

DETERMINA 3 Fascicolo n. GU14/774709/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Txxx****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";

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. 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 Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l'organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l'istanza dell'utente T. Sxxx, del 05/09/2025 acquisita con protocollo n. 0217035 del 05/09/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante ha assunto: "Il sig. Txxx S., cliente Tim per le linee in oggetto che provvedeva a saldare tramite bollettino, veniva a conoscenza che tramite Paypal Tim prelevava ulteriori somme dal 2023 per circa € 75,00 mensili (rispettivamente con 3 addebiti pari ad € 34,90, € 15,00 e € 25,00). Provvedeva pertanto a bloccare il pagamento automatico e a richiedere informazioni a Tim. Nonostante le segnalazioni sia telefoniche che scritte, la situazione non è stata ancora risolta. Ad aggravare il tutto Tim provvedeva ad addebitare € 10,00 a titolo di spese di gestione amministrative sulla fattura del numero 0761571022". Su quanto assunto ha chiesto: "A cosa fanno riferimento gli addebiti sopracitati; Copia dei contratti legati al codice fiscale in oggetto; Il rimborso di tutte le somme prelevate non relative ai numeri 0xxxxxxx e 3xxxxxxx (poichè unici contratti intestati al sig. Tordi); Il rimborso di € 10,00 addebitati in fattura; Qualora presente, lo storno totale dell'insoluto fino a fine

ciclo di fatturazione; Il ritiro della pratica dal recupero crediti in esenzione spese; - Un indennizzo per attivazione servizi non richiesti, ex l'art. 9 della Delibera AGCOM 347/18/CONS, pari ad € 1500,00; Un indennizzo per mancato riscontro ai reclami, ex l'art. 12 della Delibera AGCOM 347/18/CONS pari ad € 300,00”.

TIM si è costituita assumendo: “L’istanza presentata dall’utente si caratterizza per un elevato grado di genericità e difetto di specificità sia nella ricostruzione dei fatti che nella quantificazione delle pretese. In particolare, l’istante non produce documentazione contrattuale, fatture dettagliate, né riscontri precisi a supporto delle proprie doglianze, come invece richiesto dalla normativa di settore e dalla Carta dei Servizi. Tale incompletezza incide in modo significativo sul diritto di difesa dell’operatore, che si trova impossibilitato a ricostruire compiutamente la vicenda oggetto di contestazione e a verificare l’effettiva riferibilità e legittimità degli addebiti contestati. Mancano, ad esempio, gli estremi identificativi degli addebiti pretesi, la datazione precisa delle presunte attivazioni non richieste, nonché eventuali ricevute di presentazione di reclami o disattivazioni. È quindi evidente che l’istanza risulta viziata da un difetto di allegazione e prova, con conseguente inammissibilità delle richieste risarcitorie e indennitarie fondate su elementi meramente presuntivi o descritti in modo apodittico”.

L’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è proponibile. Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell’Art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità) l’oggetto della pronuncia esclude che il CORECOM possa imporre un obbligo di fare al gestore. Tutte le domande dell’istante che prevedono l’imposizione di un fare al gestore, pertanto, sono, dunque, inammissibili per difetto di competenza per materia del CORECOM. Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste dell’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. L’utente contesta l’indebito prelievo da parte di TIM di somme per servizi ulteriori a quelli contrattualmente previsti. Contesta, pure, la fatturazione di servizi non richiesti. Nonostante sia stata espressamente richiesta la produzione integrale delle fatture, l’istante si limita a produrre solo la pagina della fattura contenente il bollettino e la ricevuta del pagamento. In base ai principi generali sull’onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella 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, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale 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 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. In base a tale criterio interpretativo del riparto probatorio, chi contesta contenuto e validità del contratto, come in questo caso, deve quantomeno circostanziare i fatti sulla scorta delle fatture, la tipologia di costi ritenuti non conformi, sì da mettere in condizione il definitorie di ricostruire la vicenda eventualmente reperendo aliunde le evidenze probatorie (sempre in ottica di agevolazione dell’utente); nulla di tutto ciò è presente nelle memorie svolte e nella documentazione prodotta, laddove ci si limita ad elencare i presunti addebiti illegittimi; né sono state prodotte le fatture che avrebbero consentito di accertare le somme effettivamente dovute dall’istante ed escludendo dalle stesse quelle extra addebitate consentendo, così, di ricostruirne la conformità a quanto asseritamente pattuito. Il gestore si è limitato a contestazioni generiche e di mero stile. Tanto premesso, in ottica di favor utentis, alla luce anche delle generiche contestazioni del gestore, si ritiene di accogliere la richiesta dell’istante nei limiti che seguono. L’attuale disciplina in materia di tutela dei dati personali (D.Lgs. 1 giugno 2003 n. 196), all’art. 123 comma 1, prevede che: “I dati relativi al traffico riguardanti abbonati ed utenti trattati dal fornitore di una rete pubblica

di comunicazioni o di un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico sono cancellati o resi anonimi quando non sono più necessari ai fini della trasmissione della comunicazione elettronica, fatte salve le disposizioni dei commi 2,3 e 5". Il comma 2 dispone inoltre che "Il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari ai fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale". Dalla lettura di tale articolo consegue che gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta, possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre e, pertanto, dovendo consentire agli stessi l'esercizio pieno del proprio diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo (in tal senso, si è espressa l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la Determina n. 49/15/DIT). Alla luce di quanto descritto, discende il diritto dell'utente al rimborso delle somme in eccedenza contabilizzate dai sei mesi antecedenti la data del reclamo del 9.6.2025. Infine, deve essere riconosciuto l'indennizzo richiesto e quantificato in € 300,00, ai sensi dell'art. 12 Allegato A della Delibera n. 347/18/Cons. e ss.mm.ii., per mancata risposta al reclamo del 9.6.2025. Quanto alle altre domande formulate dall'istante non si ritengono meritevoli di accoglimento. Non è stata prodotta la fattura contenente l'addebito di 10,00 euro e non si ravvisa la fattispecie di "attivazione servizi non richiesti" mancando la produzione delle fatture dalle quali evincere l'effettiva attivazione di servizi non richiesti e la fondatezza del disservizio lamentato.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 05/09/2025, è tenuta a ricostruire la posizione contabile dell'istante rimborsando le somme contabilizzate in eccedenza contabilizzate dai sei mesi antecedenti la data del reclamo del 9.6.2025 e fino all'interruzione dell'illegittimo addebito nonché a corrispondere la somma di € 300,00 a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo.

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
GIOSY PIERPAOLA TOMASELLO

f.to