

**DELIBERA N. 204/24**

**XXXXXXXXXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)  
(GU14/625301/2023)**

**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 XXXXXX del 06/08/2023 acquisita con protocollo n. 0209604 del 06/08/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dall'avv. Gianna Giannuzzi;

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**

la domanda risulta generica e non adeguatamente documentata, in quanto non risulta depositato alcun conto telefonico comprovante la presenza dei costi oggetto di contestazione, nonostante la formale richiesta, da parte di questo Co.Re.Com., inserita in piattaforma in data 06/11/2023, "di integrare la pratica attraverso il deposito in piattaforma delle fatture di cui chiede lo storno e/o il rimborso, entro il termine di 10 giorni dalla presente". 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, inoltre, si rammenta che l'Autorità ha più volte chiarito 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).

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

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: "Da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, risulta che sull'utenza in contestazione era attivo lo sconto "dipendenti". In merito si evidenzia che la promo riservata ai dipendenti decade nel momento in cui cessa il rapporto di lavoro con Tim, per cui l'istante non ne aveva più diritto dalla data di pensionamento, ma per un'anomalia del sistema ha continuato ad usufruirne. Inoltre si precisa che in data 31.10.22 l'istante chiedeva il passaggio a TIM UNICA, pertanto tale variazione ha fatto decadere (già l'istante comunque non ne aveva più diritto) le condizioni contrattuali riservate ai dipendenti. In data 06.02.23 è stato aperto un ticket 53474 che ha ripristinato il flag dipendente ma il sistema commerciale non permette di ritornare a godere dell'agevolazione in quanto trattasi di pensionato TIM che presentava in consistenza le promo agevolate sul canone, ma di fatto da normativa aziendale tali promo possono continuare ad essere usufruite fino al pensionamento e/o fino ad una qualsiasi variazione sulla linea. Nel caso de quo sono presenti entrambi gli elementi (pensionamento- variazione contrattuale) per far decadere la promo. È importante evidenziare che l'istante non ha mai effettuato nessun reclamo. Infatti dalla documentazione in atti non vi è la presenza di reclami scritti indirizzati alla società convenuta in merito ai disservizi de quo. 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. L'istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite. In punto, poi, rilevano pure le regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento. Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa." Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

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

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare accoglimento, per le motivazioni e nei termini di seguito precisati. Preliminarmente, si evidenzia che l'istante ha inserito nel fascicolo documentale della presente procedura, una relazione integrativa della descrizione dei fatti, nella quale rappresenta quanto segue: "Sull'utenza citata è sempre stata attiva l'offerta dipendenti TIM SMART Premium Offerta Dipendenti con Opzione SMART Premium MOBILE al costo mensile di € 28,96 come da fatture allegate. Tale offerta risulta mutuata dalla voltura del precedente contratto intestato a mio marito \*\*\*\*\* ex dipendente Telecom Italia, deceduto il 03/08/2014. Per convenzione con l'associazione Alatel (Associazione di pensionati e lavoratori del Gruppo TelecomItalia), è stato possibile mantenere, in qualità di coniuge convivente, l'offerta dipendenti i cui importi e periodicità di fatturazione sono stati nel tempo regolati dalla Società telefonica. Nel mese di ottobre 2022 sono stata telefonicamente contattata da operatrice del negozio TIM sito in \*\*\*\*\*. L'operatrice ha presentato la possibilità di estendere, a costo zero, giga illimitati sul numero mobile agganciato al contratto. Ho da subito evidenziato che sul contratto era presente un'offerta dipendenti e che questo poteva essere in conflitto con nuovi servizi/offerte. L'operatrice si è riservata di verificare e successivamente mi ha ricontattata in più occasioni evidenziando che non c'era alcuna incompatibilità e che la vantaggiosa offerta era valida solo fino al 31/10/2022 e di recarsi subito in negozio. Mi sono recata in negozio la sera del 31/10, ho chiesto ancora una volta rassicurazione che tale adesione non avrebbe comportato costi aggiuntivi. Rassicurata per l'ultima volta che si trattava di un servizio aggiuntivo a costo zero, ho accettato la proposta. Risulta ordine inserito con il numero 0XAC8OFZNFML (cfr allegato attivazione TIM UNICA). Purtroppo, dagli addebiti sul conto corrente ove risulta domiciliata la fatturazione dell'utenza, ho appurato che l'importo mensile di € 28,96 è passato a € 64,41 per il mese di novembre, € 49,41 per il

