. 333 719xxxx, n. 377 342xxxx.

Ne consegue che, in assenza di prova contraria, Tim è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine ai disservizi lamentati e che, pertanto, deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Pertanto, ai fini della determinazione della misura di indennizzo, in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante, come stabilito dalla Delibera Agcom 179/03/CPS si ritiene di dover prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso e nelle ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate per entrambe le parti.

Quindi, si ritiene che, in via equitativa, possa trovare applicazione l'articolo 4, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3 e comma 7, del Regolamento sugli indennizzi, e che pertanto l'operatore debba corrispondere all'utente un importo complessivo pari a euro 600,00 (*c.fra* Delibera n. 85/19/CIR).

Inoltre, attesa la mancata attivazione dei servizi rispetto ai quali l'operatore non ha provato di averli mai resi funzionanti, l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione emessa con riferimento alle utenze n. 057595xxxx, n. 334 321xxxx, n. 339 662xxxx, n. 333 719xxxx, n. 377 342xxxx dal sorgere del rapporto contrattuale fino alla fine del ciclo di fatturazione, dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

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 di Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, in favore dell'istante l'importo pari ad euro 600,00 maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza a titolo di indennizzo per mancata attivazione dell'offerta "Tim Ovunque sei".
3. La società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile 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) di tutta la fatturazione emessa con riferimento alle utenze n. 057595xxxx, n. 334 321xxxx, n. 339 662xxxx, n. 333 719xxxx, n. 377 342xxxx dal sorgere del rapporto contrattuale fino alla fine del ciclo di fatturazione, dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

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, 27 gennaio 2026

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.)