

DETERMINA**Fascicolo n. GU14/850684/2026****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA****XXXX XXXX - Fastweb SpA(Vodafone - Ho.Mobile - Teletu), 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 operatoriniche", 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;

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);

Visto il decreto legislativo n. 207/2021 che modifica il decreto legislativo n. 259/2003

VISTA la delibera n. 390/21/CONS che modifica la delibera 203/18/CONS

VISTA l'istanza della società XXXX XXXX, del 18/06/2026 acquisita con protocollo n. 0223844 del 18/06/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La società XXXX XXXX, rappresentata dal sig. XXXX XXXX, ha contestato all'operatore TIM S.p.A (Telecom Italia, Kena mobile) in relazione all'utenza di tipi business XXXXXXXX, l'errata fatturazione subita. Nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha asserito che nel mese di gennaio 2026, le due fatture ricevute tramite il sistema di interscambio, hanno subito un rincaro a seguito dell'improvvisa cessazione del Bonus MISE (Voucher Connettività) da parte di TIM S.p.A (Telecom Italia, Kena mobile) in assenza, della comunicazione preventiva, di scadenza delle rate del voucher. Ha lamentato altresì, l'addebito nelle fatture "di costi di produzione ed invio fattura" che ha asserito di disconoscere integralmente. L'istante ha inoltre dichiarato di aver deciso di cambiare operatore. In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: 1) il rimborso della somma di euro 167,52, quale differenza pagata tra la vecchia promozione e quella nuova, applicata senza voucher; 2) il rimborso delle somme corrisposte per

“ i costi di produzione ed invio fattura” per l’intero periodo della promozione;

la posizione dell’operatore TIM S.p.A. : L’operatore TIM S.p.A., di seguito solo operatore, società e/o TIM, non ha presentato le memorie, ma ha presenziato all’udienza di discussione. La posizione dell’operatore Fastweb

S.p.A. L’operatore Fastweb in sede di contraddittorio, ha dichiarato l’estraneità di Fastweb in ordine a quanto lamentato dall’istante atteso che le contestazioni e le richieste poste dal cliente non investono la scrivente società.

Alla luce di quanto è emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste della parte istante possono trovare un parziale accoglimento, per le motivazioni che seguono. Preliminarmente, si conferma, l’estromissione dal presente procedimento dell’operatore Fastweb, giusto verbale di conciliazione agli atti (UG/819025/2026). Ancora, in modo preliminare, si significa che, data la mancata costituzione dell’operatore come meglio in preambolo argomentato, considerata dunque l’assenza di prove documentali volte a dimostrare l’estraneità, nel merito e in diritto, rispetto alle doglianze dell’istante, i fatti contestati dal cliente sono da ritenersi pacifici, anche ai sensi dell’art. 115 c.p.c. Infatti, a tal proposito, l’Autorità ha affermato il principio in base al quale: “ Allorquando l’operatore resti silente in ordine alle doglianze di parte istante, stante il criterio di riparto dell’onere della prova, può trovare applicazione l’art.115 c.p.c., secondo cui i fatti, non specificatamente contestati, si considerano pacifici. Per il principio di non contestazione delle avverse allegazioni, l’operatore, che non abbia addotto il corretto adempimento con riferimento a ogni singolo disservizio contestato va ritenuto responsabile del disservizio segnalato, con conseguente obbligo di indennizzo o di storno /rimborso” (delibera Agcom n. 151/15/CIR). Con la presente procedura l’istante ha contestato a TIM l’illegittima fatturazione a prezzo pieno del canone mensile della linea business XXXXXXXXX a seguito dell’improvvisa cessazione del Bonus MISE (Voucher Connettività) eccependo di non aver mai ricevuto la comunicazione preventiva di scadenza delle rate del voucher, subendo un rincaro ingiustificato senza il preavviso minimo di 30 giorni. Ha richiesto pertanto, lo storno ed il rimborso dei maggiori importi. Sul punto giova, preliminarmente, richiamare che le parti di uno stipulando (e, poi, stipulato) 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. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all’articolo 4 evidenzia che: “gli utenti hanno diritto ad un’informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli”. Al riguardo si richiama, inoltre, l’orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (ex multis, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale 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, 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), altrimenti l’utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (ex multis, Delibera Agcom n. 82/17/CIR). L’operatore, nel caso di specie, come in preambolo meglio evidenziato, non si è costituito e l’unico documento prodotto, tra l’altro tardivamente, è stato eccepito dal proponente in sede dell’udienza di discussione. Si evidenzia, sul punto che in base alle regole civilistiche (art. 1218 c.c.) e regolamentari dell’Autorità, grava esclusivamente sull’operatore l’onere di dimostrare l’avvenuto, esatto e tempestivo adempimento degli obblighi informativi. Difatti, l’operatore, in questa sede, avrebbe dovuto fornire la prova documentale (es. copia del foglio illustrativo allegato alla fattura specifica con relativa prova di invio o notifica PEC) inviata all’utente almeno 30 giorni prima della scadenza del voucher; evento che nel qual caso, non risulta essere avvenuto. Pertanto, in assenza di prova contraria, la TIM deve ritenersi responsabile non avendo ottemperato all’onere probatorio su di essa gravante ai sensi dell’art. 1218 del Codice Civile e del costante orientamento di questa Autorità, della mancata informativa al cliente. Ne consegue, che in accoglimento della richiesta di cui al punto

1) la TIM è tenuta al ricalcolo delle fatture nr. 8V00024385 del 13/01/2026, nr. 8V00055242 del 11/02/2026, nr. 8V00111591 del 11/03/2026 e nr. 8V00153951 del 13/04/2026 e ad applicare su ciascuna, il Bonus Voucher pari ad euro - 55,75 e rimborsare all'istante le somme, eventualmente, pagate in eccesso. E' tenuta, altresì, alla regolarizzazione della situazione contabile-amministrativa del cliente ed a ritirare, a proprie e sole spese, l'eventuale pratica di recupero crediti affidata a società terza. Mentre, non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto 2) atteso che l'utente non ha dato prova, in questa sede, di aver mai reclamato alla società telefonica nel lungo tempo contrattuale intercorso, sia a mezzo call-center che con missive, l'addebito di cui oggi si duole (art.14 del Regolamento sugli indennizzi di cui allegato A della Delibera Agcom n. 347/18/CONS).

DETERMINA

- Fastweb SpA (Vodafone - Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 18/06/2026, è tenuta a essere estromessa dal presente procedimento, giusto verbale di conciliazione agli atti (UG/819025/2026).

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 18/06/2026, è tenuta a ricalcolare le fatture nr. 8V00024385 del 13/01/2026, nr. 8V00055242 del 11/02/2026, nr. 8V00111591 del 11/03/2026 e nr. 8V00153951 del 13/04/2026 e ad applicare, su ciascuna, il Bonus Voucher pari ad euro - 55,75 e rimborsare all'istante le somme, eventualmente, pagate in eccesso. E' tenuta, altresì, alla regolarizzazione della situazione contabile-amministrativa del cliente ed a ritirare, a proprie e sole spese, l'eventuale pratica di recupero crediti, affidata a società terza. Di rigettare l'ulteriore richiesta

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
Salvatore Buscemi