



DELIBERA N. 115/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM S.p.A. (Kena mobile)

(GU14/655852/2024)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione dell'11 luglio 2024;

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 modificato 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato*”;

Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza della società XXX, del 13/01/2024 acquisita con protocollo n. 0011757 del 13/01/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto *business*, contesta all’operatore Tim S.p.A. (Kena mobile) di seguito, per comodità, Tim, il prosieguo della fatturazione dopo il passaggio ad altro operatore nell’erogazione dei servizi di telefonia fissa ed internet.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato:

- *“Nonostante il passaggio ad altro operatore - avvenuto nel marzo 2019 - TIM ha continuato a fatturare al cliente, come da dettaglio di seguito indicato:*
 - *Ft. 186.07 euro numero fisso 0551302xxxx servizio internet Tim Via (...) xxx (...) xxx periodo dal 01/02/2020 al 31/03/2020*
 - *Ft. 40.12 euro numero fisso 0551302xxxx servizio internet Tim Via (...) xxx (...) xxx periodo dal 01/04/2020 al 09/04/2020*
 - *Ft. 5.05 euro indennità di ritardo per pagamento via xxx senza neanche specificare il numero scadeva a luglio 2020*
 - *Ft. 161.98 euro periodo aprile – maggio 2019 fattura di chiusura della linea via xxx*
 - *Ft. 7.81 euro numero fisso 0551302xxxx indennità di ritardo per pagamento rif anno 2019-2020*
 - *Ft. 5.05 euro indennità di ritardo per pagamento via xxx senza neanche specificare il numero scadeva a settembre 2020*
 - *Ft. 15.92 euro indennità di ritardo per pagamento via xxx senza neanche specificare il numero scadeva a novembre 2019*
 - *Ft. 15.83 euro indennità di ritardo per pagamento via xxx senza neanche specificare il numero scadeva a novembre 2019*
 - *Ft. 179.54 euro numero fisso 0551302xxxx servizio internet Tim via Via (...) xxx periodo dal 01/08/2019 al 30/09/2019 ft 2.92 euro indennità di ritardo per pagamento via valentini prato”*
- *“Molte delle suddette fatture sono state pagate e se ne chiede la restituzione”.*

- *“Si specifica che le fatture sono interessi e non viene menzionato il numero e il servizio nuvola che non era né richiesto né usato, in quanto il cliente passò ad altro operatore nel 2019 (si allega di seguito il contratto con Fastweb)”*.
- *“Si segnala, inoltre, che la linea in oggetto ha subito una indebita fatturazione a 28 giorni negli anni 2017-2018. È stato altresì illegittimamente fatturato l’invio degli elenchi telefonici, mai richiesto e, in ogni caso, mai effettivamente eseguito. Infine, è stato attivato e fatturato un ulteriore servizio non richiesto, riguardante la produzione e l’invio delle fatture, quando il cliente ne aveva chiesto la trasmissione telematica in sede di conclusione del contratto”*.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) l’*“annullamento di tutte le fatture emesse a seguito della disdetta e/o in corso di emissione”*;
- ii) il *“ritiro della pratica dal recupero crediti e definitiva cessazione del ciclo di fatturazione”*;
- iii) il *“rimborso delle fatture pagate e non dovute”*;
- iv) l’*“indennizzo per fatturazione illegittima ai sensi dell’art. 1, comma 292 della legge finanziaria”*;
- v) l’*“indennizzo per indebita fatturazione a 28 giorni”*;
- vi) l’*“indennizzo per indebita fatturazione dell’invio degli elenchi telefonici”*;
- vii) il *“rimborso di tutte le somme addebitate a titolo di servizio di produzione e invio fatture”*;
- viii) la *“condanna dell’operatore al pagamento delle spese della procedura”*.

In data 11 gennaio 2024 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore TIM tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore TIM, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 1° marzo 2024, ha preliminarmente richiamato che l’utenza interessata è l’*“utenza fissa, n. 0551302xxxx – Cessata”*.

