

**DETERMINA 7 Fascicolo n. GU14/732159/2025****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA T. S.  
- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la Delibera n. 358/22/CONS del 12 ottobre 2022, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi", articolo 20 (Decisione della controversia), comma 7: "La definizione delle controversie di modesta entità, che hanno a oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 euro alla data di presentazione della domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Responsabile della struttura(...);

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom" e succ. modif. e int.;

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 Calabria" sottoscritta dalle parti in data 14 febbraio 2023;

VISTA l'istanza dell'utente T. S., del 06/02/2025 acquisita con protocollo n. 0031303 del 06/02/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante ha rappresentato in ricorso: "...persistenti guasti alla linea internet; costi di servizi mai richiesti (fattura cartacea addebitata pari ad €. 5,00 mensili; 3) Applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/ pattuite (abbonamento Tim Wifi Power Smart Fibra attivato in data 3.6.2024 per €. 20,90, somma addebitata mensilmente €. 30,85); mancato riscontro a numero 3 reclami da parte dell'utente". In base a tale premessa, ha chiesto un "indennizzo di euro 1.000,00". Il tentativo obbligatorio di conciliazione, promosso dal ricorrente, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come risulta dal relativo verbale del 5 febbraio 2025.

L'operatore ha depositato una memoria difensiva entro i termini previsti dal regolamento di cui all'Allegato A della Delibera AGCOM n. 203/18/CONS e successive modifiche. In via preliminare, ha rappresentato che l'utenza oggetto di contestazione risulta attiva, con profilo tariffario "Tim WiFi Power Smart Fibra", a far data dal 3 giugno 2024. In relazione ai disservizi tecnici lamentati, la società ha richiamato l'art. 8 della Delibera AGCOM n. 179/03/CSP, evidenziando che, secondo quanto risultante dai propri sistemi interni di tracciamento (retro cartellino unificato), è stata registrata una sola segnalazione di guasto, pervenuta in data 23 luglio 2024 e chiusa in data 25 luglio 2024, in linea con i tempi previsti dall'art. 15 delle Condizioni Generali di Abbonamento, che prevede il ripristino del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione. In merito agli addebiti contestati dall'utente, l'operatore ha affermato che gli importi riportati in fattura risultano pienamente conformi alle condizioni economiche dell'offerta attivata, come da "welcome letter" inviata il 3 giugno 2024, la quale prevedeva un canone mensile di € 20,90, ridotto di € 5,00 per bonus web, oltre a € 10,00/mese per il modem fornito in vendita rateizzata. Anche l'addebito di € 4,95 relativo alla copia cartacea della fattura risulta conforme alle Condizioni Generali di Abbonamento (art. 6, comma 5), non avendo l'utente provveduto alla disattivazione della fatturazione cartacea mediante i canali indicati. Con specifico riferimento all'onere della prova, l'operatore ha richiamato l'orientamento consolidato dell'AGCOM (cfr. delibere nn. 70/12/CIR, 91/15/CIR e 68/16/CIR), secondo cui l'istante è tenuto ad allegare documentazione idonea a suffragare le proprie doglianze, nel rispetto del principio codicistico di cui all'art. 2697 c.c., che pone a carico di chi agisce l'onere di provare i fatti costitutivi del diritto fatto valere. Tali principi trovano conferma nell'art. 115 c.p.c., che impone al giudice di decidere sulla base delle prove ritualmente acquisite. In tal senso, l'operatore ha evidenziato che la documentazione prodotta dall'utente non appare idonea a dimostrare, in modo puntuale e circostanziato, la fondatezza delle contestazioni sollevate, né a comprovare l'effettiva sussistenza di disservizi tecnici ulteriori rispetto a quelli già riscontrati, né l'applicazione di addebiti difforni dalle condizioni contrattuali accettate. Alla luce di quanto sopra, la resistente ha concluso che non sussistono profili di responsabilità contrattuale a proprio carico; pertanto, l'utente non risulta legittimato a ottenere alcun indennizzo, storno o rimborso. Di conseguenza, ha chiesto il rigetto integrale dell'istanza, in quanto infondata sia in fatto che in diritto. In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 16 luglio 2025, le parti hanno esposto e precisato le rispettive posizioni. Il gestore ha formulato una proposta conciliativa della controversia, che non è stata accettata dall'istante. Il Responsabile del procedimento, comunque, ha acquisito elementi utili ai fini della decisione.

