

**DELIBERA N. 24/2023/DEF**

**XXX XXX/TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/580161/2023)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 5/06/2023;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXX XXXX del 19/01/2023 acquisita con protocollo n. 0014894 del 19/01/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

Con l'istanza presentata in data 19 gennaio 2023, lo XXX XXX (d'ora in avanti anche solo l'Istante o l'Utente) contesta all'operatore Tim (da qui in avanti anche solo l'Operatore) indebite fatturazioni.

In particolare, l'Istante lamenta: a) la fatturazione post recesso sulle linee XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX; b) l'illegittima duplicazione della fatturazione dei contributi di attivazione, come denunciato in diversi reclami; c) l'attivazione e la fatturazione del servizio non richiesto di produzione e invio cartaceo delle fatture, a dispetto della richiesta di trasmissione telematica delle stesse in sede di conclusione del contratto e nonostante il reclamo del 3.2.2022; d) l'indebita fatturazione a 28 giorni per gli anni 2017 e 2018; e) la fatturazione della sim XXXXXXX, mai richiesta dal cliente, contestata con reclamo del 17.1.2023; f) la difformità tra quanto fatturato e quanto previsto dalle condizioni contrattuali.

L'istante elenca, inoltre, alcuni dei numerosi ticket di segnalazione aperti nei confronti dell'Operatore e mai riscontrati.

Sulla base di quanto contestato, l'Istante formula le seguenti richieste: 1) definitiva cessazione delle linee XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, con storno di tutte le fatture emesse dopo le disdette e rimborso delle fatture pagate dopo le disdette, con contestuale ritiro della pratica dal recupero crediti; 2) indennizzo per fatturazione post recesso e per l'addebito dei doppi contributi di attivazione, come denunciato nei reclami allegati all'istanza; 3) indennizzo per attivazione e fatturazione di un servizio non richiesto (nonostante il reclamo del 3.2.2022; euro 1,50 per ogni giorno), riguardante la produzione e l'invio cartaceo delle fatture, con contestuale rimborso di tutti gli importi addebitati a questo titolo; 4) indennizzo per indebita fatturazione a 28 giorni su tutte le linee; 5) indennizzo per attivazione di una sim non richiesta (XXXXXXX), come da reclamo del 17.1.2023; 6) rimborso di tutte le voci di spesa fatturate e non giustificate dalle condizioni contrattuali; 7) indennizzo per omessa risposta al reclamo del 3.2.2022 e altri reclami (trattandosi di reclami riferibili a disservizi tra loro eterogenei, è dovuto un indennizzo per ciascuna mancata risposta).

L'Istante presentava memoria di replica in data 18 aprile 2023, dunque oltre i termini previsti dall'art. 16, comma 2, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi, di cui alla Delibera 203/18/CONS e ss. mm. e ii. (da qui in avanti Regolamento di procedura).

Pertanto, tale memoria è da considerare irricevibile e quanto in essa dedotto dalla parte istante non potrà essere utilizzato ai fini della decisione.

## 2. La posizione dell'operatore

L'Operatore in data 9 marzo 2023 ha depositato memoria difensiva, di cui si riporta integralmente il contenuto: "*L'istante lamenta una pluralità di disservizi: 1) fatturazione*

*post recesso sulle linee XXXXXX, XXXXXX, XXXXXX; 2) pagamento di doppi contributi di attivazione; 3) attivazione e fatturazione di un servizio non richiesto, riguardante la produzione e l'invio cartaceo delle fatture; 4) indebita fatturazione a 28 giorni per gli anni 2017/2018; 5) fatturazione di una sim XXXXXXXX mai richiesta; 6) non corrispondenza della fatturazione alle condizioni contrattuali.*

*Chiede lo storno e la corresponsione degli indennizzi come meglio indicati nel formulario. Proposta a mani cliente per le linee n. XXXXXX e XXXXXX. Non viene indicato il costo del Contributo Attivazione che per entrambe le linee ammonta ad euro 15/mese cad.+iva ed è previsto dalle condizioni generali di abbonamento. Il servizio TIM SAFE WEB di euro 3/mese/linea +iva può essere cessato. Il voucher che avrebbe dovuto essere applicato per la linea n. XXXXXX non è stato attivato in quanto, a parità di tecnologia, erano ancora attive le precedenti numerazioni. Il router avrebbe dovuto essere fornito in comodato d'uso gratuito ma, a causa della mancata applicazione del voucher, è stato fornito in Vendita rateale come da fattura TIM n. XXXXXXXXXXXXXXXXX del 21/07/2022. Euro 300,00 quale indennizzo per mancata applicazione offerta voucher proposta dal TBP. Si precisa che il servizio SAFE WEB può essere disattivato contattando il servizio clienti 191. Valore del voucher euro 300,00 Per questa linea era stato indicato in proposta il valore del contributo attivazione di euro 18/mese+iva Per regolarizzare i canoni come da richiesta dell'istante e poiché non è possibile applicare a posteriori il voucher, è necessario disporre i seguenti storni: euro 300,00 per mancata applicazione sconto voucher euro 240,00 per errata commercializzazione del modem*