Nel richiamare i *“fatti all’origine della controversia”*, l’operatore ha indicato che *“[l]a controversia verte, nella ricostruzione fornita dall’istante, sull’asserita fatturazione post disdetta/migrazione”*.

“Nel merito” la società TIM ha eccepito l’*“infondatezza delle richieste avanzate”* puntualizzando *“che le avverse deduzioni e richieste sono infondate e, comunque, sono totalmente prive di allegazioni e riscontro documentale”*. Al riguardo ha sostenuto quanto segue:

- *“Parte istante sostiene di aver subito l’applicazione di condizioni contrattuali non approvate e, alla luce di quanto sopra, insiste nella richiesta di storni e indennizzi. Tuttavia, nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all’operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale; non viene infatti indicato il periodo temporale durante il quale TIM avrebbe attivato il piano contestato. Non viene, inoltre, individuata la differenza contestata tra piano attivato e piano promesso, né l’ammontare degli addebiti asseritamente non dovuti; informazioni tutte indispensabili anche per consentire alla società una adeguata difesa”*.
- *“controparte non ha neppure indicato, né tantomeno depositato tutte le fatture contestate, per le quali oggi viene richiesto lo storno ed il rimborso. Non viene nemmeno allegata la prova*

del pagamento delle somme per le quali è stata formulata richiesta di rimborso. Ciò, peraltro, anche a fronte della richiesta espressa del Corecom”;

- *“in termini generali, in caso di domanda di storno/rimborso, sulla parte istante grava sempre l’onere di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede il rimborso o lo storno, oltre a quello di documentarne il pagamento. In mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l’istanza risulta generica e indeterminata “... stante l’impossibilità di accertare l’“an”, il “quomodo” ed il “quantum” della fatturazione asseritamente indebita” (ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS). Sul punto, a sostegno della propria posizione ha citato le delibere del Corecom Lazio, Delibera DL/193/15/CRL e Delibera DL 186/15/CRL”.*
- *“Controparte, dunque, non ha adempiuto l’onere di allegazione e men che meno quello di produzione documentale gravante sulla stessa. Si confida pertanto, già sotto tale profilo, che tutte le domande avversarie vengano rigettate”.*

Sulla “[m]ancata presentazione del reclamo (v. artt. 6,8,9,11 e 13 del Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS)” ha evidenziato che “l’istante non ha allegato alcun reclamo, dunque alcun indennizzo potrà essere riconosciuto all’istante giacché le doglianze sono prive di fondamento”.

“Sulla richiesta di storno” ha “precisa[to] che Tim non ha mai ricevuto da parte dell’istante in oggetto alcuna richiesta di migrazione né di cessazione; tant’è che la linea risulta cessata per morosità”.

Inoltre, la società TIM ha dedotto che “[l]’istante [ha] deposita[to] una proposta di abbonamento sottoscritta con OLO Fastweb in data 12 marzo 2019 che, tuttavia, come si può ben vedere, riguarda una linea mobile ex novo”.

Sul punto ha precisato che: “Nessuno storno può essere accordato in favore della parte istante e, a tal proposito, si evidenzia come TIM non disponga più del credito in questione essendo stato quest’ultimo (il credito) regolarmente ceduto (pro soluto) alla Società “xxx” – come da missiva depositata dalla stessa parte istante. Pertanto, TIM richiede, per carenza di legittimazione passiva, di essere estromessa dalla presente procedura”.

TIM ha concluso, quindi, richiedendo, in via preliminare, di “accertare e dichiarare l’estromissione di Tim da procedimento per carenza di legittimazione passiva” e, nel merito, di “respingere l’istanza per i motivi sopra esposti”.

