



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/658512/2024**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX -  
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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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 denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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 l’istanza dell’utente XXX, del 25/01/2024 acquisita con protocollo n. 0023829 del 25/01/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante sig. XXX, titolare dell’utenza XXX, avviava la procedura di definizione di cui al Regolamento approvato con Delibera n. 203/18/CONS e s.m.i., nei confronti della Telecom Italia s.p.a., lamentando l’ingiusto addebito della rata del modem nonché il malfunzionamento della linea a decorrere dal 02.12.2023. L’istanza veniva rubricata con n. GU14/658512/2024. Nello specifico, l’istante, per il tramite del proprio difensore, esponeva: “...al momento della sottoscrizione del contratto di fornitura del servizio internet e voce, il rappresentato non ha concordato con Tim l’acquisto del modem ma più genericamente un abbonamento tutto compreso. Dopo la ricezione della prima fattura il sig. XXX ha constatato l’addebito del prodotto a 5€ al mese con una rateizzazione di 48 mesi ed ha contestato telefonicamente la circostanza ma non ha avuto alcun riscontro. Poiché non è possibile provare in negativo la mancata sottoscrizione del contratto e non avendo ricevuto alcuna documentazione dall’operatore dopo la sottoscrizione dell’abbonamento, si deve dedurre che l’addebito del modem è privo di una fonte contrattuale che lo giustifica e quindi è applicabile l’art. 12 delle condizioni generali di abbonamento che prevede la cd Opzione di acquisto, ovvero la possibilità di restituire il prodotto entro 30 giorni dalla cessazione del contratto oppure di esercitare l’opzione d’acquisto del modem che ha avuto in uso pagando a TIM il prezzo indicato nelle Condizioni Economiche dell’Offerta. Alla luce delle condizioni contrattuali previste proprio da Tim, il cliente ha dunque facoltà di utilizzare il modem fino

alla fine del contratto e di decidere alla fine di esso se restituirlo o riscattarlo”. L’istante concludeva chiedendo “rimborso di € 240,00 e impegno a pagare le rate rimanenti o, in alternativa, rimborso di quanto pagato e storno delle rate rimanenti”. Chiedeva, altresì, il riconoscimento dell’indennizzo per guasto della linea dal 02.12.2023, non puntualmente quantificato, in quanto il guasto sarebbe stato ancora in corso alla data dell’avvio del procedimento di definizione, e il rimborso delle spese di procedura.

L’operatore Telecom Italia s.p.a. depositava memoria difensiva contestando le doglianze di parte istante, ritenendole infondate e non provate, pertanto, ne chiedeva il rigetto. Nello specifico, la Telecom Italia s.p.a. rappresentava che la linea telefonica relativa all’istante era stata attivata in data 03.05.2022 a nome della sig.ra XXX, offerta denominata Tim Premium con l’aggiunta del modem Tim Hub al costo di € 5,00 al mese, per 48 mesi (totale € 240,00). In data 29.08.2023 era stato chiesto, telefonicamente, un subentro gratuito in favore dell’istante sig. XXX. L’operatore precisava che, in virtù del subentro, il sig. XXX aveva assunto, a proprio carico, ogni onere contrattuale del precedente intestatario, restando il contratto sotteso al subentro invariato nei suoi aspetti sostanziali e contrattuali. Al momento dell’attivazione della linea, l’intestatario aveva ricevuto la sintesi contrattuale del profilo tariffario prescelto, contenente l’indicazione delle condizioni economiche del contratto. L’operatore proseguiva eccependo che l’istante non aveva presentato reclami in merito all’ingiusto addebito della rata del modem, sin dalla prima fattura relativa all’utenza de quo emessa nel mese di giugno 2022 (intestata al precedente utente, sig.ra XXX) e nemmeno l’istante, dal momento del subentro, aveva formulato contestazioni in merito all’addebito. L’operatore precisa che la prima contestazione relativa al pagamento della rata del modem veniva formulata dall’istante in data 04.01.2024 con il deposito dell’istanza di conciliazione, ossia due anni dopo il primo addebito di tale costo. L’operatore eccepisce l’infondatezza anche della ulteriore questione oggetto del procedimento di definizione, relativa a disservizio tecnico a far data dal 02.12.2023. A tal riguardo, Telecom Italia s.p.a. ha ritenuto non provati i malfunzionamenti, considerato tra l’altro che non risultano presentati reclami atti a denunciare tali disservizi. L’operatore ha dunque concluso ritenendo corretto il proprio operato e infondate le richieste del sig. XXX.

Le richieste dell’istante meritano parziale accoglimento per le ragioni che seguono. Parte istante lamenta l’inesistenza di una fonte contrattuale relativamente alla vendita del modem, ritenendo che, in occasione della conclusione del contratto telefonico con l’operatore, aveva concordato (sostiene “genericamente”) un’offerta “tutto compreso”. Dall’inesistenza del contratto di vendita del modem, secondo l’istante, discenderebbe l’inapplicabilità delle Condizioni Generali di Abbonamento relativamente alla vendita del prodotto e l’applicabilità, invece, delle Condizioni Generali di Abbonamento relative al contratto di fornitura internet e voce, non posto in discussione dall’istante. Quest’ultimo lamenta che l’operatore, sul punto, non avrebbe dimostrato la volontà della sig.ra XXX prima e del sig. XXX poi (subentrato nel contratto e istante del presente procedimento di definizione) di acquistare un prodotto rateizzato, con conseguente richiesta di restituzione delle rate del modem già corrisposte e lo storno (o il rimborso) di quelle che dovrebbero essere ancora pagate dall’utente. Infine, l’istante ritiene che l’unico documento allegato dall’operatore Telecom Italia s.p.a., consistente in una Welcome Letter (Sintesi Contrattuale), essendo atto unilaterale, non avrebbe alcun vincolo tra le parti né valore probatorio, mancando tra l’altro la prova della ricezione di tale documento da parte dell’istante. Ebbene, nella presente controversia la situazione si presenta incerta, non avendo entrambe le parti fornito adeguato supporto probatorio a conferma delle proprie tesi. Andiamo per ordine. Parte istante, sebbene lamenta l’inesistenza della fonte contrattuale relativa alla vendita del modem, nulla produce a conferma di quanto asserisce, pertanto, allo stato degli atti e delle difese delle parti, non può dirsi, con assoluta certezza che la parte non intendesse acquistare un prodotto rateizzato al momento della stipula del contratto. Ciò tra l’altro, trova conferma nella circostanza secondo cui l’istante sostiene di aver “genericamente” aderito ad un’offerta tutto compreso e, dall’altro, con la circostanza che, comunque, l’utente abbia ricevuto ed utilizzato il modem, sin dalla data di sottoscrizione del contratto (e lo utilizza tutt’ora). Anche la Telecom Italia s.p.a. nulla produce a sostegno dell’assunto secondo cui l’istante avrebbe invece sottoscritto un’offerta prevedendo l’acquisto del modem, per un importo di € 5,00 addebitato in fattura, per 48 rate. L’operatore non fornisce la prova in ordine alla trasmissione e alla ricezione, da parte dell’istante, della documentazione contrattuale ed economica dell’offerta attivata. In tema di onere della prova, il principio cardine del nostro ordinamento è racchiuso nell’art. 2697 c.c., secondo cui: “chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Chi eccepisce l’inefficacia di tali fatti ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto deve provare i fatti su cui l’eccezione si fonda”. Nel caso di specie, l’istante e l’operatore non hanno

pienamente assolto l'onere della prova su di essi incombente, contravvenendo il principio innanzi richiamato. A ciò si aggiunga, con ciò replicando a quanto sostiene parte istante in merito alla prova "in negativo", che orientamento costante ritiene il principio dell'onere probatorio applicabile anche in tali casi. A tal uopo, la Corte di Cassazione stabilisce: "...l'onere probatorio gravante, a norma dell'art. 2697 c.c., su chi intende far valere in giudizio un diritto, ovvero su chi eccepisce la modifica o l'estinzione del diritto da altri vantato, non subisce deroga neanche quando abbia ad oggetto fatti negativi, in quanto la negatività dei fatti oggetto della prova non esclude né inverte il relativo onere, tanto più se l'applicazione di tale regola dia luogo ad un risultato coerente con quello derivante dal principio della riferibilità o vicinanza o disponibilità dei mezzi di prova, riconducibile all'art. 24 Cost. e al divieto di interpretare la legge in modo da rendere impossibile o troppo difficile l'esercizio dell'azione in giudizio. Tuttavia, non essendo possibile la materiale dimostrazione di un fatto non avvenuto, la relativa prova può essere data mediante dimostrazione di uno specifico fatto positivo contrario o anche mediante presunzioni dalle quali possa desumersi il fatto negativo" (cfr. Corte di Cassazione civile n. 8018/2021 del 22.03.2021). Sussistono, nel caso ad esame, ulteriori elementi a confermare quanto innanzi rilevato, tenendo conto, in primo luogo, che il contratto stipulato telefonicamente è un contratto a tutti gli effetti. Non risulta agli atti che l'istante abbia presentato contestazioni e/o reclami in merito all'addebito della rata del modem, tra l'altro pagandola, sin dalla prima fattura emessa dall'operatore, risalente al mese di giugno 2022 per quanto riguarda l'originario titolare del contratto, e risalente al mese di settembre 2023 per quanto riguarda l'istante subentrato nelle more nel contratto di utenza (e che sta ancora regolarmente pagando). Inoltre, non rileva quali Condizioni Generali di Abbonamento siano applicabili al caso di specie, potendo comunque l'istante avvedersi del costo della rata del modem sin dalla prima fattura, contestarne l'addebito e, di conseguenza, esercitare il diritto di ripensamento e/o di recesso in base al Codice del Consumo (d. Lgs. n. 206/2005 e s.m.i.). Così come non rileva che l'istante non abbia ricevuto copia di documentazione da parte dell'operatore, potendo, in qualità di parte contraente, richiedere la documentazione in ogni momento. Anche la posizione dell'operatore risulta incerta dal punto di vista dell'esistenza o meno della fonte contrattuale relativa alla vendita del modem. Infatti, la Telecom Italia s.p.a. nulla produce a sostegno della circostanza che l'istante stipulava un'offerta prevedendo l'acquisto del modem a mezzo di 48 rate, per un importo di € 5,00. Nemmeno è dimostrata, al di fuori di ogni dubbio, la correttezza dell'operato dell'operatore al momento della conclusione del contratto telefonico con l'istante e che sia stato a quest'ultimo regolarmente e tempestivamente inoltrata la relativa documentazione. In virtù di tutto quanto innanzi specificato e rilevato, il presente provvedimento viene adottato in base al principio di cui all'art. 13, comma 7, allegato A alla delibera n. 347/18/CONS e s.m.i., del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, secondo cui "Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate nel presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento. Se non è possibile ricorrere all'applicazione in via analogica degli indennizzi previsti, l'indennizzo è computato secondo equità". In sostanza, valutata la documentazione e le argomentazioni delle parti, nel condividere gli orientamenti di altri CO.RE.COM. (cfr. CO.RE.COM. Molise e Lombardia) sul punto, la richiesta di parte istante può essere parzialmente accolta, riconoscendo, secondo equità, un importo di € 100,00, quale rimborso per le rate del modem ancora da versare. L'istante, infatti, ha sempre pagato regolarmente le fatture, comprensive anche delle rate del modem ora oggetto di contestazione e non ha dimostrato di aver preso provvedimenti tempestivi per contestare tale addebito. Pertanto, considerata da un lato l'assenza di pattuizione contrattuale che giustifichi l'addebito (o comunque, non avendo sul punto le parti assolto il rispettivo onere probatorio) e, in considerazione del comportamento dell'istante sig. XXX che ha usufruito (come la precedente intestataria del contratto) e continua ad usufruire del modem, si ritiene sia necessario adottare una pronuncia in applicazione del principio di equità (la valutazione equitativa costituisce uno dei parametri indicati nelle due raccomandazioni comunitarie sulla risoluzione non giurisdizionale delle controversie, n. 258/1998 e n. 310/2001, mentre il Regolamento in materia di indennizzi fa esplicito riferimento all'equità come criterio di giudizio). In tal senso si è espresso anche CO.RE.COM. Molise con delibera n. 32 del 24.06.2024. L'applicazione di tale principio si rinviene in orientamento ormai consolidato, pienamente applicabile al caso di specie, secondo cui "In caso di assoluta divergenza tra le posizioni delle parti e in mancanza di prove certe ed incontrovertibili a sostegno dell'assunto dell'una o dell'altra parte, l'Autorità può decidere nel merito secondo equità" (cfr. CO.RE.COM. Calabria, delibera n. 41/11). Parte istante avvia il procedimento di definizione di cui alla presente determinando lamentando, altresì, un guasto alla linea, a decorrere dal 02.12.2023, con richiesta dei relativi indennizzi. In riferimento a detta doglianza, la richiesta di parte istante non può trovare accoglimento, stante la mancanza di adeguato supporto probatorio. Non risulta agli atti un reclamo comprovante la denuncia all'operatore del guasto

lamentato. La denuncia del guasto formulata dall'istante si presenta generica, non essendo tra l'altro (sostiene il sig. Ferraro) ancora risolto al momento della presentazione dell'istanza di definizione e che, solo in tal sede, quantifica l'indennizzo sostenendo che è perdurato per 54 giorni. Tra l'altro dall'unica segnalazione allegata dall'istante, richiamata (per la prima volta) nelle controdeduzioni alla memoria difensiva dell'operatore, non si evince che la stessa faccia riferimento al guasto lamentato, non circoscrive l'arco temporale cui fa riferimento il guasto e, infine, l'istante comunica solo nelle controdeduzioni che il guasto sia stato risolto. Inoltre, l'istante neanche specifica i dettagli del guasto lamentato, se trattasi di interruzione totale o parziale del servizio e/o altre problematiche tecniche concernenti la linea. Ciò detto, l'istante nulla ha provato e/o documentato a sostegno delle proprie ragioni e tesi, che pertanto, non possono essere accolte. Sul punto, occorre considerare il costante orientamento delle Autorità, secondo cui spetta all'utente l'onere di segnalare eventuali problematiche all'operatore, affinché quest'ultimo possa intervenire per la risoluzione. Si segnala, a titolo esemplificativo, la delibera n. 3/11/CIR che ha stabilito, in materia di malfunzionamento: "Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l' "an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo". Inoltre, la delibera n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione" (cfr., tra tante, delibere nn. 100/12/ CIR, 113/12/CIR). In conclusione, si dispone il rigetto di tutte le ulteriori richieste di parte istante.

#### DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in accoglimento dell'istanza del 25/01/2024, è tenuta a Per tutte le ragioni innanzi esposte si accoglie parzialmente l'istanza proposta dal sig. XXX. Pertanto, la Telecom Italia s.p.a. è tenuta a rimborsare l'importo di € 100,00, relativamente alle rate del modem TIM- HUB ancora da versare dall'istante. Tutte le ulteriori richieste del sig. XXXoggetto del presente procedimento si intendono rigettate.

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  
Vincenza Vassallo