

DELIBERA N.20

**XXX / TIM SPA
(GU14/742045/2025)**

Il Corecom Abruzzo

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

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 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. 0072683 del 20/03/2025;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, 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 questo motivo la stessa ha deciso di fare la disdetta del contratto mediante racc A/R. Tim, allora, ha proposto di sottoscrivere un nuovo contratto a nome del sig. XXX , ma 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. Cessazione contratto intestato alla Sig. XXX per il n. 0871/xxx ;
- ii. Storno dell'insoluto;
- iii. Indennizzo per applicazione di servizi non richiesti.

Allega:

- Copia della fattura n. RP01411452 del 16/10/2024 sulla linea telefonica 0871/xxx dell'importo di € 42,33;
- Copia della fattura n. RP01528620 del 16/11/2024 sulla linea telefonica 0871/xxx dell'importo di € 34,85;
- Copia della fattura n. RP01503996 del 16/11/2024 sulla linea telefonica 0871/xxx intestato a XXX dell'importo di € 67,64;
- Copia della fattura n. RP01273912 del 30/09/2024 sulla linea telefonica 0871/xxx intestato a XXX dell'importo di € 40,95;
- Copia della ricevuta della raccomandata a/r inviata da XXX al gestore telefonico in data 30/09/2024;
- Copia della sim identificata dalla serie numerica 8939330210018533890.

1. La posizione dell'operatore

L'operatore, **in data 12/06/2025**, nel contestare ed impugnare l'avversa istanza, rappresenta quanto di seguito: *“La controversia verte, nella ricostruzione fornita dall'istante, sul presunto malfunzionamento della linea. Sulla scorta di tali premesse, l'istante chiede a TIM storni e indennizzi che non quantifica. La mancata presentazione del reclamo – rectius 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. L'utente ha dedotto un malfunzionamento della linea telefonica e chiesto il riconoscimento dell'indennizzo previsto dalla normativa regolatoria e/o dalle Condizioni Generali di Contratto. A tal fine, l'utente avrebbe dovuto allegare e/o dimostrare di aver inviato, preventivamente, rituale segnalazione di guasto/ reclamo. Ed infatti, se è vero che, alla luce dei consolidati principi desumibili dall'art. 1218 cod. civ. il creditore della prestazione (l'utente, nel contratto di somministrazione dell'utenza telefonica) è tenuto unicamente a dimostrare la fonte dell'obbligazione (contratto di utenza) e a lamentare l'inadempimento, spettando poi all'Operatore la dimostrazione di aver correttamente adempiuto o di non averlo potuto fare per fatto dello stesso creditore o per causa di forza maggiore, è altrettanto vero, che l'indennizzo dovuto ai sensi del Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS non compensa l'inadempimento dell'Operatore all'obbligazione principale e caratteristica del contratto di utenza (ossia, la somministrazione del servizio), bensì solo l'obbligo di intervenire tempestivamente nella riparazione del guasto. Tale obbligo può dirsi sussistente solo a seguito della segnalazione dell'utente e non potrebbe sussistere un ritardo se detta segnalazione non fosse avvenuta (infatti, l'art 13 del Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS richiama espressamente anche il precedente art. 6, riguardante il malfunzionamento del servizio). Rispetto al "ritardo", la segnalazione di guasto costituisce, pertanto, presupposto indefettibile, non potendovi essere "ritardo" nella richiesta di intervento ove quest'ultima difetti. Pur applicandosi i principi generali in materia di riparto dell'onere probatorio desumibili dall'art. 1218 cod. civ., l'utente che richieda l'indennizzo dovrà in conclusione allegare e dimostrare non solo la fonte dell'obbligazione (contratto) ma anche il fatto costitutivo della esigibilità dell'indennizzo e cioè la segnalazione di guasto (v. per tutte la decisione Corecom Lazio n.184 del 23/11/ 2015). Mancando la segnalazione di guasto, la richiesta di indennizzo va respinta. Tutto ciò premesso, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccetto, si richiede all'adito organo di rigettare l'avversa istanza perché infondata in fatto ed in diritto".

2. 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 risultano essere accoglibili per le ragioni di seguito indicate.

Prima di entrare nella valutazione di merito delle stesse, corre obbligo di precisare quanto segue.

Occorre, infatti, rilevare che una volta avviato il procedimento di definizione che risulti, evidentemente, ricevibile e ammissibile, in base all'art. 16, comma 2, del Regolamento: *“Gli operatori convenuti hanno facoltà di **presentare memorie e depositare documenti**, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica. I documenti depositati ai sensi del presente comma sono contestualmente resi disponibili alla controparte per via telematica. La decorrenza dei predetti termini è sospesa dal 1° al 31 agosto”*.