3. La replica dell’istante.

In data 20 marzo 2024, nei termini concessi per la presentazione di eventuali repliche, l’utente ha indicato di aver ricevuto, in pari data, una “ulteriore richiesta [Notifica di cessione di credito e sollecito di pagamento - Codice Cliente n. (...) 3012xxxx] di pagamento”. Nell’allegare tale documento, ribadisce la propria contestazione “per le medesime ragioni indicate nel formulario”.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis si precisa quanto segue:

- *in ordine alla cessione del credito effettuata da TIM alla società di recupero crediti denominata “xxx”, deve essere chiarito che il Corecom ha competenza per le controversie tra utenti e*

operatori di comunicazioni elettroniche, per cui nessun provvedimento può essere dal medesimo adottato nei confronti di soggetti diversi da quelli menzionati, come nel caso di specie, la sopraindicata società di recupero crediti, cui l'operatore convenuto ha ceduto il credito vantato nei confronti dell'istante. Tuttavia, la giurisprudenza ritiene che il debitore conservi le eccezioni, ivi comprese quelle processuali, opponibili al cedente anche nei confronti del cessionario (Cass. 8168/1991), pertanto l'utente ha interesse che venga accertata la legittimità della debenza delle somme in contestazione, a prescindere dalle vicende successive che interessano i diritti di credito che ne discendono;

- non può essere accolta l'eccezione dell'operatore TIM circa la genericità e l'indeterminatezza nella descrizione dei fatti da parte della società istante e l'assenza di documentazione probatoria in punto di storno/rimborso, atteso che, ad avviso di questo Corecom, l'istanza risulta sufficientemente circostanziata e supportata dalla documentazione prodotta.

Sempre in via preliminare, a chiarimento della *res controversa*, occorre precisare che l'utente contesta "in toto" la legittimità degli addebiti richiesti da TIM, come da lettera pervenuta da "xxx".

Ad un'analisi della fatturazione allegata alla predetta richiesta, emerge che gli importi contestati riguardano, da un lato, i servizi, riferiti all'utenza n. 055 1302xxxx (Codice Cliente: 09931175xxxx), che, secondo la rappresentazione dei fatti dell'istante, sono estranei ai servizi di rete fissa passati dal marzo 2019 all'operatore Fastweb S.p.A. e, comunque, mai utilizzati anche in precedenza. Dall'altro lato, riguardano i costi di recesso e disattivazione (Codice Cliente: 09931175xxxx).

Pertanto, alla luce delle premesse fatte, si evidenzia che le domande *i)*, *ii)* e *iii)* saranno prese in esame congiuntamente alla luce delle contestazioni di parte istante inerenti a:

- addebiti riferiti a servizi non fruiti dopo il passaggio ad altro operatore, fra cui il servizio "Nuvola It Internet Business 20M Adaptive 256F*" e addebiti ad esso correlati che dichiara di non aver richiesto di cui all'utenza n. 055 1302xxxx (Codice Cliente: 09931175xxxx);
- costi di disattivazione e recesso di cui alla fattura di chiusura n. 8L0041xxxx del 6 giugno 2019 (Codice Cliente: 09931175xxxx).

Sulla fatturazione post-migrazione di cui all'utenza n. 055 1302xxxx (Codice Cliente: 09931175xxxx) e codice n. 09931175xxxx

Parte istante contesta di non aver usufruito di alcun servizio di telefonia fissa erogato dall'operatore *donating* TIM, avendo aderito, in data 12 marzo 2019, ad una offerta con Fastweb S.p.A. di fornitura dei servizi di rete fissa. Ha precisato, fra l'altro, che l'oggetto delle fatture post-migrazione contestate (n. 055 1302xxxx - Codice Cliente: 09931175xxxx) fa riferimento al "servizio nuvola che non era né richiesto né usato". Inoltre contesta le somme addebitate in riferimento al codice Codice Cliente n. 09931175xxxx, presenti in fatture dove "non viene menzionato il numero".

