

**DELIBERA 485/2023/CRL/UD del 22/12/2023**  
**Sxxx S. Dxxx Sxxx Cxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)**  
**(GU14/609611/2023)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 22/12/2023;

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 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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 di **Sxxx S. Dxxx Sxxx Cxxx** del 23/05/2023 acquisita con protocollo n. 0137598 del 23/05/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

La parte istante contesta di aver ricevuto, con decorrenza dal mese di giugno 2022, una fattura Tim inerente la presunta attivazione di una utenza telefonica fissa avente numerazione 0775.487xxxxx. Sul punto deduce non solo che la linea in parola non fosse stata fatta oggetto di alcuna contrattazione, ma che l'utente provvedeva tempestivamente al disconoscimento della stessa sia a mezzo reclamo del 3.07.2022 che, successivamente, a mezzo denuncia querela. Per tali motivi richiedeva: i. Storno integrale insoluto con ritiro della pratica di recupero crediti; ii. indennizzo per attivazione servizio non richiesto per € 500,00.

### **2. La posizione dell'operatore**

Si costituiva tempestivamente l'operatore TIM a mezzo memoria difensiva di parte, eccependo in via preliminare e nel rito l'inammissibilità dell'istanza in quanto afferente giudizio di accertamento della validità delle firme apposte al contratto, non di competenza del Corecom. Nel merito l'Operatore contestando l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente, rilevava che nessuna anomalia veniva riscontrata nell'erogazione del servizio e nella relativa fatturazione. In particolare, relativamente all'attivazione del contratto, poi disconosciuto, l'Operatore precisava che linea TIM Wireless Business (n. 0775.4xxxxxx) risultava attivata in data 08.04.2021 a seguito della sottoscrizione PDA del 26.02.2021, apposta a mezzo firma digitale (che depositava). La TIM pone altresì in rilievo che nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle condizioni generali di contratto, risultava essere pervenuto alla società convenuta in relazione alla lamentata problematica. Sul punto la TIM eccepisce che l'assenza di reclami assume un peso determinante ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie. Ed infatti, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: “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”. Concludeva pertanto TIM insistendo per l'inammissibilità della domanda, nel rito, e per il rigetto nel merito delle richieste avversarie in quanto infondate in fatto ed in diritto. In sede di repliche: l'utente

osservava che il contratto depositato dal Gestore non riguardava la linea oggetto di contenzioso quanto la richiesta di "Variazione Impianto" di un numero diverso (linea 0775.661004). Sul punto, l'utente precisava altresì che non essendo andata a buon fine l'attivazione dei nuovi servizi in FWA con TIM per il numero 077566xxxxxxx, si vedeva costretto a richiedere migrazione della linea verso VODAFONE, che veniva regolarmente attivata con decorrenza 28.04.2021. Insisteva pertanto per tutte le domande di rimborso ed indennizzo già formulate in istanza.

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

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile ed ammissibile. All'esito dell'istruttoria e dalla disamina degli atti e dei documenti presenti nel procedimento è possibile accogliere integralmente le domanda di parte ricorrente, per le motivazioni di seguito riportate. i. Relativamente alla richiesta di storno delle somme contestate per attivazione di servizio non richiesto, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso dalla Cassazione, Sezioni Unite, sentenza. 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. Nel caso di specie, da un lato si ritiene che l'utente abbia posto in essere tutte le attività necessarie al disconoscimento dell'utenza (dapprima con reclamo scritto e, solo successivamente come da indicazione dello stesso Servizio Clienti, a mezzo denuncia querela) e dall'altro che il Gestore non abbia adempiuto al proprio onere probatorio, atteso che non ha dato nessuna dimostrazione del fatto che l'utente ha espresso il proprio regolare consenso all'attivazione della linea oggetto di contestazione. Ed infatti, come correttamente contestato dalla parte istante in sede di controdeduzioni, nel corso dell'istruttoria è emerso che il contratto depositato dal Gestore non riguardava in realtà la linea oggetto di contenzioso n. 0775487631 quanto una richiesta di "Variazione impianto" su una linea diversa (0775.661004). Sul punto, l'utente precisava altresì che non essendo andata a buon fine l'attivazione dei nuovi servizi in FWA con TIM per il numero 0775xxxxxx, l'utente richiedeva migrazione della linea verso VODAFONE, la quale veniva regolarmente attivata con decorrenza 28.04.2021 (così come dimostrato da fattura Vodafone che deposita). Pertanto, nessun valido consenso e/o richiesta di attivazione risulta essersi formato inter partes per la numerazione 07754xxxxx. Alla luce di quanto sopra osservato si ritiene, pertanto, che la TIM debba essere condannata alla allo storno integrale delle fatture contestate relative agli addebiti per servizio non richiesto (linea 0775.48xxx), con la contestuale regolarizzazione della posizione amministrativa e contabile dell'utenza e ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese. ii. Quanto alla richiesta di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti, la stessa può essere accolta nei limiti di seguito precisati. Come visto al punto che precede, a fronte della contestazione dell'utente, l'Operatore non ha fornito adeguata prova dell'esistenza di un valido consenso contrattuale. Per tale fattispecie di

disservizio, a fronte dell'accertata responsabilità dell'Operatore, soccorre quanto previsto ex art. 9 all. A Del. 347/18/CONS, a mente del quale: "Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari a euro 5 per ogni giorno di attivazione", in combinato disposto con l'art. 13 Del. cit. per il quale: "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". Nel caso di specie, pertanto, il dies a quo decorre dal reclamo di disconoscimento del 3.07.2022, fino alla cessazione dell'utenza richiesta in data 13.10.2022 (come da PEC allegata dall'utente), così per 102 giorni di disservizio; ne deriva che in favore dell'utente sarà dovuto un indennizzo per un importo complessivo di € 510,00.

Per tutto quanto sopra esposto,

#### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

#### **DELIBERA**

##### **Articolo 1**

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della sig.ra **Sxxx S. Dxxx Sxxx Cxxx** nei confronti della società TIM S.p.A., in persona del legale rappresentante pro tempore, che pertanto è tenuta a: a) l'integrale storno delle somme insolute, con la contestuale regolarizzazione della posizione amministrativa e contabile dell'utenza e ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese; b) al pagamento della somma di € 510,00. Si compensano le spese di procedura.

2. 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.

3. 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, 22/12/2023

Il Dirigente

f.to

Dott. Roberto Rizzi



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini