

DELIBERA n°_11_

**XXXXX XXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/744640/2025)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 21/07/2025;

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*”, di seguito denominato “*Codice*”, come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, e in particolare l’art. 25;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101, che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Corecom Sicilia);

VISTA la Delibera n. 427/22/CONS di approvazione dell’Accordo Quadro di durata quinquennale 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;

CONSIDERATO che a seguito del citato Accordo Quadro sono state sottoscritte le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali che hanno effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTO l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2023, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO il D.S.G. n. 330/Area1/S.G. del 21 giugno 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria

Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTO il D.S.G. n. 109/Area 1/S.G. del 04/07/2025 con il quale è differito alla data del 31 dicembre 2025, o comunque fino alla definizione del processo di riorganizzazione, qualora il relativo regolamento entrasse in vigore anteriormente, il termine di scadenza del contratto individuale di lavoro di dirigente del Servizio 2 “Segreteria CORECOM” della Segreteria Generale, stipulato in data 16 dicembre 2022 tra il Segretario Generale pro tempore e il dott. Gianpaolo Simone, approvato con il D.S.G. n. 918 del 22 dicembre 2022.

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Approvazione del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito denominato *Regolamento indennizzi*, come modificato 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” di seguito denominato *Regolamento*, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza del Sig. XXXXX XXXX del 02/04/2025 acquisita con protocollo n. 0086256 del 02/04/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il sig. XXXXX XXXX, di seguito solo istante e utente/cliente, con la presente procedura ha lamentato alla TIM S.p.A. per l’utenza di tipo privato XXXXX XXXX la fatturazione emessa, la modifica delle condizioni contrattuali e l’applicazione delle diverse condizioni contrattuali pattuite nonché la mancata risposta al reclamo. Nell’istanza introduttiva del procedimento l’utente ha dichiarato di aver reclamato alla TIM S.p.A. il 09/04/2024 a mezzo PEC sia le modifiche contrattuali che l’attivazione di servizi non richiesti ma che al reclamo sporto alcuna risposta, ad oggi, è stata fornita.

In base a tali premesse l’utente ha richiesto:

- 1) il rimborso delle somme illegittimamente addebitate sul conto corrente bancario;
- 2) l’indennizzo per la modifica delle condizioni contrattuali;
- 3) l’indennizzo per l’applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite;

4) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM S.p.A., di seguito TIM, società e/o operatore, in sede del contraddittorio ha dichiarato nonché documentato in atti quanto di seguito. In via preliminare, la società ha eccepito l'inammissibilità e l'improcedibilità delle richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nella prodromica istanza di conciliazione ed ancora, l'inammissibilità di una qualsivoglia richiesta di risarcimento del danno atteso che il Co. Re.Com adito non ha alcuna competenza su tale materia. Mentre, con riferimento ai disservizi esposti in istanza ha sostenuto che il cliente ha sottoscritto un contratto con spedizione delle fatture in modo cartaceo. Tale servizio poteva essere disattivato dal cliente in piena autonomia sia tramite l'app My TIM o con chiamata al 187 richiedendo l'invio delle fatture a mezzo e-mail senza costi aggiuntivi. Altresì ed in relazione al contestato aumento contrattuale ha argomentato che la scrivente con fattura n. RV01698009 del 16/04/2024 ha debitamente comunicato al cliente che dalla data del 01/06/2024 il costo mensile dell'offerta in uso sarebbe aumentato di euro 2,00 (due/00) al mese e nel contempo ha comunicato allo stesso il diritto di poter recedere dal contratto senza costi né penali, entro la data ultima del 01/07/2024 come da documento agli atti versato. Proseguendo ha inoltre dichiarato di aver dato debito riscontro al reclamo dell'utente in data 12/04/2024 come da missiva prot. n. C34744008 agli atti prodotta. In ultimo ha asserito che il cliente ad oggi, presenta una situazione amministrativa regolare. In conclusione ed attese le argomentazione sopra esposte nonché nel fascicolo documentate, la società ha chiesto al Co.Re.Com, il rigetto delle richieste avanzate da parte dell'istante

3. Controdeduzioni della parte istante

L'istante, per il tramite del proprio legale di fiducia, ha replicato alle dichiarazioni rese dalla TIM ed ha sinteticamente argomentato quanto di seguito. In via preliminare ha sostenuto che contrariamente da quanto asserito da TIM, l'istanza de qua è ammissibile e procedibile nonché meritevole di accoglimento atteso che l'operatore non ha contestato in modo specifico le rimostranze dell'utente e che secondo il principio di non contestazione ex. art. 115 c.p.c., la stessa è quindi da ritenersi provata in questa sede. Nel merito ed in riferimento all'aumento mensile di euro 2,00 (due/00) che la TIM ha operato sul canone di abbonamento ha argomentato che la fatturazione "dagli originari" euro 29,90 (ventinove/90) mensili pagati doveva passare ad euro 31,90 (trentuno/90). Invece, tale aumento è risultato essere oltremodo sproporzionato rispetto a quello "preannunciato" dall'operatore come da evidenza di fattura n. RV01841040 del 16/05/2025 di euro 39,75 (trentanove/75), importo dell'ultima fattura ricevuta e depositata. Per quanto sopra, la condotta posta in essere dalla società telefonica è risultata essere non solo una pratica commerciale scorretta ma anche contraria ai principi di buona fede contrattuale. Ha eccepito, altresì, l'aumento per il costo di spedizione fattura passato