Di contro l'operatore ha dedotto la legittimità degli addebiti e ha "precisa[to] che Tim non ha mai ricevuto da parte dell'istante in oggetto alcuna richiesta di migrazione né di cessazione; tant'è che la linea risulta cessata per morosità".

La doglianza può essere accolta nei termini di seguito indicati.

In generale si richiama che, attesa la contestazione dell'istante circa la fatturazione emessa da TIM dopo l'attivazione del nuovo contratto con Fastweb, il contegno dell'operatore *donating*, che - pur a fronte della mancata fornitura dei servizi ha proseguito la fatturazione, è da ritenersi contrario

al generale principio di buona fede di cui all'art. 1175 c.c., privo di causa per mancanza di corrispettività degli importi fatturati.

L'istante, con riferimento alla fatturazione post-migrazione, ha contestato la corrispondenza della stessa a servizi fruiti. Sul punto ha precisato che i servizi fatturati per il servizio "Nuvola" non erano stati utilizzati neanche precedentemente al passaggio a Fastweb. A supporto della propria posizione, l'istante ha depositato la copia del contratto sottoscritto con il nuovo operatore in data 12 marzo 2019. A tale contratto è allegata la richiesta di portabilità da TIM delle utenze n. 055 247xxxx, n. 055 247xxxx, corredata dai relativi codici di migrazione.

Sul punto si rileva che la società TIM nulla ha dedotto sulle utenze fisse sopraindicate. In memoria ha genericamente dedotto la carenza documentale dell'istanza in punto di migrazione, limitandosi ad osservare che "[l]'istante [ha] deposita[to] una proposta di abbonamento sottoscritta con OLO Fastweb in data 12 marzo 2019 che, tuttavia, come si può ben vedere, riguarda una linea mobile ex novo".

Al contrario, al fine di confutare la posizione dell'istante, l'operatore avrebbe dovuto provare il perdurare della gestione delle stesse utenze fisse, le quali, invece, *per tabulas*, risultano oggetto di richiesta di portabilità a Fastweb S.p.A. In altri termini, in relazione a tali servizi, TIM avrebbe dovuto depositare copia del traffico e dei *files di log*, indicanti la durata delle connessioni internet e la riferibilità temporale delle medesime nel periodo indicato dall'utente.

Inoltre, in riscontro alla contestazione degli addebiti sul n. 055 1302xxxx (Codice Cliente: 09931175xxxx), non riconosciuti dall'utente, l'operatore avrebbe dovuto giustificare la fatturazione emessa sulla base delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio contrattualizzato. Documentazione questa non risultante agli atti del procedimento.

Si rileva, per altro, con riferimento precipuo alle voci di costo collegate al numero predetto, che la società TIM non ha, fra l'altro, allegato i contratti sottoscritti a suo tempo dall'istante, limitandosi a ribadire, *sic et simpliciter*, la correttezza degli addebiti contestati, non fornendo sufficiente documentazione e elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente su tutti i servizi contrattualizzati rimasti attivi dopo il passaggio ad altro operatore.

Sul punto si richiama che, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006), l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi.

Pertanto, a fronte della puntuale contestazione dell'istante di non aver mai utilizzato il servizio "Nuvola" e i servizi di cui al n. 055 1302xxxx (Codice Cliente: 09931175xxxx), Tim non ha allegato la documentazione attestante la correttezza della fatturazione, non dimostrando, fra l'altro, di aver effettuato i controlli e gli accertamenti tecnici del caso, in osservanza a quanto disposto dall'articolo 8, comma 6, della delibera n. 179/03/CSP.

Riguardo alla determinazione del *dies a quo* rispetto al quale effettuare lo storno/rimborso della fatturazione, si precisa che l'istante, pur avendo contestato l'utilizzo del servizio di cui al n. 055 1302xxxx (Codice Cliente: 09931175xxxx) per tutto il periodo di permanenza in TIM, tuttavia ha allegato solo le fatture dal 3° bimestre 2020: Febbraio - Marzo.

Ne consegue che, alla luce di quanto sopra rilevato, la società TIM è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile dell'utente, mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione emessa dal 3° bimestre 2020: Febbraio - Marzo sul 055 1302xxxx (Codice Cliente: 09931175xxxx), fino a chiusura del ciclo di fatturazione, incluse le somme addebitate a titolo di interessi moratori e al netto di eventuali spese dovute per apparati in possesso dell'utente. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Parimenti non risultano giustificati dall'operatore tutti gli importi attribuiti a titolo di interessi moratori di cui al Codice Cliente n. 09931175xxxx, a partire dalla fattura 6° bimestre 2019: Agosto - Settembre, dove per altro non è specificato alcun numero di utenza. L'operatore, infatti, attese le contestazioni dell'istante, nulla deduce sul punto.

Ne discende, quindi, per le medesime ragioni di cui sopra, che la società TIM è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile dell'utente, mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione emessa dal 6° bimestre 2019: Agosto - Settembre riferita al Codice Cliente n. 09931175xxxx, fino a chiusura del ciclo di fatturazione, incluse le somme addebitate a titolo di interessi moratori. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla richiesta d'indennizzo ai sensi dell'articolo 292 della legge n. 160 del 27 dicembre 2019 (Legge di Bilancio)

La richiesta dell'istante di cui al punto *sub iv)* volta alla liquidazione dell'indennizzo così come previsto dall'articolo 292 della legge n. 160 del 27 dicembre 2019 in merito agli errati addebiti in fattura non può trovare accoglimento in quanto la norma citata fa riferimento ai casi in cui siano emesse fatture a debito in relazione alle quali sia accertata l'illegittimità della condotta del gestore per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, prevedendo che l'utente abbia diritto a ottenere, oltre al rimborso delle somme eventualmente versate, anche il pagamento di una penale pari al 10 per cento dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a 100,00 euro.

Nel caso di specie, non si controverte di errate fatturazioni per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, bensì di fatturazione emessa in presenza di disservizi tecnici comportanti il prosieguo della fatturazione dopo il passaggio ad altro operatore, pertanto, estranei alla predetta previsione normativa.

Sui costi di recesso e disattivazione

L'istante chiede l'annullamento della fattura di chiusura n. 8L0041xxxx del 6 giugno 2019 (Codice Cliente: 09931175xxxx), laddove l'operatore ha dedotto in generale la genericità delle doglianze dell'istante. Tale fattura contiene:

- “*Cessazione anticipata linea*” (9 maggio 2019) pari ad euro 100,00 (IVA esclusa);
- “*Costo disattivazione linea*” (9 maggio 2019) pari ad euro 19,51 (IVA esclusa)

La doglianza, per quanto concerne i costi di recesso/disattivazione, sarà presa in esame in relazione alla fattura sopraccitata e, in particolare, ai due importi, l'uno, per i costi di dismissione e, l'altro, per le rate residue relative al contributo di attivazione.

Ciò premesso, la predetta doglianza non può essere accolta per la parte riferita ai costi di disattivazione per i motivi di seguito indicati.

Sul punto si ricorda che, ai sensi della legge n. 40/2007 (c.d. decreto Bersani), nei contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia deve essere garantita la libertà dell'utente di recedere senza spese non giustificate da costi dell'operatore. In particolare, l'articolo 1, comma 3, della legge sancisce la nullità delle clausole contrattuali imposte agli utenti in caso di recesso anticipato, ad eccezione delle spese giustificate dai costi sostenuti dagli operatori.

In relazione all'addebito del "*Costo disattivazione linea*", viene, inoltre, in rilievo la Delibera Agcom n. 487/18/CONS al capoverso IV, n. 13, che prevede, in conformità al decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, come modificato e integrato dalla legge 4 agosto 2017, n. 124, che le spese di recesso devono essere "*commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio*".

