



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 18/2023

██████████ S.r.l. / TIM S.p.A. (KENA MOBILE)  
(GU14/562472/2022)

### Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 13/04/2023;

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*” e ss.mm.;

VISTA l’istanza di ██████████ S.R.L. del 04/11/2022;

**Relatrice del Comitato: Avv. Carolina Persico;**

VISTI gli atti del procedimento;


CONSIDERATO quanto segue:

#### 1. La posizione dell’istante

A seguito dell’udienza di Conciliazione conclusasi con verbale negativo, la società istante, in persona del suo legale rappresentante pro tempore, presentava istanza di definizione lamentando un problema con la società Telecom Italia S.p.A. e, asserendo che nel mese di gennaio 2021 sarebbe stato sottoscritto a sua insaputa un contratto con la società convenuta per l’erogazione del servizio di fonia e dati, contesta la mancata attivazione dei servizi relativamente all’utenza telefonica di cui è titolare e la emissione

delle relative fatture. Precisa di aver provveduto a marzo 2021 a riconsegnare a Telecom Italia l'apparato modem che però viene regolarmente fatturato. Dichiarò di aver ricevuto lettera per il recupero del credito relativa ad una morosità di circa 600 euro, importo che la società istante ritiene non dovuto e di aver inoltrato numerosi reclami sia a mezzo pec che via telefono ai quali sostiene di non aver mai ricevuto risposta. Ribadendo di non aver mai richiesto i servizi di Telecom Italia e di non essere mai stato cliente Tim, la società istante chiede pertanto: 1) indennizzo per attivazione servizi non richiesti; 2) indennizzo per fatturazione illecita; 3) storno e rimborso di tutte le fatture emesse perché relative ad un servizio mai goduto; 4) indennizzo per mancata risposta al reclamo; 5) regolarizzazione della posizione amministrativa e contabile.

## 2. La posizione dell'operatore



Costituitasi nel procedimento di definizione con memoria del 22.12.2022, la società TIM S.p.A. confermava la correttezza del proprio operato, ovvero l'avvenuta attivazione della linea in data 8.02.2021 in virtù di regolare verbale di attivazione sottoscritto dall'istante e allegato agli atti della procedura e la successiva cessazione della stessa per disdetta avvenuta in data 12.03.2021, escludendo qualsivoglia responsabilità contrattuale in capo a Telecom Italia per i fatti lamentati e rilevando l'infondatezza dell'istanza per mancanza di prove documentali nonché di qualsivoglia opportuno e tempestivo reclamo in merito ai fatti lamentati. Precisava infatti che l'istante non ha mai sollevato alcun reclamo in merito alla mancata attivazione della linea telefonica né per l'attivazione di servizi non richiesti, avendo lo stesso inoltrato solo la richiesta di cessazione della linea presente in atti. Concludeva pertanto chiedendo il rigetto dell'istanza avanzata dalla società istante perché infondata in fatto e in diritto.

## 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per i seguenti motivi. La società istante afferma che, a sua insaputa, è stato sottoscritto un contratto nel mese di gennaio 2021 per la erogazione del servizio fonia e dati con la società convenuta Telecom Italia e che in realtà però l'attivazione del servizio non sarebbe mai avvenuta, nonostante la consegna regolare del modem necessario al funzionamento del servizio e la successiva fatturazione. Di quanto dichiarato dall'istante però non vi è alcuna evidenza agli atti della procedura ove, per contro, risulta depositato dalla società convenuta il modulo di attivazione del servizio in favore della DGD Retail, sottoscritto dall'istante e mai formalmente disconosciuto (a mezzo denuncia). A fronte di detto verbale è poi avvenuta l'attivazione della linea in data 08/02/2021, che risulta cessata per disdetta in data 12/03/2021. Non vi è, pertanto, alcuna prova di quanto affermato dall'istante circa la sottoscrizione del contratto che sarebbe avvenuta, a suo dire, "a sua insaputa". Inoltre, la consegna del router necessario al funzionamento del servizio e la richiesta di intervento per l'allineamento dello stesso inoltrata con posta elettronica certificata del 4/03/2021, fa certamente dubitare della mancata volontà di attivare la linea e usufruire del servizio da parte dell'istante. A tal proposito, si ricorda che ai sensi dell'art. 2697 comma 1, codice civile,