*Per la linea n. XXXXXX (cessata in data 15/07/22 e sostituita dalla linea n. XXXXXX) Tim propone lo storno delle rate a scadere del contributo attivazione e fedeltà in addebito sulla fattura n. XXXXXX per complessivi euro 350,75 i.i.*

*Per le linee n. XXXXXX e XXXXXX (cessate rispettivamente il 25/07/22 e 12/08/22 e sostituite dalle linee XXXXXX e XXXXXX) Tim propone: linea n. XXXXXX: storno di euro 411,85 per le rate del contributo fedeltà e attivazione in addebito a decorrere dal mese di agosto 2022. Linea n. XXXXXX: storno di euro 54,90 per il contributo attivazione in addebito a decorrere dal mese di settembre 2022 e fino a cessazione completa dell'addebito*

*Alla luce di quanto sopra, rispetto ad un insoluto corrente di euro 1.240,32 TIM propone uno storno complessivo di euro 1.357,50 determinando un importo a credito dell'istante di euro 117,18 che sarà accreditato sulla prima fattura utile della linea n. XXXXXX".*

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

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento di procedura. Preliminariamente si rileva l'inammissibilità della richiesta di indennizzo per attivazione della sim n. XXXXXX, in quanto relativa a contestazione non sottoposta a preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione. Nel merito, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte soltanto parzialmente.

1) Con riguardo alla richiesta sub 1), “definitiva cessazione delle linee XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, con storno di tutte le fatture emesse dopo le disdette e rimborso delle fatture pagate dopo le disdette, con contestuale ritiro della pratica dal recupero crediti”, si rileva che in atti risultano: - Pec 1° luglio 2022 di disdetta (rectius, recesso) delle numerazioni XXXXXXXX (principale), e XXXXXXXX (secondaria), poi sostituite dalla linea XXXXXXXX; - Pec 22 luglio 2022 di disdetta (rectius, recesso) della numerazione XXXXXXXX, poi sostituita dalla linea XXXXXXXX; L’Operatore, nella propria memoria, non contesta la ricezione di tali comunicazioni ma afferma che le linee n. XXXXXXXX e XXXXXXXX sono state cessate rispettivamente il 25/07/22 e 12/08/22 e sostituite dalle linee XXXXXXXX e XXXXXXXX. Quanto alla linea n. XXXXXXXX (numerazione secondaria sostituita anch’essa dalla linea XXXXXXXX), in assenza di espresse precisazioni o contestazioni da parte di TIM, e alla luce di quanto poco più sopra rilevato, la stessa dovrà essere cessata dal 1° agosto 2022 (ossia il trentesimo giorno successivo alla comunicazione di recesso). Nella documentazione versata in atti non si rinvengono addebiti di canoni o servizi relativi a tali numerazioni e successivi alle date di cessazione come indicate dall’Operatore. L’unico documento prodotto esponente costi, per la linea XXXXXXXX, successivi alla cessazione, è la fattura n. XXXXXXXXXXXXXXX del 10 settembre 2022 e riferita al periodo 1 – 31 agosto 2022, che, tuttavia, addebita esclusivamente il contributo di disattivazione e una rata del contributo di attivazione riferiti alla citata numerazione (riguardo a tale ultimo contributo, si rinvia a quanto si dirà in seguito, al punto 2)). In ogni caso, dovranno essere stornati o rimborsati gli importi eventualmente fatturati dall’operatore dopo le date di cessazione dei contratti sopraindicati.