La medesima Delibera Agcom n. 487/18/CONS al capoverso VIII, n. 37, stabilisce che "*Gli operatori sono tenuti a comunicare annualmente all'Autorità i costi sostenuti per le attività di dismissione e trasferimento della linea esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica*".

Orbene, nel caso di specie, l'importo predetto risulta coincidere con il dettaglio dei costi indicato dall'operatore in relazione all'offerta sottoscritta, in ottemperanza a quanto previsto dalla delibera n. 252/16/CONS, nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito web dell'operatore, peraltro consultabile mediante il sito al link <http://www.agcom.it/telefonia-fissa>.

Ne consegue, dunque, che la doglianza dell'utente per la parte riferita allo storno/rimborso della somma pari ad euro 19,51 oltre IVA per "*Costo disattivazione linea*" (9 maggio 2019) non può essere accolta attesa la congruità di tale importo ai sensi della normativa di settore di cui alle Delibere dell'Autorità n. 252/16/CONS (recante "*Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica*") e la sopra richiamata Delibera n. 487/18/CONS (recante "*Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione*").

Viceversa, la contestazione inerente alla somma di euro 100,00 oltre IVA per "*Cessazione anticipata linea*" (9 maggio 2019) è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Ai fini di un inquadramento della res controversa, si richiama la già citata Delibera Agcom n. 487/18/CONS, capoverso VII, n. 28, che recita testualmente: "*gli operatori possono concedere agli utenti, che sottoscrivono un contratto di fornitura di un servizio principale, la dilazione del pagamento di alcuni importi relativi all'acquisto di prodotti (...) o servizi (quali l'attivazione e la configurazione della linea e/o dei dispositivi (...)) che vengono offerti congiuntamente al servizio principale. Nel caso in cui il recesso dovesse avvenire prima di una data scadenza gli operatori potrebbero riservarsi di addebitare agli utenti il pagamento in un'unica soluzione delle rate residue*".

Al riguardo però, deve evidenziarsi che l'operatore non fornisce prova dell'assolvimento degli oneri informativi nei confronti del cliente, così come previsti dalla medesima Delibera Agcom n. 487/18/CONS, capoverso VIII, n. 34, secondo la quale "*[l]e spese relative al recesso o al*

trasferimento dell'utenza ad altro operatore devono essere rese note al momento della pubblicizzazione dell'offerta e in fase di sottoscrizione del contratto", specificando espressamente che "[t]ra queste rientrano: (...) le spese relative al pagamento in una o più soluzioni delle rate relative alla compravendita di beni e servizi offerti congiuntamente al servizio principale".

La previsione di cui al successivo punto n. 36 evidenzia, altresì, che "[i]n fase di sottoscrizione del contratto gli operatori devono rendere note, verbalmente e attraverso idonea informativa – chiara e sintetica – da allegare al contratto, tutte le spese che l'utente dovrà sostenere in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato".

Con riguardo all'informativa sopra riportata, deve rilevarsi che l'operatore non ha allegato la comunicazione indirizzata al cliente "[i]n fase di sottoscrizione del contratto" e non fornendo puntuali indicazioni circa il *quantum debeatur* secondo la previsione di cui al punto n. 36 sopracitato.

Pertanto, l'operatore non ha dimostrato di aver reso noto, in modo chiaro e trasparente, quali costi l'utente avrebbe dovuto sostenere in caso di recesso anticipato da un contratto che prevedeva vincoli di durata.

Ne deriva, per quanto sopra esposto, che l'istante, in relazione Codice Cliente n. 09931175xxxx ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) della somma di euro 100,00 (cento/00) oltre IVA, a titolo di "Cessazione anticipata linea" (9 maggio 2019)" presente nella fattura n. 8L0041xxxx del 6 giugno 2019, fino a fine ciclo di fatturazione incluse le somme addebitate a titolo di interessi moratori. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

Sull'invio degli elenchi telefonici e sulla fatturazione a 28 giorni

Parte istante ha lamentato di aver ricevuto una fatturazione su 28 giorni, anziché su base mensile. In relazione a tale disagio formula una richiesta d'indennizzo della quale l'operatore eccepisce, in generale, l'infondatezza. Ed ha, inoltre, ha richiesto un "indennizzo per indebita fatturazione dell'invio degli elenchi telefonici".

