

**DELIBERA N.65/2024/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX /TIM S.p.A. (Kena mobile)  
(GU14/550544/2022)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione dell'11 aprile 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. 358/22/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 Comitati 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 dell’utente XXX, del 15/09/2022 acquisita con protocollo n. 0266250 del 15/09/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

L’istante, titolare dell’utenza residenziale n. 0583 57xxxx, contesta all’operatore TIM S.p.A. (Kena mobile), di seguito per brevità TIM, sulla fatturazione indebita relativa al servizio TIM Vision, nonché la mancata risposta al reclamo.

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

- constatava la fatturazione del servizio di “*TIM Vision*” da tempo non più fruito e già disattivato;
- con fax del 16 ottobre 2018 segnalava a TIM il problema di fatturazione, evidenziando che, in precedenza, nel periodo dal 1° marzo 2016 fino al 23 giugno 2018 aveva usufruito del servizio “*Tim Vision*” su un diverso numero telefonico (0583 99xxxx). Nel reclamo indicava che, con il recesso A/R (ricevuto da TIM il 3 luglio 2018) aveva chiesto la disdetta del numero e anche del servizio di “*TIM Vision*”;
- con il predetto reclamo del 16 ottobre 2018 chiedeva il rimborso di quanto pagato a titolo del servizio “*TIM Vision*”, in quanto sul nuovo numero 0583 57xxxx tale servizio non risultava né mai attivato, né mai usufruito.

In data 15 settembre 2022 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.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto che:

- i) lo “*storno insoluto*”;
- ii) l’“*indennizzo per mancata risposta al reclamo*”.

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

La società Tim nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria in data 14 novembre 2022, ha fatto pervenire una memoria difensiva nella quale ha preliminarmente “*rileva[to] che linea n° 058357xxxx, intestata al Signor XXX, che fruiva dell’Offerta Commerciale TIM CONNECT Premium (Fttcab), è stata cessata in data 14/12/2019*”.

La società TIM ha “*eccepi[to] in via preliminare l'improcedibilità del presente procedimento*”. Sul punto ha evidenziato che: “*Già in prima Istanza, è stata richiesta l'improcedibilità della medesima Istanza in quanto TIM non è più titolare del credito oggetto sia della 1° Istanza che del presente procedimento ed ha chiesto l'estromissione dalla procedura per difetto di legittimazione passiva. Il credito è stato ceduto il 3/12/2021*”.

Inoltre, “[*r]elativamente alle doglianze riportate nel Formulario GU14/550544/2022, [la società TIM ha] evidenzia[to] che appaiono estremamente sintetiche. Infatti, la domanda è evidentemente generica, non circostanziata e priva di sostegno documentale, non avendo l'istante, altresì, allegato né fatture, né reclami, né una fonte negoziale. In caso di doglianza per costi ritenuti non dovuti dall'istante, il Corecom ha più volte respinto la domanda "non avendo l'utente prodotto copia delle fatture di cui chiede lo storno" (tra le altre, Delibera DL/193/15/CRL e Delibera DL 186/15/CRL, ai sensi della quale "la richiesta di storno delle fatture non può essere accolta per il mancato deposito delle stesse"). Ad esempio, una determina del Corecom Lazio ha rigettato la domanda di storno delle fatture avanzata dall'istante, non avendo questi prodotto il dettaglio delle stesse (Corecom Lazio, Determina n. 320/2018: "L'istante chiede sic et simpliciter lo storno delle fatture insolute...la contestazione non deve essere generica ma puntuale e circostanziata sulle singole voci che si contestano...Alcun valido reclamo in merito è stato depositato dall'istante. Non solo. Non essendo stati prodotti i dettagli delle fatture non è dato evincersi la lamentata indebita fatturazione invocata. La domanda, pertanto, non può trovare accoglimento in questa sede")”.*

L'operatore ha precisato “*che il modem non è mai stato restituito da controparte*” e ha ritenuto “*opportuno rimarcare che dalla consultazione del sistema amministrativo risulta un insoluto di euro 292,76 ceduto alla Società xxx e, pertanto, non più presente nella contabilità di Tim. (Si allega in Conciliaweb estratto conto)*”.

Infine, l'operatore ha dedotto che “*nulla spetta a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo in quanto TIM al reclamo pec del 14/07/22 ha risposto entro i termini con pec del 27/07/22*”.

La società TIM ha concluso insistendo nella richiesta “*di rigettare l'istanza in esame in quanto improponibile per difetto di legittimazione passiva*”.

### **3. La replica dell'istante.**

Nell'ambito del contraddittorio, parte istante, per il tramite del legale di fiducia, ha depositato in data 14 novembre 2022, una memoria di replica nella quale ha evidenziato quanto segue:

- “*a nulla rileva che l'operatore abbia ceduto il credito a terzi perché è pacifico che sull'origine di quel credito sussiste un problema è il credito originario che deve risolverlo*”;
- “*inoltre sin dal 2018 il cliente ha sempre evidenziato di non aver mai fruito del servizio TIM VISION e quindi l'importo richiesto non è assolutamente dovuto, perché l'operatore non ha provato il contrario ovvero che il cliente abbia posseduto il decoder e con esso fruito del servizio*”;
- “*l'operatore infine non ha mai risposto al reclamo FAX del 16.10.2018 che si produce in copia con ricevuta di avvenuta consegna, essendo pertanto obbligato ad indennizzare il cliente per la mancata risposta al reclamo*”.