2) Con riguardo alla richiesta sub 2) di “indennizzo per fatturazione post recesso e per l’addebito dei doppi contributi di attivazione, come denunciato nei reclami allegati”, la stessa potrà essere accolta solo parzialmente. Va premesso che entrambe le contestazioni (fatturazione post recesso e doppio addebito del contributo di attivazione) rientrano nell’ipotesi dell’errata fatturazione che non è prevista tra le fattispecie indennizzabili disciplinate dal Regolamento sugli Indennizzi. Per contro, in base all’art. 1, comma 292, l. 160/19, “in caso di emissione di fatture a debito in relazione alle quali sia accertata dall’autorità competente (...) l’illegittimità della condotta del gestore e dell’operatore interessato, 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, l’utente ha diritto ad 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 euro”. Nel caso in esame, come visto poco sopra, non è accertata una fatturazione illegittima post recesso, atteso che dalle fatture prodotte non emergono addebiti per canoni o servizi riferiti alle utenze cessate. Senza dubbio, invece, le fatture prodotte evidenziano doppi addebiti delle rate del contributo di attivazione, riferiti sia alle numerazioni “nuove” sia alle vecchie utenze cessate. Considerato che l’Operatore, a fronte delle contestazioni dell’utente, non ha provato di avere assolto ai propri oneri informativi in merito alla prosecuzione degli addebiti per il contributo di attivazione per le utenze poi sostituite da nuove numerazioni, e che lo stesso Operatore, nella propria

memoria difensiva propone lo storno del contributo di attivazione per le due “vecchie” linee n. XXXXXXXX (“storno di euro 411,85 per le rate del contributo fedeltà e attivazione in addebito a decorrere dal mese di agosto 2022) e n. XXXXXXXX (“storno di euro 54,90 per il contributo attivazione in addebito a decorrere dal mese di settembre 2022 e fino a cessazione completa dell’addebito”), è possibile affermare l’illegittimità degli addebiti contestati. Pertanto, l’Istante avrà diritto allo storno/rimborso di tutti gli addebiti riferiti a “Rate contributo attivazione” fatturati dall’Operatore per periodi successivi alla data di cessazione delle due utenze citate, n. XXXXXXXX e n. XXXXXXXX. Inoltre, essendo stata accertata l’illegittimità della fatturazione come sopra evidenziato, l’utente avrà diritto all’indennizzo previsto dall’art. 1, comma 292 della L. 160/19 nella misura di € 100,00.

3) In relazione alla richiesta sub 3), di indennizzo per attivazione non voluta del servizio di produzione e invio cartaceo delle fatture, con contestuale rimborso di tutti i relativi importi addebitati, la stessa può essere accolta parzialmente. Si evidenzia che con reclami del 3 febbraio 2022, 16 agosto, 27 settembre e 14 novembre 2022, l’Istante ha lamentato la fatturazione dell’importo di € 3,90/mese per “produzione e invio fattura cartacea”. L’Operatore, dal canto suo, non ha contestato quanto asserito dall’utente in merito alla sua scelta di rinuncia alla fattura cartacea, né ha provveduto a cessare la fatturazione contestata, nonostante le reiterate richieste dell’Istante. Dalle fatture prodotte dall’Utente, risulta che l’Operatore ha applicato l’importo di € 3,90/mese sicuramente sino alle fatture emesse a dicembre 2022. Pertanto, si ritiene che l’istante abbia diritto allo storno/rimborso di tutti gli importi mensili di € 3,90 addebitati/corrisposti a titolo di produzione e invio fattura a partire dalla fattura successiva al reclamo del 3 febbraio 2022. Quanto alla richiesta di indennizzo per attivazione di servizio accessorio non richiesto ai sensi dell’art. 9, comma 2, del Regolamento Indennizzi, la stessa non può essere accolta, non potendo qualificarsi il servizio di produzione e invio fattura come “servizio accessorio”, nella definizione data dal Regolamento Indennizzi, ossia un servizio di comunicazione elettronica aggiuntivo rispetto a quello di accesso alla rete di comunicazione.

4) Con riguardo alla richiesta sub 4) di “indennizzo per indebita fatturazione a 28 giorni su tutte le linee”, la stessa non può essere accolta: la genericità della contestazione e la mancanza di qualsivoglia documentazione a corredo della stessa non consentono a questo Corecom di valutare la fondatezza delle pretese di parte Istante.

