

DELIBERA N. 19

**XXX/ TIM SPA
(GU14/742049/2025)**

Il Co.re.com Abruzzo

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 15.09.2025

VI/STA 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 modificato 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. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com. Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante “*Approvazione dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni*”;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto in data 31/03/2023 tra il Presidente dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l’istanza di XXX del 20/03/2025 acquisita con protocollo n. 0072700 del 20/03/2025;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, per il tramite dell’Avv. xxx, contesta quanto di seguito: “*la moglie del sig. XXX, XXX, aderisce offerta a 29.90, fibra + mobile, ma le dicono che per collegarsi avrebbe dovuto necessariamente utilizzare una sim. Per tale motivo disdice il contratto con racc A/R e Tim fa nuovo contratto a nome del sig. XXX, suo marito al quale non ancora attivano la sim. Innumerevoli reclami telefonici, doppia fatturazione, servizi non richiesti (addebito costo fattura cartacea, rate modem 34,85).*”.

In base a tali premesse, l’istante chiede:

- i. La cessazione contratto;

- ii. Lo storno insoluto fino a chiusura del ciclo fatturazione;
- iii. L'indennizzo del caso di specie.

Allega:

- Copia della fattura n. RP01503996 del 16 novembre 2024 dell'importo di € 67,64.

2. La posizione dell'operatore

3. L'operatore, nel contestare ed impugnare l'avversa istanza, rappresenta quanto di seguito: *“La controversia verte, nella ricostruzione fornita dall'istante, sulla presunta mancata cessazione della linea. Premesso che non sussistono da regolamento Agcom indennizzi per la mancata/ritardata cessazione di una linea, si precisa, altresì, che la linea è cessata dall'11 ottobre 2024 e che la morosità è di € 67,64 causata dalla fattura di chiusura (2024/RP01503996 del 16/11/2024) è legittima e dovuta. La mancata presentazione del reclamo ossia l'omessa allegazione degli estremi del reclamo stesso, preclude ogni indennizzo fra quelli indicati in epigrafe. Nella fattispecie in esame, l'istante non ha mai reclamato i disservizi che contesta in istanza, né è in grado di dimostrare il contrario in tale sede. Tutto ciò premesso, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, si richiede all'adito organo di rigettare l'avversa istanza perché infondata in fatto ed in diritto. TIM S.p.A. chiede al Corecom Abruzzo di voler respingere nel merito l'istanza per i motivi sopra esposti”.*

Allega:

- Copia della fattura n. RP01503996 del 16 novembre 2024 dell'importo di € 67,64.

3. Le repliche dell'istante

L'istante non si è avvalso della facoltà prevista dall'art. 16, comma 2 , del Regolamento di presentare dichiarazioni e/o documentazione a sostegno delle richieste introdotte nel presente atto.

Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le ragioni di seguito specificate.

Nel caso di specie l'istante contesta la mancata cessazione del contratto relativo all'utenza telefonica numero XXX e in ragione di questo richiede di procedere allo storno dell'insoluto delle fatturazioni successive fino a chiusura del ciclo di fatturazione e al riconoscimento di un indennizzo sul caso di specie.

Relativamente alla richiesta di cessazione del contratto si precisa quanto segue.

La parte istante lamenta la mancata cessazione del servizio richiesta con raccomandata A/R e dichiara di avere ricevuto la fattura n. RP01503996 del 16 novembre 2024 dell'importo di € 67,64.

L'operatore, di converso, sostiene l'infondatezza delle richieste avanzate dall'istante, asserisce che la linea XXX è cessata dall'11 ottobre 2024 e che la morosità riscontrata di € 67,64 riguarda la fattura di chiusura del contratto, legittima e dovuta.

Dall'esame degli atti inseriti nel fascicolo documentale della presente istanza emerge la presenza della fattura del 16 novembre 2024 in cui figura anche la voce relativa al costo di disattivazione del 10/11/2024.

Pertanto, si ritiene la richiesta di chiusura del contratto non sia accoglibile, risultando lo stesso, per ammissione del gestore non contestato sul punto dall'istante, già cessato, contabilmente ed amministrativamente alla data del 10 ottobre 2024.

In merito, alla richiesta di procedere allo storno dell'insoluto fino a fine ciclo di

fatturazione, si specifica quanto segue.

L'istante lamenta la richiesta di pagamento della fattura n. RP01503996 del 16 novembre 2024 dell'importo di € 67,64, pervenuta successivamente alla data di disdetta del contratto con TIM spa e chiede pertanto lo storno della stessa e di eventuali altri insoluti fino a fine del ciclo di fatturazione.

L'operatore, di converso, dichiara che la morosità di € 67,64 è legittima e dovuta e riguarda la fatturazione di chiusura del rapporto contrattuale.

Dall'analisi della fattura n. RP01503996 del 16 novembre 2024 emerge la presenza dei costi relativi all'offerta "*Internet senza limiti premium*" ed il costo di disattivazione della linea pari ad € 23,00.

