



CORECOM Lazio



DETERMINA 30 Fascicolo n. GU14/754274/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Bxxx F. - TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatorie", 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", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l'organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l'istanza dell'utente Bxxx F., del 22/05/2025 acquisita con protocollo n. 0127430 del 22/05/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante ha lamentato: "Buongiorno, sono un grave disabile, a seguito di numerosi reclami formulati al 187 ed al 119 rimasti privi di riscontro, con la presente, notifico formale reclamo per aumento fatturazioni utenza 0xxxxxxx a partire dal mese di NOVEMBRE 2024 rispetto ad OTTOBRE 2024, e sulla linea mobile 3xxxxxxx facente parte del pacchetto TIM UNICA a partire dal GENNAIO 2025 rispetto a DICEMBRE 2024. Premesso ciò, allegando le fatture a documentazione di quanto esposto, si richiede urgente riscontro e contestuale ripristino dello status quo ante". Su quanto assunto ha richiesto: "IL RIPRISTINORETROATTIVO DELL'IMPORTO ORIGINALE DI EURO 42,91 E RELATIVO STORNO IN BOLLETTA DELLE SOMME PAGATE IN ECCESSO IN QUESTI MESI". Ha quantificato il rimborso in € 500,00.

Tim eccepiva: “Si eccepisce nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono infondate e, comunque, sono totalmente prive di allegazioni e riscontro documentale. Parte istante sostiene di aver subito l’applicazione di condizioni contrattuali non approvate e, alla luce di quanto sopra, insiste nella richiesta di storni e indennizzi. Tuttavia, nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all’operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale; non viene infatti indicato il periodo temporale durante il quale TIM avrebbe attivato il piano contestato. Non viene, inoltre, individuata la differenza contestata tra piano attivato e piano promesso, né l’ammontare degli addebiti asseritamente non dovuti; informazioni tutte indispensabili anche per consentire alla società una adeguata difesa. Inoltre, controparte non ha neppure indicato, né tantomeno depositato tutte le fatture contestate, per le quali oggi viene richiesto lo storno ed il rimborso. Non viene nemmeno allegata la prova del pagamento delle somme per le quali è stata formulata richiesta di rimborso. Ciò, peraltro, anche a fronte della richiesta espressa del Corecom. Invero, in termini generali, in caso di domanda di storno/rimborso, sulla parte istante grava sempre l’onere di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede il rimborso o lo storno, oltre a quello di documentarne il pagamento. In mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l’istanza risulta generica e indeterminata “... stante l’impossibilità di accertare l’“an”, il “quomodo” ed il “quantum” della fatturazione asseritamente indebita” (ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS). Del resto, tale impostazione è seguita in maniera condivisa da molteplici precedenti pronunce, in virtù delle quali è stato appunto stabilito che il mancato accoglimento della domanda “non avendo l’utente prodotto copia delle fatture di cui chiede lo storno” (v., ex multis Corecom Lazio, Delibera DL/193/15/CRL e Delibera DL 186/15/CRL, ai sensi della quale “la richiesta di storno delle fatture non può essere accolta per il mancato deposito delle stesse”; ed anche Agcom, del. n. 161/16/CIR per la quale “non possono essere disposti rimborsi di fatture qualora l’istante non depositi in atti copia delle fatture contestate e prova dell’avvenuto pagamento, risultando in tal caso la domanda generica”). Controparte, dunque, non ha adempiuto l’onere di allegazione e men che meno quello di produzione documentale gravante sulla stessa. Si confida pertanto, già sotto tale profilo, che tutte le domande avversarie vengano rigettate”. Concludeva per il rigetto dell’istanza.