Le doglianze *sub v)* e *vi)*, relative, rispettivamente, alla asserita "indebita fatturazione a 28gg" e alla "indebita fatturazione dell'invio degli elenchi telefonici", non può essere accolta per le ragioni che seguono.

L'istante ha, infatti, omissis di produrre agli atti la documentazione indispensabile allo svolgimento e alla completezza della fase istruttoria. L'utente, infatti, non ha allegato la fatturazione oggetto di doglianza.

Pertanto tale insufficienza probatoria impedisce di effettuare un riscontro in merito a quanto lamentato, omettendo di indicare il periodo di riferimento utile al ricalcolo.

Al riguardo si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, che l'utente avrebbe dovuto depositare le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva il rimborso e lo storno, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, la prova della regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle

richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Per i motivi suesposti, vista l'estrema genericità dell'istanza, non emergendo, in particolare, alcuna indicazione atta ad individuare le voci contestate ed a chiarire il quantum delle somme di cui si chiede il rimborso, le predette domande non possono essere accolte, stante l'impossibilità di accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" della fatturazione asseritamente indebita (*ex multis* Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

Sulla spedizione fatture cartacee

Parte istante ha lamentato l'invio delle fatture cartacee, nonostante la richiesta di riceverle digitalmente. Sul punto l'operatore ha eccepito la genericità della domanda.

La relativa doglianza *sub vii)* non può essere accolta.

Innanzitutto deve evidenziarsi che l'istante non ha depositato la richiesta di invio delle fatture su supporto digitale e non ha offerto ulteriori elementi probatori e argomentazioni difensive in fase di replica.

Ciò premesso si rileva che spettava alla parte istante l'onere probatorio ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. laddove si prevede che "*[c]hi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento*".

Al contrario l'utente si limita a fare generico riferimento ad addebiti per l'invio delle fatture, non integrando l'istanza, neanche in fase di replica, con alcun tipo di documentazione o controdeduzione relativa a quanto evidenziato dall'operatore, il quale nella propria memoria difensiva si appella alle condizioni generali di contratto.

Ne deriva che, attese le controdeduzioni di Tim, le doglianze dell'istante non possono essere accolte.

Sulle spese di procedura

Infine la richiesta *sub viii)* relativa alle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dallo Studio XXX, nei confronti dell'operatore TIM S.p.A. (Kena mobile) per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile, in riferimento al Codice Cliente n. 09931175xxxx, mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di risoluzione della controversia) della somma di euro 100,00 (cento/00) oltre IVA, a titolo di “*Cessazione anticipata linea*” (9 maggio 2019)” presente nella fattura n. 8L0041xxxx del 6 giugno 2019, fino a fine ciclo di fatturazione incluse le somme addebitate a titolo di interessi moratori. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.
3. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di risoluzione della controversia) di tutta la fatturazione emessa dal 3° bimestre 2020: Febbraio - Marzo sul n. 055 1302xxxx (Codice Cliente: 09931175xxxx), incluse le somme addebitate a titolo di interessi moratori e al netto di eventuali spese dovute per apparati in possesso dell’utente, fino a chiusura del ciclo di fatturazione. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
4. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di risoluzione della controversia) di tutta la fatturazione emessa dal 6° bimestre 2019: Agosto - Settembre riferita al Codice Cliente n. 09931175xxxx, fino a chiusura del ciclo di fatturazione, incluse le somme addebitate a titolo di interessi moratori. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 11 luglio 2024

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)