“chi vuole far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”. Tale criterio assurge alla dignità di principio generale dell’ordinamento giuridico, rappresentando il naturale discrimen che orienta il giudicante. Ebbene, rispetto alla fattispecie in esame, l’onere probatorio che ne consegue non risulta essere stato minimamente assolto da parte dell’istante, il quale, a parte la copia delle fatture elettroniche emessa il 9/06/2022 e relativa al periodo dal 1/05/2022 al 31/05/2022 recante i costi di attivazione e le rate del router e la fattura dell’11/12/2021 relativa al periodo ottobre-novembre 2021 sempre afferente al contributo attivazione e alla rata per la vendita del router, non ha prodotto alcunché, a supporto di quanto affermato e richiesto, ovvero la copia del contratto, delle fatture contestate, di reclami inoltrati e relativi all’attivazione di servizi non richiesti e alla fatturazione illecita (gli unici reclami tempestivi hanno ad oggetto la richiesta di recesso), nonché la prova di effettivo pagamento delle fatture stesse di cui viene chiesto il rimborso. Dunque, nel caso che ci occupa la società ricorrente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi (e in particolare sul disconoscimento della firma apposta sul modulo di attivazione e da cui ha avuto origine l’attivazione della linea e lo stesso rapporto contrattuale tra le parti) che possano, conseguentemente comportare una dichiarazione di responsabilità in capo al gestore telefonico convenuto, il quale ha attivato la linea telefonica come richiesto dalla parte istante. Deve, a tale riguardo, evidenziarsi che, qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse da parte istante circa gli illeciti lamentati, non è possibile accogliere le domande dal medesimo formulate. Si richiama inoltre l’orientamento costante di Agcom in materia di onere della prova, secondo cui l’istante è tenuto ad adempiere quanto meno all’obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali sono i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione”, da cui discende che “la domanda dell’utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia all’onere probatorio su di lui incombente”. (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n.91/15/CIR e n. 68/16/CIR e delibera Corecom - E R n. 19/22). Pertanto, per tali motivi le richieste dell’istante di cui al punto 1) e 2) non possono trovare accoglimento e alcun indennizzo può essere riconosciuto al ricorrente per l’attivazione di servizi non richiesti, né a titolo di fatturazione illecita. Non può essere accolta la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, atteso che i reclami inviati sono stati tutti tempestivamente riscontrati da Tim, come risulta dalle evidenze istruttorie allegate agli atti della procedura. Occorre inoltre precisare che l’istante non ha mai sollevato alcun reclamo, né ha mai attivato procedure d’urgenza, relativo alla mancata attivazione del servizio, né in merito all’attivazione di servizi non richiesti, atteso che le uniche comunicazioni sono quelle inviate a mezzo pec aventi ad oggetto la richiesta di recesso dalla linea telefonica (pec del 16.02.2021 e 1.03.2021) che risulta effettivamente cessata per disdetta in data 12.03.2021. Quanto ai reclami inoltrati successivamente alla data del 12/03/2021 risulta evidente che la risposta è intervenuta per fatti concludenti dell’operatore telefonico, data la disattivazione della linea come richiesto dall’istante. Deve, a tal riguardo, evidenziarsi che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assume un peso dirimente ai fini dell’accoglimento delle istanze, atteso che essi hanno la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l’utente e di avvertimento per il gestore, al fine di permettergli



le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni. Per quanto concerne la richiesta di storno della posizione debitoria a carico dell'istante, pari ad Euro 621,98, si rileva quanto segue. Se non può porsi in dubbio la sottoscrizione del verbale di attivazione, a tal riguardo e rispetto al dichiarato disconoscimento della stessa questa Autorità si ritiene incompetente, dovendo la circostanza essere oggetto di eventuale valutazione in ambito giudiziario a seguito di denuncia di parte, è ben vero, altresì, che la società istante ha fatto richiesta di recesso dopo circa un mese dall'attivazione del servizio, dimostrando di non voler dare seguito al rapporto contrattuale, che si era perfezionato come da verbale di attivazione versato in atti dalla società convenuta, e sempre poco dopo dichiara di aver provveduto alla restituzione dell'apparecchio Modem, circostanza questa non provata in alcun modo dall'istante, ma non smentita dalla società TIM convenuta. In considerazione di ciò appare, pertanto, equo, in applicazione del favor utentis, disporre lo storno della intera posizione debitoria a carico della società istante, comprensiva delle rate del router e del costo di disattivazione del servizio;

## DELIBERA

### Articolo 1

1. Accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla S.r.l. [REDACTED] nei confronti della società TIM S.p.A. (Kena Mobile) per le motivazioni di cui in premessa. La società TIM S.p.A. (Kena Mobile) è tenuta, pertanto, a stornare la posizione debitoria a carico dell'istante, regolarizzando la posizione economica dello stesso entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto. Per quanto oggetto di storno, l'operatore TIM S.p.A. dovrà provvedere al ritiro a propria cura e spese della pratica di recupero del credito. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

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 il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso atto.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

La Relatrice del Comitato  
Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE  
Dott.ssa Carola Barbato



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

per attestazione di conformità a quanto deliberato  
Il Dirigente  
Dott. Alfredo Aurilio

