

**DELIBERA N. 111**

**XXXX XX XXXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)  
(GU14/522645/2022)**

**Il Corecom Puglia**

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 24/09/2024;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *“Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”*;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”*;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come 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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante *“L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”*; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione *“Corecom Puglia”* al Dott. Giuseppe Musicco; 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 Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXX XX XXXXXX del 06/05/2022 acquisita con protocollo n. 0148393 del 06/05/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, titolare di contratto di tipo privato per servizio di telefonia fissa, afferente all'utenza n. 080\*\*\*\*\*66, rappresenta quanto segue: "In data 10.2.2015 veniva sottoscritto un contratto di telefonia fissa con utenza 080\*\*\*\*\*66 e abbonamento smart - opzione tim smart voce casa - al prezzo di € 39,00 mensili, successivamente veniva modificato il piano tariffario con l'opzione "tim smart" (prezzo € 99,80 bimestre). A far data dal 1.4.2018 la fatturazione torna mensile al prezzo di € 49,90. In data 31.10.2019 l'utenza viene cessata, ma la fatturazione continua sino al mese di luglio 2020, così addebitando maggiori costi non dovuti." In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula la richiesta di rimborso per l'importo complessivo di € 544,04.

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

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta quanto segue: "Eccezioni preliminari: In via preliminare, si eccepisce l'inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione. Eventuali richieste eccedenti la domanda trattata dinanzi al Corecom devono essere considerate improcedibili in quanto per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione [...]. Analisi di TIM: Dalle verifiche effettuate sui sistemi TIM, la linea interessata 080\*\*\*\*\*6 era intestata a \*\*\*\*\* con ubicazione in via \*\*\*\*\*. Attualmente la linea è nello stato di cessato dal 15 dicembre 2020, precedentemente attiva con il profilo TIM SMART. L'istante lamenta la variazione dei piani tariffari avvenuti sul suo contratto di rete fissa con il numero telefonico 080\*\*\*\*\*6 e richiede la restituzione di € 544,04 per maggiori costi addebitati e non dovuti. Da verifiche risulta che TIM con il conto di Febbraio 2017 ha inviato al cliente l'informativa relativa alla modifica delle condizioni contrattuali (cfr. allegato 1). Il 25 giugno 2020 il cliente invia pec di reclamo per contestare addebiti maggiori rispetto a quanto previsto dall'offerta e per fatturazione mensile, a decorrere da maggio 2018. Il reclamo risulta lavorato con il rimborso dovuto per i giorni erosi andato a buon fine nel conto di agosto 2020 (cfr. allegato 2). Con il conto di Gennaio 2018, TIM ha inviato al cliente l'informativa relativa alla modifica delle condizioni contrattuali a far data dal 1° Aprile 2018 con il ritorno della fatturazione su base mensile e non più a 28 giorni (cfr. allegato 3). Inoltre, nella suddetta comunicazione, è anche specificato che qualora il cliente non accetti le nuove condizioni di abbonamento, ha facoltà di recedere dal contratto telefonico

senza costi, inviando la richiesta con una comunicazione scritta o con un Fax, allegando il documento di identità del titolare. Il reclamo del cliente non è fondato. Nulla è dovuto in quanto non si sono riscontrati addebiti maggiori come reclamato dal cliente, come sopra descritto e documentato. Lo stesso cliente ha già ottenuto il rimborso per fatturazione a 28 giorni. Con riferimento alla modifica del ciclo di fatturazione, si precisa che TIM, per mutate esigenze di mercato, ha portato la cadenza di rinnovo delle offerte da 30 a 28 giorni, con ulteriore passaggio del ciclo di fatturazione da mensile a 8 settimane. Tale variazione è stata adottata nel pieno rispetto della normativa di settore e, in particolare, dell'art. 70, comma 4, del Codice delle Comunicazione Elettroniche, che consente all'utente di recedere dal contratto senza alcun costo in ipotesi di mancata accettazione di una nuova offerta contrattuale. TIM precisa che detta modifica è stata tempestivamente resa nota ai propri clienti sia tramite comunicazione presente nella fattura di febbraio 2017, sia mediante pubblicazione di apposita news informativa sul portale [www.tim.it](http://www.tim.it). Da ultimo, si evidenzia che la linea in oggetto risulta cessata per morosità il 15 Dicembre 2021. Lo scoperto ammonta a € 384,24." Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