### **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 via preliminare, in ordine alla cessione del credito effettuata da Tim alla società di recupero crediti denominata “Società 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 xxx”, cui Tim 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.

Nel merito:

Sull’addebito del servizio a titolo del servizio TIM vision sul contratto di cui all’utenza n. 0583 57xxxx

Parte istante ha lamentato la prosecuzione del pacchetto “TIM vision” sul numero telefonico 0583 57xxxx. Con fax del 16 ottobre 2018 segnalava a TIM il problema di fatturazione, evidenziando che, in precedenza, nel periodo dal 1° marzo 2016 fino al 23 giugno 2018 aveva usufruito del servizio “Tim Vision” su un diverso numero telefonico (0583 99xxxx). Nel reclamo indicava che, con il recesso A/R (ricevuto da TIM il 3 luglio 2018) aveva chiesto la disdetta del numero e anche del servizio di “TIM Vision”.

Di contro l’operatore TIM deduce di aver ceduto il credito, non entrando nel merito della vicenda.

La doglianza dell’utente è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

In via generale, con riferimento alla contestazione dell’istante, giova richiamare l’orientamento consolidato secondo cui, in base ai principi sull’onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni di cui alla consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387; 26 gennaio 2007 n. 1743; 19 aprile 2007 n. 9351; 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009, n.15677 e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), *“il creditore che agisce per l’adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell’inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall’avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell’obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l’onere di dimostrare l’avvenuto esatto adempimento o che l’inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi”*.

Sempre in via generale, si richiama ancora l’articolo 2, comma 2, lettera c) del decreto legislativo n. 206/2005, c.d. Codice del Consumo e successive modificazioni, il quale annovera tra i diritti fondamentali del consumatore quello *“ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità”* nei rapporti di consumo.

Ancora, con riferimento all’ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere

ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all'articolo 4 evidenzia che: *“gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli”*. Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

Nel caso di specie, l'utente ha contestato, e ribadito in replica, l'adesione al servizio TIM Vision sul nuovo contratto di cui al n. 0583 57xxxx, già per altro disdettato con riferimento al precedente rapporto contrattuale.

Dalla documentazione infatti, non si evince che l'operatore abbia informato in maniera esaustiva l'utente circa i costi che sarebbero stati presenti in fattura dopo l'adesione ad un nuovo contratto e non risulta provato che avesse comunicato al cliente la prosecuzione dell'adesione a TIM Vision su altro numero. Sul punto si evidenzia che non ha allegato il contratto sottoscritto.

È da notare, altresì, che detta società non ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare ed esaustiva gestione del cliente in pendenza del reclamo inviato. Al riguardo si precisa che l'operatore ha dichiarato di aver riscontrato tempestivamente il suddetto reclamo, ma non ha depositato agli atti tale risposta. Non risulta, quindi, che l'operatore abbia comunicato nel dettaglio gli esiti dei controlli di gestione e degli accertamenti contabili effettuati in merito alla fatturazione per il TIM Vision.

Quindi, atteso che, in ragione della natura contrattuale del rapporto di fornitura, incombe sul gestore telefonico l'onere probatorio del corretto computo dei costi contenuti in fatturazione, in linea con le condizioni stabilite nel contratto concluso tra le parti; deve ritenersi non provata l'applicazione delle condizioni economiche accettate dall'utente, il quale non risulta essere stato informato circa la fatturazione del servizio TIM Vision agganciata al rapporto contrattuale in corso.

Quindi, in accoglimento della domanda *sub i)*, deve disporsi la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno/rimborso, dal sorgere del rapporto contrattuale, fino alla fine del ciclo di fatturazione, delle somme fatturate a titolo del servizio TIM Vision sul n. 0583 57xxxx. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

#### Sulla mancata risposta al reclamo

Parte istante lamenta la mancata risposta al reclamo del 16 ottobre 2018, inviato per fax all'operatore. Di contro, quest'ultimo respinge la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo *“in quanto TIM al reclamo pec del 14/07/22 ha risposto entro i termini con pec del 27/07/22”*. A prescindere dal fatto che tale riscontro non è stato allegato agli, la risposta indicata è stata inviata dopo quasi quattro anni e, quindi, il reclamo può ritenersi inevaso e può essere accolta la domanda *sub ii)* dell'istante.

Con riferimento al caso di specie viene in rilievo il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che

la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo".

Ciò premesso, parte istante ha diritto all'indennizzo, di cui all'art. 12 del Regolamento sugli Indennizzi che dispone quanto segue: "*l'operatore se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei servizi dell'operatore per l'omessa risposta al reclamo del 16 ottobre 2018, si determina il *dies a quo* nella data del 15 novembre 2018 ed il *dies ad quem* nel giorno 15 settembre 2022, data dell'udienza di conciliazione.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo dell'importo di euro 300,00 (trecento/00) computato nella misura massima.

TUTTO ciò premesso;

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

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta a regolarizzare, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento la 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 tutti gli importi addebitati a titolo del servizio TIM Vision sul n. 0583 57xxxx, dal sorgere del rapporto contrattuale, fino alla fine del ciclo di fatturazione, delle somme fatturate. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
2. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, pari euro 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

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 aprile 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.)