

**DELIBERA N. 200/24**

**XXXXXXXXXX (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)  
(GU14/609677/2023)**

**Il Corecom Puglia**

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 20/12/2024;

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 XXXXXXXXXXXX del 23/05/2023 acquisita con protocollo n. 0137869 del 23/05/2023;

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'utente, titolare di contratto privato, per servizio di telefonia mobile, rappresenta quanto segue: "In data 7 gennaio 2021 il sottoscritto aderiva al piano tariffario Tim Planet Go per un importo mensile di € 9,56 con addebito su carta di credito. In data 16 marzo 2022, il predetto constatava che l'addebito mensile sulla carta di credito era passato arbitrariamente da € 9,56 ad € 11,56, pertanto, contattava il 119 per rappresentare di aver subito una variazione contrattuale illegittima in quanto TIM con sms datato 24.12.21 aveva confermato le condizioni contrattuali sottoscritte anche per l'anno successivo. Il deducente rappresentava, inoltre, che la qualità della ricezione delle telefonate era disturbata e si interrompeva, indipendentemente, dal luogo in cui veniva effettuata la chiamata. Il Vostro incaricato (AR552) constatava che Tim con sms datato 24.12.22 (si cfr. allegati) aveva confermato le offerte attive sull'utenza e, pertanto, avrebbero provveduto al rimborso di due euro, addebitati erroneamente, ed al ripristino del piano tariffario ad € 9.56 al mese. Stante il mancato rimborso, il mancato ripristino del piano tariffario e la qualità della linea pessima contattava nuovamente il 119 per sporgere reclamo(RIF.9-406332984798). Il detto reclamo è rimasto privo di riscontro e TIM ha continuato ad addebitare sulla detta carta di credito l'importo mensile di € 11,56 a fronte dei 9,56 € e la qualità del segnale telefonico è rimasta pessima. In data 17 dicembre 2022, successivamente all'ennesimo addebito errato, lo scrivente contattava nuovamente il servizio 119 (Operatore n. AS819) per sporgere un nuovo reclamo RIF. 9-536953466422 per i detti motivi. Anche questo reclamo è rimasto privo di riscontro, pertanto, il sottoscritto inoltrava reclamo con PEC del 19.01.2023 e stante il mancato riscontro inoltrava, a mezzo Pec del 09.03.23, lettera di diffida dell'avv. \*\*\*\*\*. Per di più, dal 16.04.23, TIM addebita cliente € 13,56 mensili, quindi, con € 4 mensili in più, rispetto ai € 9,56 previsti contrattualmente." In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. Il ripristino delle condizioni contrattuali sottoscritte con il profilo tariffario TIM Planet Go per € 9,56 e il rimborso di € 34,00 (2 € x13 mensilità dal 16 marzo 2022 e 4 € x2 dal 16.04.23); II. la corresponsione dell'indennizzo previsto dall' art. 9, comma 1 dell'allegato A delibera 347/18 Cons per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti con decorrenza dal 16.03.2022 a oggi; III. la corresponsione dell'indennizzo previsto dall' art. 6, comma 2 allegato A delibera 347/18 Cons per il mal funzionamento della linea telefonica con decorrenza dal 16.03.22 a oggi; IV. la corresponsione dell'indennizzo previsto dall' art. 12 allegato A delibera 347/18 Cons per mancata o ritardata risposta ai reclami.