A fronte della presentazione di un'istanza di definizione, all'operatore e (solo ad esso) è concesso, nel termine dei 45 giorni dall'avvio del procedimento, il deposito, unitamente alla memoria difensiva, dei documenti a sostegno della propria posizione, mentre, a seguire, ad entrambe le parti spetta la residuale possibilità di replica entro i successivi venti giorni.

In questo modo, il Regolamento ha onorato la necessità di garanzia di parità di *chances* difensive tra le parti anche all'interno dei procedimenti ADR, ponendo definitivamente le basi per una dinamica dialettica la più equilibrata possibile tra le stesse riconoscendo come, se da un lato è giusto che l'interessato debba avere la possibilità di ottenere soddisfazione rispetto ad una propria posizione soggettiva di svantaggio enucleando nell'istanza i motivi alla base della propria ritenuta doglianza e suffragando le proprie ragioni con quanta più documentazione valuti utile sottoporre all'evidenza dell'adito Co.re.com, sia da ritenersi di pari dignità normativa la necessità di tutela del diritto dell'operatore convenuto di poter spiegare le proprie contrapposte tesi attraverso l'esibizione, a sua volta, sia di memorie che di documenti, in modo che ognuno dei due, di fatto, abbia la possibilità di replicare a quanto dedotto dall'altro, ma giammai di 'rilanciare' in maniera sleale rispetto alla controparte.

Nel caso di specie, il termine fissato per il deposito delle memorie e delle controdeduzioni previsto dall'art. 16, comma 2 del Regolamento, a seguito dell'avvio del procedimento avvenuto in data 21/03/2025, scadeva, rispettivamente, per la parte convenuta il 05/05/2025 e per la parte istante il 25/05/2025.

Dall'esame della documentazione allegata agli atti del fascicolo documentale della presente istanza, risulta che la parte convenuta ha depositato le proprie memorie in data 12/06/2025, oltre il termine previsto dall'articolo predetto a pena di irricevibilità e, dunque, ai sensi dell'art. 16, comma 2, del regolamento le memorie presentate dalla parte convenuta non potranno essere prese in considerazione ai fini della decisione finale sulle richieste avanzate dalla parte istante.

Non si può nondimeno segnalare che quest'ultima non si è avvalsa della facoltà di presentare le proprie controdeduzioni ex art. 16, comma 2 del Regolamento e pertanto il Corecom potrà disporre sul caso di specie basandosi unicamente sulla documentazione prodotta dal Sig. XXX all'atto della presentazione del gu14/742045/25.

Entrando nel merito della istanza la parte istante lamenta la mancata attivazione della sim collegata al piano contrattuale sottoscritto tra le parti sulla linea telefonica 0871/xxx e, sulla scorta di tali presupposti, chiede la cessazione del contratto relativo

alla linea telefonica 0871/xxx intestata a XXX , lo storno dell'insoluto e la refusione dell'indennizzo per applicazione dei costi non richiesti.

Relativamente alla richiesta di cessazione del contratto relativo alla linea telefonica 0871/xxx si precisa che l'utenza telefonica risulta essere intestata a persona diversa dalla parte istante ed al contempo differisce dalla numerazione 0871/xxx, oggetto del presente procedimento.

La richiesta, pertanto, non risulta essere meritevole di accoglimento.

Rispetto alla mancata attivazione della sim, si specifica quanto segue.

Dalla documentazione prodotta in atti dall'istante emerge la presenza di un file jpg nel quale è contenuta l'immagine di un piccolo pacco di colore bianco contenente la sim 333/xxx cui è applicata l'indicazione del nome associata al n. 780582 ed una sim full della società Postemobile contrassegnata dai numeri 8939330210018533890.

Relativamente a tale fattispecie, si rammenta che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP e secondo il consolidato orientamento della medesima Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale.

Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino del servizio della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e

regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Va, tuttavia, richiamato il costante orientamento dell'Agcom (cfr del. 95/18/CIR) secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi.

A ciò si aggiunga che l'art. 13, comma 1 del Regolamento Indennizzi stabilisce che: *“1. Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente, mentre il successivo art. 14, comma 4 prescrive che: “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento 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 venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”.*

Da quanto è emerso dall'istruttoria risulta che l'istante non ha documentato in atti di avere aperto le segnalazioni per la presenza del guasto ed anche la richiesta di provvedimento temporaneo Gu5/742048/25 presentata in data 20/03/2025 per la denunciata velocità minima della linea dati, è stata esitata il 30/03/2025 con provvedimento di rigetto in quanto la linea risultava essere attiva e funzionante.