dagli originari 3,90 (tre/90) al mese ad euro 4,95 (quattro/95) sottolineando che per tale aumento mensile alcuna preventiva informativa è stata data al cliente. E non solo, ha ribadito l'illegittimità di tali costi in fattura sin dalla prima emessa, considerato che le pattuizioni contrattuali concordate con TIM prevedevano la scontistica di tali costi in quanto il cliente aveva optato, sin dall'inizio, il pagamento delle fatture tramite la domiciliazione bancaria. Nel proseguo oltre a ribadire ancora una volta che l'operatore in questa sede non ha assolto l'onere probatorio su di esso gravante, ha contestato altresì, copia del contratto prodotta dalla controparte privo della firma del cliente. Ed al riguardo ha sostenuto che la stipula del contratto è avvenuta telefonicamente ed in fede di quanto esposto dall'operatrice della TIM a ciò addetta. Mentre in relazione alla dichiarata risposta data al reclamo ha asserito che la missiva prodotta agli atti da TIM riguarda una richiesta di integrazione di documenti a cui il cliente ha dato seguito nella successiva data del 15/04/2024 e che pertanto ad oggi la società al reclamo fatto dal cliente non ha dato alcuna risposta. Considerate tutte le argomentazioni ed le eccezioni poste, in conclusione ha chiesto al Co.Re.Com di condannare la TIM al pagamento di tutti degli indennizzi richiesti in istanza nonché il rimborso delle spese legali.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare un parziale accoglimento, per le motivazioni che seguono. In via preliminare, devono essere rigettate le eccezioni di inammissibilità e/o improcedibilità poste dalla TIM considerato che l'utente ha formulate in istanza le identiche richieste fatte nella prodromica istanza conciliativa (UG/722394/2024). Mentre, risulta del tutto infondata l'eccezione fatta sulla richiesta del risarcimento del danno atteso che l'istante non l'ha formalizzata in questa sede. Mentre e con riferimento alle contestazioni dell'istante, giova richiamare l'orientamento ormai consolidato secondo cui, in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni di cui alla consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, del 9 febbraio 2004 n. 2387; del 26 gennaio 2007 n. 1743; etc e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), "il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte, sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi". Si rammenta altresì, per la contestata fatturazione (ex pluribus, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006), che l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di

natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, quindi sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313). Sul punto è inoltre doveroso richiamare che, le parti di uno stipulando contratto sono tenute a comportarsi, ai sensi degli articoli 1175, 1337 e 1375 c.c., secondo buona fede e correttezza sia nella fase precontrattuale che nella fase dell'esecuzione del contratto. Il principio di buona fede contrattuale costituisce oggetto di un vero e proprio obbligo giuridico, che si considera violato dalla parte contrattuale che, anche non dolosamente, ometta di tenere un comportamento improntato alla diligente correttezza. Nel caso di specie, alla luce dell'istruttoria compiuta e, quindi, dalla disanima della documentazione acquisita agli atti è emerso che in data 24/07/2022 l'istante ha aderito all'offerta mensile di TIM denominata Premiun Mega al costo di euro 24,90 (ventiquattro/90) e con opzione Voce gratis, nonché con l'acquisto del modem TIM HUB in modo rateizzato pari ad euro 5,00 (cinque/00) al mese ed ha effettuato la domiciliazione bancaria delle fatture e di conseguenza l'invio delle stesse in modalità digitale e non la loro spedizione cartacea al proprio indirizzo. Dalla disanima degli atti è risultato altresì, che la TIM ha addebitato il servizio di produzione e spedizione fattura, non dovuta dal cliente a seguito della domiciliazione bancaria fatta, dapprima di euro 3,90 (tre/90) al mese, come da fattura n. RV05142831 del 16/11/2022 e fattura n. RV05011602 del 16/11/2023, e poi di euro 4,95 (quattro/95) al mese come da fattura n. RV01841040 del 16/05/2025. Ed ancora, è risultato di tutta evidenza che l'aumento dell'offerta Premium Mega comunicato con fattura n. RV01698009 del 16/04/2024 pari ad euro 2,00 (due/00) portava tale offerta non al costo mensile di euro 26,90 (ventisei/90) ma bensì al costo sproporzionato di euro 29,80 (ventinove/80) al mese, come da fattura n. RV01841040 del 16/05/2025 agli atti depositata. L'operatore, dal canto suo, a fronte della contestazione dell'utente si è limitato a produrre una sintesi contrattuale priva di inoltro all'istante e stralcio della fattura con cui comunicava l'aumento dell'offerta Premiun Mega. Mentre in relazione al reclamo sporta dal cliente si è limitato a produrre copia della missiva prot. C34744008 del 12/04/2024 indicandola come risposta data al reclamo. Ne consegue pertanto in primis, che le affermazioni rese dalla TIM in sede di memoria risultano essere discordanti e che la documentazione agli atti versata provano una errata fatturazione poiché vengono addebitate in fattura importi differenti da quelli comunicati oltre all'addebito del servizio di produzione ed invio fatture non richiesto e non dovuto dall'istante sin dall'attivazione del servizio. Pertanto, in accoglimento alla richiesta di cui al punto 1) la TIM è tenuta a stornare in relazione alle fatture emesse per l'utenza XXXXX XXXX dalla data del 27/07/2022, data di attivazione dell'utenza de qua, tutti gli importi relativi al "servizio di produzione e spedizione fattura" ed a rimborsare al cliente tutte le somme pagate. Altresì, la TIM è tenuta dalla data del 01/06/2024 ad applicare l'offerta Premium Mega di euro 26,90 (ventisei/90) ed a stornare nelle fatture emesse tutti gli importi eccedenti tale somma con conseguente rimborso all'istante delle somme versate in eccesso. In conseguenza delle operazioni di cui sopra, la società è tenuta alla regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa riferita al cliente. Viceversa non può trovare