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

L'operatore, con la propria memoria difensiva, rappresenta quanto segue: "In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, quanto segue: in data 22/12/2016 vi è una richiesta MNP utenza per l'utenza n. 340\*\*\*\*\*53 eseguita dall'istante presso centro Tim. Assegnazione numero provvisorio 334\*\*\*\*\*7 sul quale, previa sottoscrizione dei relativi moduli di adesione, vengono attivate le seguenti offerte: • "Tim Planet GO" con addebito canone domiciliato su carta di credito; • "Smartphone 2,99 Euro", per acquisto smartphone in 30 rate mensili domiciliate su carta di credito. In allegato la documentazione firmata. In data 28/12/2016 avviene l'attivazione del numero principale su rete Tim e contestuale abbinamento delle offerte attivate sul numero provvisorio. In data 29/12/2020 in seguito a nuova adesione presso centro Tim, sull'utenza viene attivata una nuova offerta rateizzata per acquisto smartphone, denominata "Smartphone 15 Euro", attualmente presente. Si precisa che l'offerta Tim Planet GO, successivamente, per effetto del riposizionamento tariffario di tutte le offerte sul mese solare in luogo di 4 settimane (mensilizzazione), il canone fu rimodulato ad € 7,57 al mese. L'offerta ha subito un primo adeguamento di canone e contenuti già nel 2019 [...]. Ed un successivo adeguamento nel 2022 [...]. Si precisa che tutte le rimodulazioni tariffarie sono state preavvisate da Tim tramite sms personalizzato, con informativa e modalità per esercitare il diritto di recesso o variare l'offerta soggetto ad aumento. I suddetti sms non sono più visibili negli archivi Tim in quanto trascorsi più di 6 mesi dall'invio, ed inoltre nessuna contestazione è stata inoltrata nei tempi previsti. L'istante ha reclamato per la prima volta a Gennaio 2023, circa un anno dopo la variazione contrattuale. Non si riscontrano precedenti reclami scritti. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondare la verosimiglianza del reclamo telefonico. Va ricordato che per giurisprudenza costante, sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto (art. 1218 c.c.). Dall'altro canto, invece, incombe sull'utente l'onere probatorio. Nel caso di specie, tale onere non è stato assolto, mancando, come detto, apposita documenta-zione a supporto di quanto affermato.[...]. In merito si evidenzia che l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, esclude il riconoscimento di indennizzi se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. Evenienza che non si è verificata nel caso de quo. Si suole precisare che in data 16/05/2023 veniva esperito il tentativo di conciliazione in udienza presso Corecom Puglia, con esito negativo. Nonostante ciò in data 22/05/2023 viene inviata comunicazione al cliente per confermarli di aver riconosciuto l'indennizzo di € 180,76 per il mancato riscontro al reclamo scritto, con accredito sulla linea mobile a lui intestata, come previsto dalla Carta dei Servizi di Tim. L'importo è attualmente

presente, nel campo “bonus” dell’utenza [...]”. La società convenuta, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, conclude per il rigetto dell’istanza.

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

Alla luce delle risultanze emerse nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono trovare parziale accoglimento, per le motivazioni e nei termini di seguito precisati. Con riferimento alla richiesta sub I), si osserva che la domanda di ripristino delle condizioni contrattuali non può trovare accoglimento in quanto esula dalle competenze del Corecom, non rientrando nell’ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell’art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi (Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS). Relativamente alla richiesta di rimborso, si osserva quanto segue. L’istante lamenta una variazione contrattuale illegittima afferente al piano tariffario “Tim Planet Go” con canone mensile dell’importo originariamente pari ad € 9,56, come da sms del 24.12.2021 prodotto agli atti. Nello specifico, l’utente dal giorno 16.03.2022 constatava l’aumento di € 2,00 del canone, con importo di € 11,56, e, dal giorno 16.04.2023, l’ulteriore uguale aumento del canone per l’importo di € 13,56. Al riguardo, l’istante ha prodotto copia degli sms ricevuti dal gestore dai quali si evince l’applicazione dei suddetti aumenti e, altresì, dei codici delle segnalazioni effettuate al servizio clienti a partire dal giorno 16.03.2022 nonché copia dei reclami formali inviati con pec del 19.01.2023 e del 09.03.2023. Di contro, il gestore eccepisce di aver informato l’istante delle predette rimodulazioni tariffarie e delle modalità per l’esercizio del diritto di recesso. Ciò posto, deve trovare applicazione il principio generale secondo cui l’istante può limitarsi ad avanzare le proprie doglianze, mentre l’operatore deve fornire la prova del proprio adempimento o dell’esistenza di cause di esenzione da responsabilità o, ancora, della correttezza degli addebiti comminati. Nella presente procedura vige infatti il principio del favor utentis, rivestendo l’utente la qualità di contraente debole, da cui deriva una ripartizione dell’onere probatorio a quest’ultimo favorevole, anche in considerazione del cosiddetto criterio della “vicinanza della prova”. Del resto, anche applicando le ordinarie regole codicistiche in punto di onere probatorio, trattandosi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento va individuata nell’art. 1218 c.c., secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno se non prova che l’inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, il creditore della prestazione, cioè l’istante, dovrà limitarsi a dedurre l’esistenza del contratto fra le parti e 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. Nel caso di specie, l’operatore non ha fornito idonea prova documentale in ordine all’informativa asseritamente inviata all’istante, di talché si dispone a carico dell’operatore il ricalcolo e contestuale rimborso degli importi eccedenti il canone originariamente pattuito di € 9,56 a decorrere dal giorno