Posto ciò, la richiesta comunque non può essere accolta in quanto generica e non sufficientemente idonea a documentare e circostanziare adeguatamente le pretese di parte istante, con riferimento sia all'an, al quomodo ed anche al quantum debeatur. In particolare, si rileva la mancata puntuale indicazione dell'arco temporale di riferimento dell'asserito disservizio sulla linea oggetto di contestazione. Con riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante, 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). Si rammenta, inoltre, che è onere dell'utente specificare, in relazione all'inadempimento dedotto, ogni elemento utile per consentirne la valutazione, quale, ad esempio, l'arco temporale di riferimento, al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. In difetto di tali indicazioni, le richieste non possono essere accolte.

Alla luce di tali considerazioni la richiesta di indennizzo per mancata attivazione del servizio non risulta essere meritevole di accoglimento.

Relativamente all'asserita modifica delle condizioni contrattuali, in via preliminare si evidenzia che i principi di buona fede e correttezza, che ispirano, a norma dell'art. 1375 del Codice Civile, l'esecuzione del contratto, impongono che le parti contraenti si rifacciano al regolamento contrattuale concordato in sede di sottoscrizione del contratto e ne diano puntuale attuazione.

In linea generale si evidenzia, altresì, che gli utenti hanno diritto all'attivazione dell'offerta per come descritta al momento della conclusione del contratto (cfr. 4 della delibera Agcom 179/03/CSP) ovvero, ove le condizioni promesse non fossero quelle effettivamente offerte, al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione o allo storno della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall'applicazione delle condizioni pattuite.

L'istante nella descrizione dei fatti ha lamentato l'applicazione di costi non richiesti individuati nella ricezione cartacea delle fatture e nell'addebito delle somme relative al modem.

Dalla disamina della documentazione in atti, inoltre, risulta la presenza di due fatture emesse dal gestore convenuto sulla linea telefonica 0871/xxx nei mesi di ottobre e novembre 2024 da cui emerge l'avvenuta attivazione del piano contrattuale "*Tim wifi casa fibra*" dalla data del 10/09/2024 al costo di € 34,85 comprensivo delle somme dovute per l'invio della fattura cartacea (€) e del modem.

Dall'esame complessivo degli atti istruttori emerge l'assenza della copia del contratto da cui sia desumibile la adesione da parte dell'istante alla applicazione delle condizioni che comportano l'addebito in fattura dei servizi di ricezione cartacea delle

fatture e del modem di cui il gestore convenuto rateizza il pagamento in 48 mensilità e non risultano, al contempo, essere state depositate in atti segnalazioni scritte finalizzate a denunciare l'avvenuta applicazione di costi difformi.

La richiesta di indennizzo per gli asseriti indebiti profili tariffari presenti in fattura non risulta essere meritevole di accoglimento in quanto dalla documentazione acquisita agli atti, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazioni e/o reclami da parte dell'istante in ordine agli importi fatturati, antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione al Corecom.

Sul punto giova, inoltre, evidenziare che l'art. 9, comma 2 del Regolamento Indennizzi ex Delibera 73/11/CONS e ss. mm. ii. prevede che: *“Nei casi di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, l'indennizzo è applicato in misura pari a euro 2,50 per ogni giorno di attivazione.”*. Tuttavia, l'art. 13, comma 1, del medesimo Regolamento citato, subordina il calcolo dell'indennizzo predetto alla data di presentazione del reclamo da parte dell'utente ed, infine, l'art. 14, comma 4 dello stesso regolamento, prevede che: *“Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento 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 venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.”*.

Pertanto, in applicazione del combinato disposto delle predette previsioni regolamentari, se la mancanza dell'indicazione da parte dell'istante dei reclami trasmessi al gestore per contestare i costi fatturati non consente di accogliere la richiesta di indennizzo per applicazione di profili tariffari non richiesti, non viene meno la possibilità di verificare la sussistenza del diritto dell'istante di ottenere lo storno/rimborso o il ricalcolo degli addebiti fatturati da Tim SpA.

La mancanza di elementi desumibili dalla documentazione prodotta in atti da cui desumere in maniera inequivoca la responsabilità del gestore convenuto nel richiedere il pagamento dei servizi contestati dall'istante oltre alla assenza di reclami scritti di denuncia dell'applicazione degli stessi non consentono al Corecom di riconoscere allo

stesso il diritto di vedersi riconosciuto il diritto allo storno/rimborso delle somme o al ricalcolo degli addebiti fatturati.

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

DELIBERA

1. 1. Il Co.re.com Abruzzo rigetta l'istanza di XXX, tramite l'Avv. xxx nei confronti di Tim SpA per le motivazioni di cui in premessa;

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.

L'Aquila, 15.09.2025

f.to Il Presidente
Avv. Giuseppe La Rana