Non risulta, invece, essere presente in atti nessuna comunicazione scritta da parte della istante in ordine alla volontà di procedere alla disdetta della linea telefonica XXXné tantomeno nessuna traccia di segnalazioni telefoniche in cui sia stato fatto riferimento alla decisione di chiudere il rapporto contrattuale in atto.

Nel caso di specie occorre considerare la norma di cui all'art. 2697, comma 1, c.c., per la quale "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento". Tale criterio di ripartizione dell'onere della prova assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico, rappresentando il naturale discrimen che deve orientare il giudicante.

Ne consegue che, qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa i disservizi lamentati, non è possibile accogliere le domande dalla medesima presentate.

Pur tuttavia l'operatore nelle sue memorie difensive ha sottolineato la correttezza della fattura emessa e si rende pertanto necessario procedere alla valutazione delle legittimità delle richieste economiche inserite nella stessa.

Posto che non sono state evidenziate problematiche inerenti alla difformità del piano contrattuale applicato nel rapporto tra le parti così come da quanto dichiarato dalla parte convenuta nelle proprie memorie difensive la disdetta dell'istante è stata prodotta nel mese di ottobre e la fattura di conclusione emessa a novembre 2024 risulta

essere quantomeno per la tempistica di emissione e per i consumi rilevati corretta, l'attenzione deve essere indirizzata alla verifica della legittimità del costo di dismissione di € 23,00 richiesto dalla stessa .

Relativamente alla legittimità dei costi di chiusura dei contratti, giova rammentare che l'Agcom con la Delibera 487/18/CONS ha approvato le linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione. In particolare, nel capo V dell'Allegato A del citato atto deliberativo, è espressamente previsto che: *“Le spese di recesso devono essere commisurate al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio. Trattandosi di spese che remunerano i costi realmente sostenuti dall'azienda, l'entità di tali spese, in linea generale, non dipende dal momento in cui il diritto di recesso è esercitato. Con riferimento al valore del contratto, si ritiene che il legislatore abbia voluto evitare che gli operatori innalzassero artificiosamente le spese di recesso col solo intento di limitare l'esercizio del diritto di recesso da parte degli utenti tenuto conto che il riconoscimento integrale dei costi sostenuti non incentiva gli operatori a minimizzare i costi. Nel caso di specie una misura del genere avrebbe addirittura l'aggravante di fornire agli operatori un valido strumento per innalzare gli switching cost contravvenendo agli obiettivi che il Decreto intende realizzare, ossia la tutela dei consumatori e la promozione della concorrenza.*

Al fine di poter correttamente quantificare tali spese, l'Autorità ritiene di definire il “valore del contratto” come il prezzo implicito che risulta dalla media dei canoni che l'operatore si aspetta di riscuotere mensilmente da un utente che non recede dal contratto (almeno fino alla scadenza del primo impegno contrattuale che, come è noto, non può eccedere i 24 mesi). Il valore del contratto così individuato rappresenta un limite alle spese che, anche se sostenute e giustificate, l'operatore può addebitare all'utente. Si precisa che il prezzo implicito dipende dalla proposta formulata dall'operatore e che tale valore varia a seconda della tecnologia utilizzata, dei servizi offerti, dei corrispettivi richiesti e soprattutto della sua durata. Con riferimento ai costi realmente sostenuti, si ritiene che questi includano componenti di costi wholesale e di costi interni, che devono essere comunicati all'Autorità come indicato a punto 37”. Inoltre, al punto 37

dell'allegato A alla predetta Del. 487/18/CONS è altresì precisato che: *“Gli operatori sono tenuti a comunicare annualmente all’Autorità i costi sostenuti per le attività di dismissione e trasferimento della linea esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica. In fase di prima applicazione tale comunicazione dovrà pervenire entro un mese dalla pubblicazione delle presenti Linee guida.”*

Dalla disamina della pagina dedicata dal gestore convenuto alla ‘Trasparenza tariffaria’ il costo di disattivazione per i contratti privati ammonta ad un importo compreso tra € 5,00 ed € 30,00 per cui la somma di € 23,00 addebitata da Tim SpA nella fattura del mese di novembre 2024 a titolo di dismissione dei servizi risulta essere contenuta nell'importo stabilito dal gestore nella composizione di ciascuna voce di costo e nella giustificazione economica dello stesso.

Non risultando agli atti essere stata documentata la presenza di ulteriori fatture, la richiesta di storno della fattura n. RP01503996 del 16 novembre 2024 dell'importo di € 67,64 e di eventuali successive fatture non risulta essere meritevole di accoglimento.

Non risulta, altresì, meritevole di accoglimento la richiesta di *“indennizzo nel caso di specie”*, in quanto assolutamente generica e non riconducibile ad alcuna fattispecie disciplinata nel Regolamento indennizzi.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente

DELIBERA

1. Il Co.re.com Abruzzo rigetta l'istanza di XXX, tramite l'Avv. Vittorio Ruggieri nei confronti di Tim SpA per le motivazioni di cui in premessa;
2. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

3. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
4. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità e del Corecom Abruzzo.

L'aquila 15.09.2025

f.to Il Presidente
Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e ii