

|   |                 |   |
|---|-----------------|---|
|  | Presidente      | Marco Mazzoni Nicoletti   |
|   | Vice Presidente | Fabrizio Comencini<br>Stefano Rasulo<br>Enrico Beda<br>Edoardo Figoli |
|   | Dirigente       | Maurizio Santone  |

**Deliberazione n. 38 del 9 ottobre 2024**

**OGGETTO:** Definizione della controversia XXXXXXXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) (GU14/678104/2024)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

**Preso atto** che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

|                         | Presente | Assente |
|-------------------------|----------|---------|
| Marco Mazzoni Nicoletti | <b>X</b> |         |
| Fabrizio Comencini      | <b>X</b> |         |
| Stefano Rasulo          | <b>X</b> |         |
| Enrico Beda             | <b>X</b> |         |
| Edoardo Figoli          | <b>X</b> |         |

**Preso atto** altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

**Vista** la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "*Funzioni del Presidente*";

**Visto** il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

**Preso atto** che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Antonio Maria Orlando dell'Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

**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'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

**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. 353/19/CONS;

**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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

**Vista** la “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

**VISTA** l'istanza di XXXXXXXXXX del 04/05/2024 acquisita con protocollo n. 0123711 del 04/05/2024;

**Visti** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

**Considerato** che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

L'istante espone quanto segue.

In data 16/6/2014 è stato sottoscritto un contratto di fornitura con Tim S.p.A. per le linee fisse e mobili per la numerazione XXXXXX per Linea valore + ISDN con opzione “Tutti mobili”. Completa il negozio giuridico l'acquisto di un centralino Astra 430 Bundle per € 3.897,36 IVA compresa. Tale valore è determinato da: - € 2.436,00 in 12 rate bimestrali su conto tecnico (€101,50 iva esclusa); - manutenzione opzionale bundle € 88,58 bimestrali; - elementi opzionali n. 1 modulo TIC 475 con WA, n. 1 telefono AASTRA 5361, n. 4 telefoni analogico AASTRA 0730A e n. 1 deviazione completa. La fattura relativa al centralino è stata emessa il 30/9/2014 con n. 6820140905001105 ed il sistema è stato collaudato il 8/9/2014 con collegate due linee urbane XXXXXXXX e XXXXXXXX. Tutte le fatture emesse vengono regolarmente quietanzate. Nel febbraio 2019 l'istante formalizza contratto di portabilità con Vodafone per tutti i servizi business di telefonia voce e dati. Dettagliatamente: il 7/2/2019 viene sottoscritto contratto per la portabilità delle 3 linee fisse XXXXXXXX, XXXXXXXXXX e XXXXXXXX; il 13/2/2019 viene sottoscritto contratto per la portabilità delle 7 linee mobili XXX XXXXXXX, XXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXX, XXXXXXX, XXXXXXXX e XXXXXXXX Il 7 marzo 2019, quindi trenta giorni dalla sottoscrizione del contratto, la società XXXXXX comunica via pec alla TIM SPA la volontà di recedere dal contratto e quindi perfezionava la cessazione del servizio con la portabilità ad altro operatore. Il 12.04.2019 la società TIM emette documento per la CESSAZIONE LINEE PACK 1 per euro 1.408,30 e la fattura di conclusione del contratto viene pagata regolarmente dalla società. La prima fattura del nuovo operatore Vodafone Ommitel NV viene emessa il 05.06.2019 e menziona quale primo periodo di fornitura, e di conseguente fatturazione, il 01.04.2019 - 31.05.2019. La fattura viene emessa per: 1. tutte le n. 7 SIM di cui al contratto di portabilità del 13.02.2019; 2. 1 connettività rete fissa XXXXXX; X. X licenze “digital solution device manager”. Nonostante la portabilità sia compiuta e quindi la società operi con altro operatore e nonostante questo sia certificato anche da un tecnico della compagnia uscente che attesta che le linee sono state tutte volturate a nuovo operatore, TIM continua ad emettere documentazione contabile per un servizio non erogato. Non si tratta di poche fatture bensì di uno stillicidio di fatturazione dal 2019 sino al 2023, fatture emesse senza un fondamento giuridico e commerciale, in assenza di erogazione di qualsiasi servizi, e che persino contemplano costi per l'attivazione di nuova numerazione e di nuovi servizi con un contratto nuovo mai sottoscritto.

L'amministratore della società da subito verifica che il servizio erogato sia operativo con la compagnia VODAFONE e, certificata la funzionalità di ogni servizio con il nuovo operatore, decide di contattare prima il 191 per risolvere il problema in via bonaria. Contesta in più occasioni telefonicamente, anche aderendo alla registrazione delle telefonate, nell'ottica di risolvere velocemente e definitivamente il contenzioso. Successivamente, riscontrando il continuo ciclo di fatturazione e la non gestione dei reclami telefonici, dal settembre 2020 decide di passare a delle contestazioni notificate a mezzo pec. Nessun riscontro alle diverse contestazioni notificate autonomamente dalla società, nessun riscontro nemmeno alla contestazione avviata dall'associazione consumatori, nel frattempo interpellata, da 2022.

Quindi la compagnia ha: • continuato a non gestire il contenzioso e a non dare riscontro ai reclami per almeno 40 mesi; • continuato ad emettere fatture per servizi storici non erogati sino al maggio 2022. Si rammenta che la compagnia ha smesso di fornire servizio dal mese di aprile 2019 quindi il ciclo di fatturazione è privo di qualsiasi fondamento; • dal 01.06.2022 e sino al 23.09.2023 attiva un nuovo contratto ed una nuova

numerazione per una linea mai richiesta e senza l'adesione e/o la sottoscrizione ad alcun contratto e con l'attivazione anche di servizi aggiuntivi non richiesti; • non ha mai considerato le contestazioni del cliente ma ha continuato a richiedere, con continui solleciti sia scritti che telefonici, il pagamento delle fatture emesse e contestate, mai gestite nelle contestazioni ed emesse senza un contratto a sottendere la richiesta. Successivamente alla contestazione dell'associazione, e solamente nel settembre 2022 (precisamente il giorno 15), la compagnia TIM emette una serie di note di credito per annullare però solamente una parte delle fatture erroneamente ed ingiustificatamente emesse. La tabella allegata parla di una fatturazione successiva al 01.04.2019 (quindi una fatturazione successiva alla portabilità a Vodafone) così riclassificabile • euro 2.428,21 per la numerazione XXXXXXX • euro 617,36 per la numerazione XXXXXX (che congloba le numerazioni XXXXXXX e XXXXXXXX dall'agosto 2018) • euro 672,00 per la numerazione XXXXXX • euro 697,84 per il contratto numero XXXXXXX • euro 1.289,60 per nuova numerazione XXXXXXX • euro - 141,20 per nuova numerazione XXXXXXX1. euro 5.753,17 per contratto – • euro -6.201,67 per contratto – E' evidente quindi che la pretesa della compagnia TIM di incassare qualsiasi somma non è motivata dalla reale erogazione di un servizio o da un contratto non rispettato dalla società XXXXXX ma solamente da un errore tecnico ed amministrativo della compagnia TIM, peraltro non gestito dal 01.04.2019 al 20.09.2023 e da allora parzialmente gestito (sino al 20.09.2023 sommano 1633 giorni). Nemmeno l'attivazione di una nuova numerazione il 01.06.2022, numerazione rimasta attiva – secondo la documentazione contabile – sino al 30.09.2023 (quindi per complessivi 486 giorni) trova un fondamento giuridico e non può essere considerata un mero errore considerando il procrastinare della risposta da parte della compagnia TIM.

In esito a questa analisi la società XXXXXX chiede:

- 1) lo sgravio totale delle fatture emesse dopo il 01.04.2019;
- 2) il riconoscimento dell'indennizzo, nella misura di euro =300,00= - non potendo chiedere maggiori somme - applicando il massimale di cui alla delibera 347/2018 dell'autorità garante nel settore delle telecomunicazioni per la mancata risposta ai reclami da parte della compagnia TIM (mancata risposta: inizio 1/4/2019 – fine 20/9/2023 per giorni 1.633);
- 3) il riconoscimento, per il periodo dal 1/6/2022 al 30/6/2023, della somma di € 2.916,00 per l'attivazione di servizio e/o profili non richiesti e servizi accessori non richiesti e sempre ai sensi delle delibere menzionate (disservizio tecnico: inizio 1/6/2022 fine 30/9/2023; giorni 486);
- 4) il riconoscimento delle spese di procedura determinabili in euro 200,00= secondo le delibere, per complessivi € 3.416,00=

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto – Tim S.p.A. – ha prodotto memoria difensiva in data 18/7/2024, rilevando quanto segue. L'istante contesta la prosecuzione della fatturazione da parte di TIM nonostante la migrazione delle linee verso altro Operatore, l'attivazione di servizi non richiesti e la mancata risposta ai reclami e chiede la corresponsione dei relativi indennizzi oltre la refusione delle spese per la procedura. Dall'istruttoria eseguita da TIM è emerso che l'istante era titolare delle seguenti linee: Il nr. Voip XXXXXX cessato il 17.1.2020 Il nr. Voip XXXXXX cessato il 17.1.2020 Il nr. Atc XXXXXXX cessato il 17.1.2020 Il nr. INTERNET PROFESSIONAL 7M ADAPTIVE 256F XXXXXXXX cessato il 19.4.22. L'utente aveva inviato una prima richiesta di cessazione incompleta in data 15.9.2020 e un sollecito a dicembre 2020. Successivamente ai reclami tutte le fatture emesse per questa numerazione da gennaio 2020 in poi sono già state stornate da TIM. Il nr. ALICE BUSINESS 20M ADAPTIVE 256F XXXXXXXX cessato il 15.9.22. Successivamente al reclamo, Tim ha stornato i canoni a partire dal 17.1.2020. Il nr. Bra multi XXXXXX cessato il 12.5.21 per migrazione ad altro gestore. L' insoluto pari ad euro 4091,40 è riferito alle fatture di seguito riportate che contengono i canoni antecedenti la richiesta di cessazione di marzo e le rate residue del prodotto in vendita al prodotto in vendita di proprietà dell'utente. Si conferma la correttezza della cessazione in quanto le linee sono migrate verso altro Operatore in data 17.1.2020 e non a marzo 2019 come asserito dall'utente. La richiesta di marzo 2019 cui si riferisce, tra l'altro, non è una richiesta di cessazione ma una manifestazione dell'utente di voler migrare verso altro operatore. Quanto alla linea n. XXXXXXX che, pare di capire, dovrebbe essere stata attivata illegittimamente da TIM, il modulo di attivazione della stessa e i moduli relativi al collaudo sono prodotti proprio dalla controparte (da pag.8 a pag 11 file Corrispondenza contestazioni, documenti) e pertanto alcun indennizzo è dovuto, tanto più che l'art.14 della delibera indennizzi esclude che possa essere riconosciuto un indennizzo all'utente se non propone reclamo entro 3 mesi dal disservizio. Come visto, Tim ha inoltre già emesso le note a storno della morosità non dovuta ed ha riscontrato l'istante e pertanto nulla è dovuto neppure a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo. Non potranno neppure

essere riconosciute le spese di procedura, considerato che il procedimento di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuito e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate (Conforme è il recente costante orientamento Agcom, si vedano, ex multis, delibere nn. 223/20/CIR, 220/20/CIR, 208/20/CIR). Sul punto si veda anche la delibera conforme n.25/20 emessa recentemente dal Corecom Friuli Venezia Giulia n.25/20.

La replica dell'utente: la società istante ribadisce di aver sottoscritto un contratto di fornitura con la società TIM SPA per le linee fisse e mobili business il 16.06.2014 per la numerazione XXXXXX per LINEA VALORE + ISDN con l'opzione TUTTI MOBILI. Completava il negozio giuridico l'acquisto di un centralino ASTRA 430 BUNDLE al valore di euro 3.194,50 oltre iva di legge (ivati euro 3.897,36). Il valore era determinato da: - 2.436,00 euro in 12 rate bimestrali su conto tecnico (euro =101,50= iva esclusa); - Manutenzione opzionale Bundle =88,58= euro bimestrali; - Elementi opzionali n.1 modulo TIC-475 con WA, n.1 telefono AASTRA 5361, n.4 telefoni analogico AASTRA 0730A e n. 1 deviazione completa. La fattura relativa al centralino veniva emessa il 30.09.2014 con n. 6820140905001105 ed il sistema veniva collaudato il 08.09.2014 con collegate due linee urbane XXXXXXXX e XXXXXXXX. Tutte le fatture emesse vengono regolarmente quietanzate. Nel febbraio 2019 XXXXXXXXXXXX

SRL decideva di formalizzare contratto di portabilità con compagnia VODAFONE per tutti i servizi business di telefonia voce e dati. Dettagliatamente: - il 07.02.2019 veniva sottoscritto dall'amministratore di XXXXXXXX contratto per la portabilità delle 3 linee fisse:XXXXXX, XXXXXXXX e XXXXXX; - il 13.02.2019 veniva sottoscritto contratto per la portabilità delle 7 linee mobili aziendali: XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXX XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX e XXXXXXXX; Il 7 marzo 2019, quindi trenta giorni dalla sottoscrizione del contratto, la società XXXXXXXX comunicava via pec alla TIM SPA la volontà di recedere dal contratto e quindi perfezionava la cessazione del servizio con la portabilità ad altro operatore telefonico; il 12.04.2019 la società TIM emette documento per la CESSAZIONE LINEE PACK 1 per euro 1.408,30 e la fattura di conclusione del contratto viene pagata regolarmente dalla società. La prima fattura del nuovo operatore Vodafone Ommitel NV veniva emessa il 05.06.2019 e menzionava quale primo periodo di fornitura, e di conseguente fatturazione, il periodo 01.04.2019 - 31.05.2019. La fattura veniva emessa per: 1. tutte le n. 7 SIM di cui al contratto di portabilità del 13.02.2019 2. 1 connettività rete fissa XXXXXX X. X licenze DIGITAL SOLUTION DEVICE MANAGER Nonostante la portabilità fosse compiuta e quindi XXXXXXXX venisse fornito con altro operatore e nonostante questo sia certificato anche da un tecnico della compagnia uscente (mail da XXXXXXXXXXXX a XXXXXXXX del 14.10.2019) che attesta che le linee sono state tutte volturate a nuovo operatore, TIM continua ad emettere documentazione contabile per un servizio non erogato.

Non si tratta di poche fatture bensì di uno stillicidio di fatturazione dal 2019 sino al 2023, fatture emesse senza un fondamento giuridico e commerciale, in assenza di erogazione di qualsiasi servizio, e che persino contemplano costi per l'attivazione di nuova numerazione e di nuovi servizi con un contratto nuovo mai richiesto. Si procede con le osservazioni alla memoria della compagnia TIM per specificare quanto segue: - In ordine alla numerazione XXXXXXXX non si può che dissentire da quanto dettagliato nella memoria dell'avv.to XXXX in quanto la fatturazione per la numerazione in esame si conclude il 12.08.2021 (quindi tardivamente rispetto alla cessazione dell'erogazione del servizio e la portabilità certificata ad altro operatore) e non, come dettagliato nella memoria, il 19.04.2022.

Nello specifico, per la numerazione XXXXXXXX, dal 06.06.2019 al 12.08.2021 sono state emesse fatture 3 per complessivi euro 2.428,21 che ad oggi non sono state stornate con delle note di credito. Importi che però non sono dovuti perché contemplano la fatturazione per il servizio NUVOLA INTERNET BUSINESS 7M ADAPTIVE 256F non erogato. In ordine al servizio NUVOLA viene omessa una rilevante informazione: con numerazione XXXXXXXX viene attivato il servizio non richiesto di NUVOLA nel periodo giugno – luglio 2021. La prima fattura con la dicitura "linea aggiuntiva trasmissione dati" è del 12.08.2021 quindi in continuità con lo stesso servizio della numerazione di cui al punto precedente.

La fatturazione per il servizio non richiesto continua ininterrottamente sino al 09.06.2022. Per questo numerazione poi, in data 15.09.2022, vengono emesse n. 3 note di accredito, per complessivi euro 141,20= quali ultimi tre documenti contabili.

Dopo l'emissione dei documenti di storno per questa numerazione rimane aperto un conto per euro =1.148,40= che deve essere stornato.

TIM non ha ancora emesso documento di storno nonostante i continui solleciti.

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

Nella fattispecie qui in esame, la società istante espone di aver sottoscritto, in data 16/6/2014, un contratto con Tim S.p.A. per la numerazione XXXXXXXX per l'attivazione della tariffa LINEA VALORE + ISDN con opzione Tutti mobili, nonché per l'acquisto di un centralino Astra 430 Bundle per euro 3.194,50 oltre IVA (complessivi euro 3.897,36). Nell'ambito di tale operazione, sono state collegate al centralino le 2 linee XXXXXXXX e XXX XXXX. XXXXXXXX evidenzia, inoltre, che, in data 7/2/2019, è stato sottoscritto contratto per la portabilità di 3 linee fisse (XXXXXXX, XXXXXXXX e XXXXXXXX) e 7 linee mobili (XXXXXXX, XXXXXXXX, XXXX

XXXXX, XXXXXXX, XX XXXXX, XXXXXXX e XXXXXXX presso l'operatore Vodafone e che il 7/3/2019 era stata comunicata a Tim la volontà di recedere dal contratto e cessare i servizi. Il 12/4/2019, Tim emetteva fattura per cessazione linee pack per euro 1.408,30, saldati dalla società istante. Tuttavia, tra il 2019 e il 2023, Tim ha continuato ad emettere fatture per servizi non erogati, nonostante le plurime contestazioni telefoniche e reclami scritti a mezzo PEC, formulati in proprio nel settembre 2020 e tramite un'associazione consumatori nel 2022. L'istante precisa, pertanto, che l'operatore: - non ha gestito né riscontrato i reclami per 40 mesi; ha emesso fatture per servizi storici non erogati fino a maggio 2022; dal 1/6/2022 al 23/9/2023 ha attivato un nuovo contratto e una nuova numerazione, mai richiesta, con attivazione di servizi aggiuntivi mai richiesti; non ha mai considerato le contestazioni del cliente, limitandosi, il 15/9/2022, a emettere alcune note di credito valide ad annullare solo alcune delle fatture ingiustificate. L'istante conclude chiedendo: 1) lo storno totale delle fatture emesse dopo il 1/4/2019; 2) il riconoscimento dell'indennizzo nella misura massima prevista dal Regolamento indennizzi per mancata risposta ai reclami; 3) il riconoscimento, per il periodo dal 1/6/2022 al 30/9/2023, della somma di euro 2.916,00 per l'attivazione di servizi e/o profili non richiesti e servizi accessori non richiesti; 4) il riconoscimento delle spese di procedura, determinabili in euro 200,00. L'operatore resistente rileva che la società istante era titolare delle seguenti linee: a)XXXXXX, b) XXXXXX e c) XXXXXX, tutte cessate il 17/1/2020; d) XXXXXXX (numero internet professional 7M adaptive), cessata il 19/4/2020. Il 15/9/2020, l'utente aveva inviato una prima richiesta di cessazione incompleta, sollecitata a dicembre 2020 e, conseguentemente, tutte le fatture emesse per la numerazione XXXXXX da gennaio 2020 erano state già stornate il 15/9/2022; e) XXXXXX (linea Alice business 20m adaptive 256F), cessato il 15/9/2022. Tutte le fatture emesse dal 17/1/2020 erano state già stornate il 15/9/2022; l'insoluto, pari ad euro 4091,40, era riferito a fatture che precedono la richiesta di cessazione di marzo e le rate residue del corrispettivo di vendita del prodotto all'utente. Le linee sarebbero migrate verso altro operatore in data 17/1/2020 e non nel marzo 2019; in tale occasione, peraltro, l'utente si sarebbe limitato a esprimere l'intenzione di migrare le utenze ma non avrebbe richiesto formalmente la cessazione dei servizi. La linea XXXXXX era stata attivata su richiesta stessa dell'utente, quindi nulla è dovuto, a giudizio dell'operatore, per attivazione non richiesta di servizi, così come nulla è dovuto in relazione alle asserite mancate risposte a reclami (essendo stato dato riscontro ai predetti), né in relazione alle spese di procedura.

All'esito dell'istruttoria, si ritiene che le richieste della società istante siano meritevoli di parziale accoglimento.

Per comodità di ricostruzione della fattispecie in considerazione, si ritiene di prendere in esame dapprima la richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo, formulata dalla società istante, in relazione alle contestazioni che XXXXXXX ha rivolto all'operatore dal 1/4/2019 e successivamente, a mezzo PEC, a partire dal mese di settembre 2020 e che si afferma essere rimasto privo di integrale riscontro fino al 20/9/2023. Nello specifico, l'istante allega di aver formulato un reclamo in data 15/9/2020, che, dall'esame di quanto prodotto in atti, risulta essere stato sostanzialmente riproposto in data 21/9/2020 e, successivamente, in data 18/11/2020 e, parzialmente, il 7/4/2022 (per tramite di un'associazione consumatori).

Sotto questo profilo, deve rilevarsi che l'utente non ha prodotto alcun documento utile a comprovare che il periodo di asserita mancata risposta a reclamo decorra dal 1/4/2019 e non (come risulta dalle PEC allegate dall'utente stesso) dal 15/9/2020. Di conseguenza, preliminarmente si deve ritenere che non sia valorizzabile, ai fini della valutazione della richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo, il periodo tra il 1/4/2019 (dies a quo invocato da XXXXXXX.) e il 15/9/2020 (data rilevabile dal primo reclamo PEC prodotto dall'istante).

Tanto premesso, quanto al periodo che residua (dal 15/9/2020 al 20/9/2023), deve osservarsi quanto segue. Il reclamo PEC del 15/9/2020, allegato dall'istante, è diretto a chiedere di "bloccare ed eliminare" la linea XXXXXX e a richiedere l'emissione di note di accredito relative a 5 fatture, emesse tra il 6/4/2020 e il 13/8/2020, tutte relative alla medesima utenza ("sono a chiedervi di bloccare ed eliminare la linea XXXXXXX (...)) sollecitando la nota d'accredito delle seguenti fatture emesse per questa linea...").

In particolare, l'utente ha contestato le fatture nn. 8E00305002; 8E00304856; 8E00449685; 8E00449564; 8E00601187. Del pari, sono relative alla linea sopraindicata le reiterazioni del reclamo del 21/9/2020 e del 18/11/2020 (che così recita testualmente: "al fine che tale utenza venga definitivamente chiusa e stornata ogni fattura visto che non c'è alcun traffico su tale linea" ...).

In relazione all'utenza XXXXXX, l'operatore risulta aver inviato all'utente, in data 21/9/2020, nota PEC con la quale è stata confermata "la correttezza delle fatture emesse n. 8E00304856; 8E00449685; 8E00601187 (...) è presente anche un residuo insoluto di € 57,10 sulla fattura 8E00709190".

L'operatore, inoltre, rileva nella propria memoria difensiva che, "successivamente ai reclami, tutte le fatture emesse per questa numerazione da gennaio 2020 in poi sono già state stornate da TIM (vd. Riscontro del 23.12.2022)". Con quest'ultima nota di riscontro, l'operatore ha riconosciuto all'istante note di credito relative alle fatture nn. da 1/21 a 6/21, da 1/22 a 4/22 e da 3/20 a 6/20: in questa ultima fascia di fatturazione, le uniche fatture sulle quali l'operatore ha fornito analitico riscontro (rispetto a quelle espressamente contestate dall'utente con PEC del 15/9/2022) sono i documenti nn. 8E00601187, 8E00304856 e 8E00449685. Se, pertanto, Tim ha

già emesso note di credito che vengono considerate a storno della morosità legata alla linea XXXXXX, è altrettanto vero che, per stessa ammissione dell'operatore, il riscontro ai reclami formulati in relazione alle fatture emesse per tale linea è stato fornito per sole 3 delle 5 fatture contestate dall'utente con originario reclamo del 15/9/2020; nessun cenno di risposta, né di accoglimento né di reiezione delle contestazioni, è stato fornito da Tim in merito alle fatture 8E00305002 e 8E00449564, né nella nota inviata all'utente il 20/9/2020 né in quella inviata il 23/12/2022. Quest'ultimo riscontro del 23/12/2022, pertanto, è da considerarsi tardivo nonché parziale. Ne consegue che deve essere riconosciuto all'utente l'indennizzo per ritardata/mancata risposta al reclamo.

Quanto al periodo indennizzabile, il dies a quo viene individuato nel 31/10/2020 (45.mo giorno successivo alla data del primo reclamo) e il dies ad quem nel giorno 23/12/2022, per complessivi giorni 783. L'indennizzo che l'operatore dovrà corrispondere all'utente in relazione a tale fattispecie è quantificato nella misura massima prevista dall'art. 12 del Regolamento indennizzi, per € 300,00, considerato che l'ammontare teorico complessivo (€ 2,50 x 783 giorni = € 1.957,50) eccederebbe l'importo massimo concedibile.

Occorre inoltre considerare la seguente ulteriore circostanza. Il reclamo inoltrato dalla società istante, per tramite di un'associazione consumatori, con PEC del 7/4/2022, oltre a riguardare, come già esaminato, la linea XXXXXXXX, esponeva per la prima volta la sussistenza di un disservizio anche per la numerazione XXXXXXXX (fatturazione su linea asseritamente inattiva). Con riferimento a quest'ultimo disservizio – che, in base alla documentazione versata in atti, è stato fatto oggetto di reclamo per la prima volta il 7/4/2022 – l'operatore ha allegato di aver fornito riscontro con nota del 15/9/2022. Sul punto, l'art. 12, comma 2 del Regolamento indennizzi dispone che “L'indennizzo di cui al comma 1 (per mancata o ritardata risposta ai reclami) è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio.” Nel caso di specie, a ben vedere, non vi è una completa riconducibilità e/o corrispondenza tra il disservizio lamentato dall'istante con riferimento alla linea XXXXXXXX (fatturazione su linea asseritamente non attiva) e quello lamentato con riferimento alla linea XXXXXXXX (attivazione di servizi non richiesti, così come interpretato dalla stessa memoria difensiva dell'operatore: “quanto alla linea n. XXXXXXX, che, pare di capire, dovrebbe essere stata attivata illegittimamente da Tim...”).

Pertanto, considerato che, con riferimento alla linea XXXXXXXX, si è davanti alla lamentela di un disservizio non del tutto riconducibile, e comunque ulteriore, rispetto a quello lamentato dall'utente sulla linea XXXXXX e che, inoltre, il riscontro relativo alla linea XXXXXXXX risulta essere stato inviato all'utente il 15/9/2022 (cioè 161 giorni dopo la proposizione del reclamo), si ritiene che, anche in relazione a quest'ultimo, il riscontro fornito il 15/9/2022 debba ritenersi tardivo e che debba essere riconosciuto all'utente l'indennizzo per ritardata risposta al reclamo.

Quanto al periodo indennizzabile, il dies a quo è, in questo caso, individuato nel giorno 22/5/2022 (45.mo giorno successivo alla data di primo reclamo, 7/4/2022) e il dies ad quem nel giorno 15/9/2022 (data del riscontro), per complessivi giorni 116. L'indennizzo che l'operatore dovrà corrispondere all'utente in relazione a tale fattispecie è quantificato nella misura di € 290,00 (€ 2,50 x 116 die).

Accolta la richiesta di XXXXXX relativa all'indennizzo per mancata risposta a reclamo, vengono in considerazione le richieste, formulate dall'utente, finalizzate a: - ottenere lo storno totale delle fatture emesse dopo il 1/4/2019; - ottenere il riconoscimento dell'indennizzo per l'attivazione di servizi e/o profili non richiesti e servizi accessori non richiesti per il periodo dal 1/6/2022 al 30/9/2023.

Con riferimento alla linea XXXXXXXX, nel formulario l'istante quantifica l'errata fatturazione nell'importo di € 2.428,21. Invece, l'operatore rileva in memoria che la cessazione sarebbe avvenuta il 19/4/2022 e che tutte le fatture emesse dal gennaio 2020 in poi sarebbero state già stornate.

L'istante, in sede di replica, afferma invece che la fatturazione si sarebbe conclusa il 12/8/2021 e che sarebbero state emesse n. 13 fatture, per € 2,428,21 (nel periodo dal 6/6/2019 al 12/8/2021) non stornate e non dovute perché relative al servizio “nuvola internet business 7m adaptive 256f non erogato”.

Deve evidenziarsi come, in linea generale, l'istante si sia limitato a produrre propri prospetti riassuntivi delle fatturazioni e non abbia prodotto le fatture contestate, rendendo non provata la circostanza, meramente enunciata, che i 13 documenti risalenti al periodo contestato siano “non dovuti perché contemplano la fatturazione per il servizio Nuvola internet business 7m adaptive 256 F non erogato” e quindi sufficiente a non considerare provata la circostanza. A tal riguardo, deve ritenersi che la richiesta di storno sia accoglibile unicamente per le fatture 8E00305002 e 8E00449564 (per € 8,75 e 4,28 rispettivamente), in merito alle quali l'operatore resistente, oltre a non aver dato riscontro al reclamo dell'utente, nulla ha prodotto neppure in sede probatoria.

Deve ritenersi quindi che, rispetto alla linea XXXXXXXX, lo storno delle fatture richiesto dall'istante sia dovuto per le sole fatture 8E00305002 e 8E00449564, con reiezione di ogni analogha richiesta per gli altri documenti contestati. Conformemente a costante giurisprudenza sul punto, infatti, non possono dirsi provate le circostanze invocate dall'utente, in considerazione del criterio di ripartizione dell'onere della prova, il quale “assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico, rappresentando il naturale discrimen che orienta il giudicante” (v., sul punto, ex multis, Corecom Liguria, deliberazione n. 54/2018; Corecom Basilicata, n. 38/2020). Con riferimento alla linea XXXXXXX, l'istante rileva in replica che tale numerazione sarebbe stata attivata, senza propria richiesta, nel periodo giugno-luglio 2021; la fatturazione per il servizio non richiesto sarebbe avvenuta tra il 12/8/2021 e il 9/6/2022. L'operatore resistente evidenzia, invece, che nulla sarebbe dovuto in quanto la linea in parola sarebbe stata attivata su espressa richiesta dell'utente. A tale obiezione, l'istante replica

di non aver mai richiesto l'attivazione della linea e che, a fronte di 3 note di credito per € 141,20 già emesse da Tim S.p.A. per servizi non richiesti, residuerebbero ulteriori fatture per € 1.148,40 da stornare. Per quanto attiene a tali importi, l'art. 14, comma 4, del Regolamento indennizzi non ammette la riconoscibilità dell'indennizzo 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.

A tal riguardo, deve essere considerato che, da un lato, per espressa ammissione dell'istante, "la prima fattura con la dicitura "linea aggiuntiva trasmissione dati" è del 12/8/2021" e, dall'altro lato, la prima contestazione scritta versata in atti di tale fatturazione risulta essere stata formulata il 7/4/2022; si è pertanto oltre i 3 mesi dalla conoscenza del disservizio entro i quali l'utente avrebbe potuto tempestivamente formulare reclamo all'operatore. Deve essere rigettata, pertanto, l'istanza finalizzata a ottenere l'indennizzo per attivazione non richiesta di servizi. Sul merito della questione, nella propria memoria l'operatore ha osservato che la linea XXXXXXX sarebbe stata attivata su richiesta dell'utente e che "il modulo di attivazione della stessa e i moduli relativi al collaudo sono prodotti proprio dalla controparte". A questo riguardo, tale circostanza non si evince dalla disamina della documentazione prodotta dall'utente, che, invece, menziona espressamente le diverse numerazioni XXXXXXX, XXXXXXX, XXXXXXX; è presente unicamente un appunto manoscritto (documento formato dalla stessa parte interessata e, conseguentemente, non dirimente dal punto di vista probatorio – vedasi, Cass. Civ. Sez. VI, n. 8290 del 27.4.2016) che reca l'indicazione "nr. Linea 0437/13048691".

Nelle proprie difese, quindi, l'operatore non ha prodotto, come pure avrebbe potuto, la richiesta di attivazione della linea in parola da parte dell'utente o altra documentazione idonea a comprovare che, effettivamente, la linea in questione fosse stata attivata su espressa richiesta di XXXXXXX e pertanto può dirsi non specificamente contestata la circostanza allegata da parte istante, conformemente al principio dell'onere di specifica contestazione di cui all'art. 115 c.p.c., che è da ritenersi espressione di un criterio generale dell'ordinamento, recepito da costanti orientamenti dell'autorità (v., ex multis, delibere nn. 32/2024 Corecom Molise; n. 73/2023 Corecom Veneto; n. 33/2020 Corecom Emilia-Romagna). Ne consegue che devono essere considerati non dovuti, e andranno conseguentemente stornati, gli importi residui insoluti relativi a tale linea. Quanto, infine, alle linee XXXXXXX, XXXXXXX, al contratto XXXXXXX e al "generico contratto non identificato da alcuna numerazione", si ritiene che la richiesta finalizzata a ottenere lo storno della fatturazione relativa a ciascuna delle numerazioni sopraelencate non sia accoglibile.

Esaminando, infatti, la documentazione versata in atti dall'istante, emerge che tali numerazioni sono state oggetto unicamente di una comunicazione del 7/3/2019 con la quale XXXXXXX rendeva nota l'intenzione di cambiare operatore telefonico, mentre i successivi reclami (del 15/9/2020, del 21/9/2020, del 18/11/2020, nonché la contestazione del 7/4/2022 a mezzo associazione consumatori) risultano attenerne esclusivamente alle linee XXXXXXX e XXXXXXX. Del pari, l'unica fattura depositata in fascicolo da XXXXXXX n. 8E0061187 del 13/8/2020, concerne la sola linea telefonica XXXXXXX.

Il corredo documentale proposto a sostegno della specifica istanza in parola, pertanto, non è utile a comprovare le circostanze invocate dall'istante, anche in considerazione delle deduzioni di Tim, non essendo sufficiente a tal riguardo l'allegazione di prospetti riassuntivi di parte che non consentono un'appropriata ricostruzione, dettagliata e analitica, dei servizi addebitati nella singola fattura.

Pertanto, con riferimento alle linee telefoniche e ai contratti di cui al presente paragrafo, non può dirsi soddisfatto l'onere della prova gravante sull'istante, con conseguente rigetto della relativa domanda.

Quanto alle spese di procedura, richieste da parte istante nella misura di € 200,00, conformemente ai criteri stabiliti dal Corecom Veneto nella seduta del 28 agosto 2019, in considerazione del parziale accoglimento delle richieste di parte istante si determina il riconoscimento di un equo ristoro per € 150,00, da compensarsi con l'ulteriore insoluto residuo in capo ad XXXXXXX.

Conclusivamente, pertanto, in favore dell'istante è stabilito: - il riconoscimento dell'indennizzo per mancata/tardiva risposta a reclamo, con riferimento al disservizio relativo alla linea XXXXXXX, nella misura di € 300,00 - il riconoscimento dell'indennizzo per mancata/tardiva risposta a reclamo, con riferimento al disservizio relativo alla linea XXXXXXX, nella misura di € 290,00 - lo storno delle fatture nn. 8E00305002 e 8E00449564 (per € 8,75 e 4,28 rispettivamente) - lo storno dell'insoluto superstito relativo alla linea XXXXXXX - il riconoscimento di spese di procedura nella misura di € 150,00, il tutto con compensazione con l'ulteriore eventuale insoluto a carico dell'utente.

**Tutto ciò premesso**, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

## DELIBERA

1. Di accogliere parzialmente l'istanza di XXXXXXXX nei confronti di TIM.  
Tim è tenuta, nei riguardi dell'istante:  
a stornare l'importo di € 8,75 (fattura n. 8E00305002) e di € 4,28 (fattura n. 8E00449564);  
a stornare l'insoluto superstite relativo alla linea XXXXXXXXX  
a corrispondere, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 300,00= a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo relativo al disservizio sulla linea XXXXXXXXX  
a corrispondere, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 290,00= a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo relativo al disservizio sulla linea XXXXXXXXX  
a corrispondere, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, € 150,00 a titolo di spese di procedura.  
I predetti importi potranno esser utilizzati a parziale compensazione di un eventuale ulteriore insoluto, se esistente
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.
4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Il Dirigente  
Fto(\*) Maurizio Santone

Il Presidente  
Fto(\*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante  
Fto(\*) Arianna Barocco

(\*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.