accoglimento la richieste di cui al punto 2) in quanto l'avvenuta applicazione da parte dell'operatore, di condizioni contrattuali difformi da quelle pattuite non dà diritto ad alcun indennizzo considerato che, il disservizio subito attiene, tutt'al più, ad un'indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, esclude il riconoscimento dell'indennizzo ma trova il suo soddisfacimento attraverso il rimborso delle somme versate in eccesso. Parimenti non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto 3) considerato che con fattura n. RV01698009 del 16/04/2024 al cliente è stata data debita informativa della modifica contrattuale a far data dal 01/06/2024. Relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo la domanda risulta fondata atteso che la missiva prot. n.C34744008 del 12/04/2024 prodotta agli atti da TIM è una mera richiesta di integrazione di documentazione fatta all'istante alla quale lo stesso ha dato seguito con PEC il 15/04/2024. Ne consegue pertanto che l'istante in relazione alla richiesta di cui al punto 4) ha diritto all'indennizzo di cui all'art. 12, comma 1, dell'allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS nella misura edittale massima di euro 300,00 (trecento/00) considerato che l'operatore doveva dare risposta entro il 15/05/2024 (ovvero detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla propria Carta dei Servizi) e che l'udienza di conciliazione (primo confronto tra le parti) si è tenuta in data 14/01/2025. Mentre la domanda relativa al rimborso delle spese di procedura, formulata solo in sede del contraddittorio, non può essere accolta in quanto la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita oltretutto di agevole accessibilità (C.fra Delibera AGCom n. 300/20/CIR). Tra l'altro, non risulta che parte istante abbia fornito, agli atti, la documentazione attestante la sussistenza di spese di procedura "necessarie e giustificate" per l'espletamento della procedura a norma dell'art. 20 comma 6, del vigente "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" ma una semplice "nota spese e/o proforma di fattura", né tanto meno la motivazione sulla necessità delle stesse.

DELIBERA

1. Il Co.Re.Com Sicilia accoglie parzialmente l'istanza presentata dal sig. XXXXX XXXX nei confronti della TIM S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A. è tenuta, entro 60 giorni dalla notifica del provvedimento ad operare in relazioni alle fatture emesse per l'utenza telefonica XXXXX XXXX quanto di seguito, nonché corrispondere al cliente secondo la modalità indicata in istanza i seguenti importi:

- a stornare dalla data dal 27/07/2022, gli importi addebitati per il "servizio di produzione e spedizione fattura" ed a rimborsare all'istante tutte le somme pagate;
- ad applicare dalla data del 01/06/2024 l'offerta Premium Mega di euro 26,90 (ventisei/90) ed a stornare tutti gli importi addebitati in eccedenza ed a rimborsare all'istante tutte le somme versate in eccesso;

- euro 300,00 (trecento/00) quale indennizzo ai sensi dell'art. art. 12, comma 1, del Regolamento indennizzi di cui allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS;

3. La società TIM S.p.A. è tenuta, alla regolarizzazione della situazione contabile amministrativa riferita all'istante.

4. Di rigettare le ulteriori richieste.

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.

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.

Palermo 21/07/2025

IL PRESIDENTE

