

**DELIBERA N. 308/2022/CRL/UD del 08/09/2022**  
**Pxxx Pxxx S.R.L. / TELECOM ITALIA S.P.A. (ora TIM S.P.A.)**  
**(ISTANZA LAZIO/D/1091/2017)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

Nella riunione del 08/09/2022;

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”;

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 Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza di Pxxx Pxxx S.r.l. di cui al prot. D6621 del 11/12/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. Posizione dell’istante**

Picca Prefabbricati S.r.l. (nel prosieguo, per brevità, anche Picca Prefabbricati oppure la società istante o l'utente finale) lamenta la difformità di fatturazione riscontrata sulle linee mobili afferenti il contratto guscio n. 888011269884, a sé intestate, successivamente al rientro in Telecom Italia S.P.A. (ora e, per brevità, nel prosieguo, TIM S.P.A.) avvenuto in data 23/12/2015.

Rispetto a quanto asseritamente pattuito nel contratto "Crash MNP", contesta l'assenza degli accrediti delle penali per cambio operatore, l'errato addebito di "ricariche automatiche per servizi non richiesti e per superamento bundle traffico dati 10 GIGA mese", nonché la mancata attivazione della scontistica del 20% sul totale contributi e abbonamenti e dell'ulteriore 10% richiesto sul prezzo iniziale in sede di stipula. I reclami formulati in proposito restavano, secondo tale ricostruzione, inevasi.

Deduce, infine come l'operatore avesse informato tramite SMS in merito ai servizi attivati a pagamento e al superamento del traffico dati.

L'istante formulava pertanto istanza di definizione nei confronti di TIM al fine di ottenere l'accoglimento delle seguenti richieste: "rimborso delle penali contrattuali; riaccredito di tutte le ricariche automatiche da inizio contratto fino a fine procedimento; riaccredito delle somme per superamento bundle traffico dati; riaccredito della somma relativa alla scala sconti del 20% sull'importo contrattuale; indennizzo per mancata attivazione degli sconti sottoscritti; indennizzo per omessa comunicazione via sms del superamento della soglia dati; mancata risposta ai reclami".

Allegava a supporto delle proprie pretese, oltre alla fotocopia del documento d'identità, la fattura n. 7X03446227, riferita al periodo luglio-agosto 2016, il documento riportante la scala sconti di TIM (denominato "Profilo commerciale – Allegato Offerta Rilancio") e quello riepilogativo della scontistica applicabile in fase contrattuale.

## **2. Posizione dell'operatore**

L'operatore ha contestato ed impugnato quanto rappresentato dalla società istante, eccependo la genericità ed indeterminatezza dei relativi addebiti, nonché la quasi totale assenza di supporto probatorio alle richieste formulate nei propri confronti, rispetto alle quali insiste per l'integrale rigetto.

In particolare, TIM sottolineava come la pretesa difformità di fatturazione oggetto di contestazione non fosse adeguatamente circostanziata né provata, non potendosi considerare la documentazione prodotta da Picca idonea a dimostrare l'effettiva conclusione del contratto che si pretende inadempito. Inoltre, l'unica fattura allegata all'istanza di definizione dimostra l'esatto contrario, vale a dire la corretta applicazione della scontistica reclamata.

Ribadiva, in ogni caso, la correttezza dei conti telefonici emessi e la piena debenza delle somme in essi richieste, precisando, con riferimento agli importi addebitati a titolo di “ricarica automatica”, che i costi riferiti ai GB aggiuntivi sono “fatturati automaticamente nel caso in cui il cliente finale effettua ulteriore traffico dati dopo l’avvenuto esaurimento dei *bundle* mensile a disposizione” oppure nell’ipotesi di erosione del credito residuo per l’utilizzo di servizi non inclusi nel profilo tariffario attivo.

Depositava, a supporto delle proprie tesi difensive, copie dei profili commerciali “Tim Professional Europa” e “Tim Professional Unlimited” applicate alle utenze mobili di cui al contratto guscio n. 888011269884.

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Questo premesso, l’oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Resta salvo il diritto dell’utente di rivolgersi all’Autorità ordinaria per il maggior danno.

Non solo. Ai sensi dell’Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, *(L’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità)* l’oggetto della pronuncia esclude che il CORECOM possa imporre un obbligo di *facere* al gestore.

Nel merito, le richieste di Picca devono essere respinte per i motivi esposti di seguito.

Sembra opportuno rammentare, in proposito, come l’istante, al fine di consentire l’esatto riscontro fra quanto stabilito nell’ambito del rapporto contrattuale e quanto effettivamente applicato dall’operatore durante il periodo di fatturazione oggetto di contestazione, abbia l’onere di provare *per tabulas* il contenuto degli accordi contrattuali intercorsi e l’ammontare delle fatture contenenti gli addebiti ritenuti non dovuti (cfr., *ex multis*, Corecom Toscana, delibera n. 62 del 5 giugno 2019 e delibera n. 119 del 15 dicembre 2020).