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

Alla luce delle risultanze emerse nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata da parte istante non può trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. Dalla disamina della documentazione acquisita agli atti, si evince che l'istante, tramite reclamo inviato con pec in data 25.06.2020, ha contestato la fatturazione a 28 giorni e, in particolare, la ricezione di addebiti successivi alla cessazione del servizio telefonico asseritamente effettuata in data 31.10.2019 con l'ausilio di un operatore. Nel suddetto reclamo, l'istante ha elencato le fatture ricevute a decorrere da maggio 2018, con indicazione delle somme eccedenti ed ultronee per l'importo complessivo di € 544,04. Di contro, la parte convenuta, nella memoria difensiva, ha eccepito l'avvenuta cessazione della linea per morosità, in periodo successivo alla data di proposizione del reclamo, ossia dicembre 2020. A sostegno della propria posizione, l'operatore ha fornito evidenza della comunicazione acclusa alla fattura datata 06.07.2017, contenente l'informativa, rivolta al cliente, del passaggio, a decorrere dal 1 febbraio 2017, all'emissione di fatture ogni 8 settimane; il medesimo gestore ha poi prodotto l'ulteriore comunicazione inserita nella fattura del 09.01.2018, indicante il ripristino, dal 1° aprile 2018, della fatturazione "su base mensile e non più valorizzati ogni 4 settimane e fatturati ogni 8 settimane", tale da comportare l'aumento dell'8,6% sull'importo di ciascun canone di abbonamento. L'operatore convenuto, inoltre, ha allegato la fattura n. RS02519815 del 06.08.2020 dell'importo di € 25,21, da cui si evincono l'offerta attiva "TIM SMART sconto 3x2" (periodo 01 luglio - 31 luglio 2020) dell'importo di 58,19, nonché, le voci afferenti ad altri importi, quali la "rata addebito modem wi-fi 37/48 di € 0,00" e, in particolare, il rimborso per la fatturazione 28 giorni per la somma di € 41,68. Si rileva che l'istante, con memoria di replica del 27.06.2022, ha ribadito le proprie doglianze, specificando di aver ricevuto, tra maggio ed ottobre 2019, addebiti illegittimi dell'importo di € 112,26 nonché,

dal mese di novembre 2019 (ossia dal momento dell'asserita cessazione della linea) e sino al mese di giugno 2020, ulteriori addebiti per l'importo di € 407,33, per la somma complessiva, di € 544,04. Orbene, si osserva che nel caso di specie, l'istante non ha fornito evidenza né della cessazione contrattuale asseritamente richiesta in data 31.10.2019, né di alcuna delle fatture oggetto di contestazione. Pertanto, la domanda risulta generica e non sufficientemente idonea a fondare e a documentare adeguatamente le pretese di parte istante, con riferimento sia all'an, al quomodo, sia al quantum debeatur (cfr. ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS). Fermo restando il principio del favor utentis, sull'istante ricadono, comunque, oneri relativi alla precisa identificazione del fatto, della doglianza lamentata, delle somme di cui si richiede lo storno o il rimborso, nonché relativi alla dettagliata produzione documentale. Con riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante, l'Autorità ha più volte chiarito, in merito, la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che “qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda” (Del. 3/11/CIR). Alla luce delle osservazioni che precedono, la richiesta in esame non può essere accolta.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'istanza non può essere accolta.
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bari, 24 settembre 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio  
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”  
Dott. Vito Lagona

La Presidente  
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore  
Dott. Giuseppe Musicco