16.03.2022. La richiesta sub II) non può trovare accoglimento atteso che la modifica delle condizioni contrattuali non risulta sussumibile nella fattispecie di indennizzo riguardante l'attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, di cui all'art 9 dell'All. A alla delibera n. 347/18/CONS. Posto che nel caso di specie vi è evidenza in atti soltanto delle condizioni contrattuali pattuite in data 22.12.2016 (da cui risulta, nello specifico, la sottoscrizione dell'offerta "Tim Planet Go" con canone mensile di 7,00 € iva inclusa, per il periodo di 28 gg, e l'attivazione dell'offerta mensile "Smartphone € 2,99 – prepagato"), si richiama la pronuncia dell'Autorità a mente della quale: "Risultando provata la difformità tra le condizioni pattuite e quelle applicate, deve riconoscersi la responsabilità dell'operatore, con conseguente diritto dell'utente al rimborso o allo storno degli importi fatturati in eccedenza rispetto a quanto contrattualmente pattuito" (143/10/CIR). Nel caso di specie, pertanto, gli importi eccedenti in questione sono suscettibili di costituire oggetto del solo storno e/o rimborso. In ordine alla richiesta sub III), deve rilevarsi che la stessa risulta generica e priva di elementi documentali idonei a fondare e a circostanziare 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). 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). Nel merito, si osserva che, secondo l'orientamento espresso dall'Autorità, relativamente al servizio di telefonia mobile, è necessario fare riferimento alla natura stessa del servizio di somministrazione, che consente all'utente di poter fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale e internazionale. Occorre, tuttavia, considerare che in alcune zone il servizio può risultare meno efficiente in ragione di fattori geografici, climatici e tecnici, dipendenti, tra gli altri, dalla tipologia di rete disponibile nel luogo in cui avviene l'accesso ai servizi, dal livello di copertura, dall'intensità di traffico sulla rete di trasporto, dall'intensità di traffico sulla rete d'accesso mobile, dalle caratteristiche tecniche del dispositivo dell'utente. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale del servizio di telefonia mobile da parte degli operatori, per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia tipo di inadempimento. In ragione di tanto, gli operatori assicurano - come indicato anche nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi - e pubblicizzano una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai copertura certa e totale (cfr. Del. 163/16/CIR; 65/16/CIR; 166/18/CIR; 20/19/CIR). Alla luce delle osservazioni che precedono la richiesta in esame non può trovare accoglimento. La richiesta sub IV) può trovare parziale accoglimento. Nel fascicolo documentale risultano prodotti due reclami formali, uno inviato dal medesimo istante con pec del 19.01.2023, l'altro inviato tramite legale con pec del 09.03.2023. Entrambi i reclami non risultano riscontrati dall'operatore. tanto che lo stesso operatore ha prodotto la nota prot. C33184560 del 22/05/2023 nella quale ha informato l'utente di aver provveduto ad accreditare sulla linea oggetto di contestazione l'importo di € 180,76. Al riguardo si rileva che non v'è evidenza nel fascicolo documentale del suddetto accredito e che il legale dell'istante, con memoria di replica del

31.07.2023, ha ribadito la richiesta di corresponsione dell'indennizzo in esame a favore dell'utente. Alla luce di quanto sopra esposto, può riconoscersi in favore dell'istante, l'indennizzo ex art. 12, comma 1, dell'All. A alla delibera 347/18/CONS, calcolato come segue. Il termine iniziale è da individuarsi nella data del 19.02.2023, corrispondente al trentunesimo giorno successivo alla proposizione del reclamo del 19.01.2023. Il termine finale è da identificarsi nella data 16.05.2023, giorno dell'udienza di conciliazione, come previsto dal paragrafo III.5.3 delle Linee Guida approvate con delibera 276/13/CONS. Data la misura di € 2,50 pro die prevista dall'art. 12 del citato Regolamento Indennizzi e considerato l'arco temporale indennizzabile di n. 86 giorni, l'indennizzo complessivo da corrispondersi è pari all'importo complessivo di € 215,00 (duecentoquindici/00).

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** In considerazione di quanto innanzi esposto, Tim S.p.A, in parziale accoglimento delle richieste di parte istante, è tenuta a ricalcolare e rimborsare, tramite bonifico bancario in favore dell'utente, gli importi eccedenti il canone mensile dell'importo di € 9,56 a decorrere dal 16.03.2022, nonché a corrispondere l'importo complessivo di € 215,00 (duecentoquindici/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo previsto ex art. 12, comma 1, dell'All. A alla Delibera 347/18/CONS, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo.

**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, 20 dicembre 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