Ebbene, nel caso di specie, le uniche risultanze documentali concernenti la scontistica sono riconducibili ad un *flyer* privo di data certa e sottoscrizione del legale rappresentante di Picca, valevole quale avvenuta conoscenza/accettazione delle condizioni ivi illustrate. Si conviene quindi con quanto rilevato da TIM nella propria

memoria difensiva, secondo cui “il materiale documentale prodotto in atti...non solo non prova l’avvenuto incontro delle volontà (n.d.a. negoziali) ma non attesta neppure inequivocabilmente che controparte abbia deciso di attivare esattamente quella specifica proposta” ovvero la “MNP Crash”.

Stante il mancato assolvimento dell’onere della prova, non è dunque possibile disporre alcunchè in favore della società istante, in quanto le relative richieste, sia di indennizzo ex art. 8, co. 1, All. A, delibera 73/11/CONS sia di rimborso delle somme asseritamente ultronee rispetto a quanto pattuito (“rimborso delle penali contrattuali; riaccredito di tutte le ricariche automatiche da inizio contratto fino a fine procedimento; riaccredito delle somme per superamento bundle traffico dati; riaccredito della somma relativa alla scala sconti del 20% sull’importo contrattuale”), appaiono non sufficientemente provate, oltrechè infondate in fatto e in diritto.

Inoltre, non sussiste alcun diritto all’indennizzo per mancata risposta ai reclami, non avendone Picca provato l’esistenza né circostanziato, in termini di tempo e di luogo, le segnalazioni telefoniche asseritamente effettuate al Servizio Clienti (cfr. Delibera Corecom Lazio DL/209/15/CRL/UD; si vedano inoltre Delibera DL/208/15/CRL, ai sensi della quale “la mancata indicazione da parte dell’utente della data del reclamo telefonico preclude l’accertamento di un eventuale ritardo nella risposta”; e Delibera DL/186/15/CRL, secondo cui, “il reclamo non può ritenersi validamente avanzato”, non essendoci “prova dell’inoltro mediante A/R, cioè secondo la modalità prescritta”, sempre di questo Corecom), posto peraltro che l’operatore, prima dell’avvio della presente procedura, non era mai stato contattato in proposito.

Parimenti, non risulta provato *per tabulas* che TIM abbia erogato, come sostiene parte istante, servizi non richiesti o applicato tariffe non concordate con l’utente e/o, ad ogni buon conto, difformi rispetto a quanto convenuto in sede di stipula, da cui conseguirebbe il riconoscimento di un indennizzo ai sensi dell’art. 8, All. A, delibera 73/11/CONS, *a fortiori* perché l’unica fattura prodotta in atti, contrassegnata dal n. 7X03446227, contiene la scontistica della cui mancata applicazione l’utente si lamenta in questa sede, per un importo di € 299,94 (cfr. doc. 2 allegato all’UG).

Con riferimento alle residue domande di indennizzo aventi ad oggetto la mancata attivazione degli sconti sottoscritti, ci si limita a precisare che le fattispecie tipizzate all’art. 8, co. 2, All. A della delibera 73/11/CONS hanno ad oggetto l’applicazione di servizi o profili tariffari non richiesti e non la mancata applicazione dei medesimi, sicchè, con riferimento all’addebito sopra formulato, non è possibile riconoscere alcun indennizzo, nemmeno per analogia, con conseguente integrale rigetto della domanda. Analoga considerazione vale per l’omessa comunicazione via sms del superamento della soglia dati che avrebbe determinato l’addebito di costi ulteriori a titolo di traffico dati extra, non essendo tale fattispecie indennizzabile ai sensi dell’allegato A della delibera 347/18/CONS, perché non è ricompresa nel *numerus clausus* dei casi ivi

elencati, né tantomeno appare possibile assimilarla ad alcuno di essi. Pertanto, poiché lo scrutinio su tale specifico aspetto è totalmente sottratto al Corecom adito, la relativa domanda deve essere dichiarata inammissibile e, per l'effetto, rigettata integralmente (cfr., *ex multis*, con riferimento ad altri aspetti controversi, Delibera Corecom Toscana n. 62/2020 e Delibera Corecom Abruzzo n. 54/2018).

Tutto ciò premesso,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

#### **DELIBERA Articolo 1**

1. Respinge integralmente l'istanza di Pxxx Pxxx S.r.l. nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. (ora TIM S.p.A.).

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

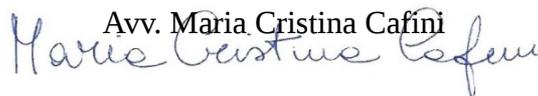
Roma, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini



f.to