mele di dicembre 2022 fino a € 51,41 nel mese di maggio 2023 e successivi. Con l'attivazione di TIMUNICA del 31/10/2022 è decaduta l'offerta dipendenti e unilateralmente TIM sta applicando TIM SMART PREMIUM più Opzione SMART Premium MOBILE a costo standard, più tutta una serie di servizi e costi aggiuntivi di cui non ne sono stata informata né verbalmente né per iscritto (ad esempio "Ricarica automatica 3317415014: extra soglia € 15,00"). Il negozio TIM contattato al riguardo ha riferito inizialmente che si trattava di un errore da parte dell'amministrazione di TIM poi di aver aperto un ticket al quale l'Azienda aveva risposto positivamente. Infatti, in data 06/02/2023 h 11.00, ho ricevuto un SMS che riportava il seguente testo "TIM Assistenza Clienti linea fissa 187 - Gentile cliente in via del tutto eccezionale abbiamo ripristinato lo sconto dipendenti riservato ai colleghi in servizio. Ti invitiamo a non modificare ulteriormente il tuo contratto sul 083\*\*\*\*\*00 per non perdere l'agevolazione. Arrivederci da Tim" – cfr allegato. In data 10/02/2023 h 08.59 ho ricevuto ulteriore messaggio SMS che recitava "TIM assistenza clienti linea fissa 187 - in risposta alla tua segnalazione del 06/02/2023 ti confermiamo di aver disposto l'accredito di un bonus di euro 40,00 sulla prima fattura utile di prossima emissione (cfr allegato). Il rimborso è avvenuto all'interno della fattura MARZO 2023. Purtroppo, ad oggi, il ripristino delle condizioni contrattuali comunicato via SMS non è avvenuto: dal canone di € 28,96 si è passati al canone di € 51,41 del mese di maggio 2023 (cfr allegato fatture). Sono state applicate le tariffe standard con taluni rimborsi una tantum di non chiara comprensione. Le risposte ricevute dagli operatori del 187 sono sempre state evasive." Tanto premesso, si osserva che, sulla base della documentazione acquisita agli atti, l'istante ha effettuato segnalazioni in ordine all'offerta attiva sulla propria utenza, come ricavabile dal messaggio trasmesso in data 06.02.2023, dall'operatore convenuto. In tale messaggio, nello specifico, il gestore ha confermato il ripristino dello sconto riservato ai dipendenti di cui l'istante beneficiava antecedentemente all'attivazione dell'offerta TIM UNICA avvenuta in data 31.10.2022. Inoltre, in data 10.02.2023, l'utente ha ricevuto un ulteriore messaggio, con cui in risposta alla segnalazione del 06.02.2023, veniva informata dell'accredito di un bonus di € 40,00 sulla prima fattura utile disponibile. Si rileva altresì che, nella memoria dell'operatore, viene richiamato il ticket 53474 del 06.02.2023, evidentemente aperto dietro segnalazione dell'istante, dal quale risulta, almeno formalmente, ripristinato il "flag dipendente". Per quanto attiene alle condizioni contrattuali relative all'attivazione dell'offerta TIM UNICA, l'istante ha prodotto in atti una comunicazione trasmessa via mail dall'operatore in data 31.10.2022, contenente il riepilogo ordine dell'offerta suddetta che riporta, quali costi mensili, iva inclusa e comprensivi di eventuali sconti, l'importo di € 0,00. Tanto a dimostrazione che detta attivazione non avrebbe dovuto comportare alcuna variazione di costi per l'utente rispetto a quelli precedentemente pagati afferenti al profilo tariffario Tim Smart Premium con offerta dipendenti. Si osserva peraltro che, nelle fatture emesse successivamente alla suddetta comunicazione del gestore, presenti in atti, non v'è alcuna evidenza dell'attivazione dell'offerta TIM UNICA, bensì risulta indicato il profilo TIM SMART Premium, con opzioni Smart Premium Voce casa e Smart Premium Mobile, privo, invero, del riferimento all'offerta dipendenti. Si rileva, altresì, che l'utente, non ha mai ricevuto alcuna comunicazione, da parte dell'operatore, in ordine all'eventuale decadenza, derivante dall'attivazione dell'offerta TIM UNICA, della scontistica riservata

ai dipendenti e conseguente aumento dei costi. Tale maggiorazione non può trovare fondamento nemmeno nella circostanza rappresentata dall'operatore nella propria memoria difensiva, secondo cui lo sconto "dipendenti" decadrebbe con il pensionamento, atteso che lo stesso gestore, a supporto della propria posizione, non ha prodotto una nota informativa aziendale da cui si evinca la regolamentazione della scontistica applicata ai dipendenti. D'altra parte, l'istante era subentrata al marito, dipendente TIM, nel 2014, usufruendo sin da quel momento dell'agevolazione tariffaria in questione, mai eccepita dall'operatore prima della suddetta memoria. 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 convenuto non ha fornito prove documentali a sostegno dell'asserita legittimità della disattivazione dell'offerta preesistente e conseguente maggiorazione dei costi in fattura. Pertanto, alla luce delle osservazioni che precedono, si dispone la condanna dell'operatore all'effettivo ripristino dell'offerta dipendenti nonché al ricalcolo delle fatture emesse successivamente alla disattivazione della suddetta offerta, con conseguente rimborso delle somme eccedenti a partire dalla prima fattura maggiorata e fino al ripristino dell'offerta dipendenti.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** In considerazione di quanto innanzi esposto, TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE), in accoglimento delle richieste di parte istante, è tenuta all'effettivo ripristino dell'offerta dipendenti, nonché al ricalcolo delle fatture emesse successivamente alla disattivazione della suddetta offerta, con conseguente rimborso delle somme eccedenti a partire dalla prima fattura maggiorata e fino al ripristino dell'offerta dipendenti.

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