All'esito dell'istruttoria compiuta, le domande formulate dalla parte istante possono essere accolte in parte, nei limiti e per le motivazioni di seguito esposte. In via preliminare, deve accogliersi l'eccezione di indeterminatezza e genericità dell'istanza introduttiva sollevata dalla parte resistente. L'istanza risulta infatti redatta in forma eccessivamente sintetica, priva di una circostanziata esposizione dei fatti e non corredata da idonea documentazione probatoria. Né il successivo sviluppo istruttorio ha consentito l'acquisizione di ulteriori elementi documentali utili a comprovare le circostanze poste a fondamento delle pretese avanzate. In applicazione dei principi generali in materia di riparto dell'onere probatorio di cui agli artt. 115 c.p.c. e 2697 c.c., il procedimento deve essere definito sulla base delle sole allegazioni comprovate documentalmente. In tal senso, chi agisce per far valere un diritto ha l'onere di fornire la prova dei fatti costitutivi della propria pretesa. In mancanza di adeguati riscontri oggettivi, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento. Con riguardo alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, la parte ha dichiarato di aver presentato tre reclami, ma dalla documentazione in atti risulta provato solo l'inoltro di un reclamo formale, trasmesso tramite posta elettronica certificata in data 9 luglio 2024, come comprovato dalle relative ricevute di invio e accettazione. A tale comunicazione, l'operatore non ha fornito riscontro nei termini e con le modalità previste dalla normativa di settore, omettendo una risposta tempestiva, chiara e motivata alle specifiche doglianze dell'utente. Al riguardo, si richiama l'art. 8, comma 4, della Delibera AGCOM n. 179/03/CSP, che impone all'operatore l'obbligo di riscontrare il reclamo dell'utente entro il

termine contrattualmente previsto – e comunque non superiore a 45 giorni dalla ricezione – con comunicazione scritta e motivata in caso di rigetto. L'omessa risposta costituisce inadempimento contrattuale, suscettibile di generare il diritto all'indennizzo ai sensi dell'art. 12, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, che modifica il Regolamento Indennizzi approvato con Delibera n. 73/11/CONS. Nel caso di specie, deve ritenersi maturato un ritardo imputabile all'operatore pari a 166 giorni, calcolati sottraendo il termine massimo di 45 giorni dal periodo intercorso tra la data del reclamo (9 luglio 2024) e la data della convocazione dell'udienza di conciliazione (5 febbraio 2025), quale prima occasione utile di confronto tra le parti. Pertanto, si riconosce in favore dell'utente un indennizzo per mancata risposta al reclamo pari a € 300,00 (trecento/00), corrispondente al tetto massimo previsto dalla normativa vigente. Diversamente, non può essere accolta la richiesta di rimborso delle somme addebitate per il servizio di produzione e invio della fattura cartacea. Dagli atti risulta che l'addebito dell'importo di € 4,95 è conforme a quanto previsto dall'art. 6, comma 5, delle Condizioni Generali di Abbonamento sottoscritte dall'utente, le quali pongono a carico del cliente le spese postali di spedizione, salvo adesione alle modalità digitali alternative (consultazione nell'area riservata o ricezione tramite posta elettronica). Non risultano agli atti elementi comprovanti l'attivazione di tali modalità da parte dell'utente, sicché l'addebito deve ritenersi legittimo. Infine, per quanto concerne la lamentata interruzione del servizio internet, dagli atti risulta una sola segnalazione di guasto, pervenuta in data 23 luglio 2024 e chiusa positivamente in data 25 luglio 2024, nel rispetto del termine massimo di due giorni lavorativi previsto dall'art. 15 delle predette Condizioni Generali. La parte istante non ha fornito documentazione idonea a dimostrare l'esistenza di ulteriori disservizi o di averne dato comunicazione all'operatore. In assenza di prova, tale domanda deve essere rigettata. Per tutto quanto sopra

#### DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 06/02/2025, è tenuta a l'accoglimento parziale dell'istanza presentata dal Sig. T. S., nei confronti della società Tim (Kena Mobile), come indicato nella parte motiva. La società Tim (Kena Mobile) è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico, in favore dell'istante, la seguente somma: a) euro 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, trasmesso a mezzo PEC, il 9 luglio 2024, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia. Tale somma deve essere corrisposta entro il termine di 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, la cui diffusione potrà essere effettuata previa omissione delle generalità e degli altri dati identificativi dei soggetti interessati.

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

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del 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, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
Maurizio Priolo