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Ciò premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste avanzate dalla parte istante vengono accolte parzialmente e nei limiti che seguono. Oggetto della controversia è l’accertamento della conformità della fatturazione TIM, con riferimento alle fatture versate in atti, rispetto alle condizioni contrattuali al fine di verificare la fondatezza del rimborso delle somme assunte come non dovute e chiedendo un indennizzo complessivo di € 500,00. In ordine al contratto, però, l’utente non ha ottemperato al proprio onere della prova. Non ha prodotto un contratto, validamente sottoscritto da entrambe le parti, e recante le condizioni dallo stesso asserite come riconosciute a proprio favore. In tale caso si ritiene di interpretare l’istanza in parola nel senso più logico e pertinente, nell’ottica del principio del favor utentis, in ossequio al quale, com’è noto, occorre limitare le pronunce di improcedibilità e, viceversa, salvaguardare il più possibile gli effetti dell’istanza. Si veda sul punto quanto affermato dal Corecom Toscana nella Determina n. 8/12: “Anche qualora l’utente non abbia compilato in modo diligente il formulario per la proposizione dell’istanza di definizione della controversia, non descrivendo descritto chiaramente i fatti e non formulando in maniera specifica le proprie richieste, la domanda deve comunque ritenersi ammissibile e procedibile, in forza di quanto disposto dall’allegato A della delibera Agcom n. 529/09/CONS “Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”, al cui punto III.1.2. “Contenuto e qualificazione delle istanze” si prevede che “in un’ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare”. Posto ciò, appare plausibile interpretare la domanda dell’istante quale domanda di restituzione delle somme indebitamente contabilizzate e di indennizzo da “mancata risposta al reclamo”. Quanto alla lamentata fatturazione indebita, dalle fatture versate in atti emerge, effettivamente, che dalla fattura di ottobre 2024 la parte della fattura “OFFERTA TIM” passa da € 6,95 ad € 11,15; a novembre 2024 da € 6,95 ad € 11,95 subendo aumenti in tutte le fatture in atti. Anche la voce TIM UNICA, relativa alla ricarica di tre SIM, passa dal costo unitario di € 9,99 a SIM a quello di € 11,99 nella fattura di ottobre 2024 e da ottobre in poi, limitatamente ad una sola sim, dal costo di € 9,99 a quello di € 11,98. Sulla portata delle fatture, preme evidenziare che, per giurisprudenza consolidata, l’emissione della bolletta non costituisce un negozio di

accertamento, 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: la fattura resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. In caso di contestazione da parte dell'utente dell'ammontare della fattura telefonica, sussiste quindi in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura contestata, ovvero di fornire la dimostrazione del corretto funzionamento del contatore centrale e della corrispondenza tra i dati forniti da esso e quelli riportati nella fattura. La TIM, invece, alcuna prova ha fornito sulla correttezza della contabilizzazione dei nuovi costi addebitati all'utente limitandosi a contestazioni di mero stile. La domanda di restituzione degli importi extra addebitati viene quindi accolta. Non solo. Agli atti risulta una PEC di reclamo dell'istante del 13.3.2025 che risulta regolarmente inviata. È ragionevole pensare che la stessa sia stata consegnata nella casella pec del gestore il cui indirizzo risulta corretto. Lo scopo del reclamo è quello di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile sul disservizio lamentato, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. La mancata risposta al reclamo inoltrato dall'utente, e da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP e ss.mm.ii. Per la determinazione dell'indennizzo, tenuto conto dell'orientamento dell'Autorità, considerata la data del reclamo del 13.3.2025, detratto il tempo utile alla risposta (30 giorni), e il lasso di tempo intercorso fino all'udienza di conciliazione del 22.5.2025 (prima data utile in cui le parti hanno avuto modo di confrontarsi sul disservizio), nella fattispecie viene riconosciuto all'utente un indennizzo per la mancata risposta al reclamo per un totale di 40 giorni e di € 100,00.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 22/05/2025, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, la somma complessiva di € 100,00 a titolo di indennizzo da "mancata risposta al reclamo" nonché a ricostruire la posizione contabile dell'istante stonando/rimborsando le somme indebite contabilizzate ed indicate in parte motiva, oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
GIOSY PIERPAOLA TOMASELLO

f.to