5) Quanto, infine alla richiesta di rimborso di tutte le voci di spesa fatturate e non giustificate dalle condizioni contrattuali, la stessa può essere accolta parzialmente. Dalla documentazione in atti si evince che l’Istante ha lamentato in diverse occasioni l’esistenza di una diffidenza tra quanto contrattualmente concordato e quanto fatturato, in relazione a diversi servizi/addebiti. Con il reclamo inviato in data 14 novembre 2022, l’Istante ha contestato gli importi relativi al modem (Router TIM HUB) fornito dall’Operatore in relazione all’utenza n. XXXXXXXX (e presenti in fattura a partire dalla n. XXXXXXXX del 11/08/2022, relativa al periodo di fatturazione 01- 31 luglio 2022), in ragione del fatto che a tale utenza avrebbe dovuto essere applicato un bonus Voucher che avrebbe garantito la gratuità del dispositivo. Ora, per stessa ammissione dell’Operatore “Il voucher che avrebbe dovuto essere applicato per la linea n. XXXXXXXX non è stato attivato in quanto, a parità di tecnologia, erano ancora attive le precedenti numerazioni” e, di conseguenza,

il router che “avrebbe dovuto essere fornito in comodato d’uso gratuito (...) è stato fornito in vendita rateale”. Considerato che l’Operatore non fornisce alcuna prova circa la non imputabilità a TIM della mancata applicazione del Voucher e delle conseguenze che da tale circostanza sono derivate, si ritiene che l’istante abbia diritto allo storno/rimborso di tutte le rate esposte in fattura/già corrisposte relativamente al Router Tim HUB riferito alla numerazione XXXXXX. Con i reclami del 16 agosto 2022 e 14 novembre 2022, l’Istante contestava l’applicazione del servizio, mai richiesto, di “Assistente personale”, fatturato al costo di € 10,00/mese oltre IVA. Tuttavia, dall’analisi delle fatture depositate dallo XXX XXX non si evincono addebiti riferiti a questa voce di costo. Pertanto, la richiesta di rimborso/storno degli importi fatturati a tale titolo non potrà che essere rigettata.

6) Quanto, infine, alla richiesta di indennizzo per omessa risposta ai reclami inviati all’Operatore, la stessa può essere accolta solo parzialmente. Va precisato che sebbene l’Istante non abbia prodotto copia delle ricevute di consegna delle pec prodotte, l’Operatore nella propria memoria non contesta la ricezione dei reclami depositati dall’utente. Pertanto, quanto dedotto (e prodotto) da quest’ultimo in merito alle segnalazioni effettuate può essere posto a fondamento della decisione in base all’art. 115 c.p.c. Ciò premesso, in atti è presente il reclamo (pec) del 3 febbraio 2022 in cui l’istante lamenta, per la prima volta per iscritto, l’invio cartaceo delle fatture (contestazione poi reiterata in successivi reclami), rimasto non riscontrato. In ordine a tale reclamo è possibile riconoscere un indennizzo nella misura massima di € 300,00. È parimenti possibile riconoscere l’indennizzo da mancata risposta a reclamo sia in relazione alla contestazione del 27 settembre 2022 – in cui l’Istante lamenta, fra l’altro, la doppia fatturazione del contributo di attivazione (per le linee “vecchie”, sostituite, e per le linee “nuove”) – , sia in relazione a quella del 14 novembre 2022 (in cui l’Istante contesta l’illegittima fatturazione delle rate del modem), nella misura di € 210,00, per gli 84 giorni di ritardo compresi tra il 27 settembre 2022 e il 19 gennaio 2023 – data di presentazione dell’istanza di definizione (decurtati dei 30 giorni per la risposta) e di € 90,00 per i 36 giorni di ritardo il 14 novembre 2022 e il 19 gennaio 2023 (decurtati dei 30 giorni per la risposta). Non si ritiene di accogliere la richiesta di indennizzo per il mancato riscontro a reclamo del 16 agosto 2022 atteso che non è stato possibile accertare nel merito l’illegittimità della condotta dell’operatore in relazione alle contestazioni oggetto del reclamo (fatturazione del servizio “Assistente personale” e prosecuzione della fatturazione per le utenze poi sostituite dalle nuove numerazioni). Il reclamo del 17 gennaio 2023 non può essere poi considerato ai fini dell’indennizzo, in quanto presentato successivamente alla conclusione della procedura conciliativa (con la conseguenza che la relativa richiesta di indennizzo non risulta essere stata sottoposta al preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione).

## **DELIBERA**

1. Si accoglie parzialmente l’istanza presentata dallo XXX XXX nei confronti della società TIM s.p.a. La società TIM s.p.a. è tenuta a:

- 1) stornare (o rimborsare qualora già corrisposti) tutti gli importi fatturati in relazione alle utenze nn. n. XXXXXXX e XXXXXX successivamente alla loro cessazione, occorsa, rispettivamente, il 25 luglio 2022 e il 12 agosto 2022, nonché fatturati in relazione all'utenza n. XXXXXX successivamente al 1° agosto 2022, ossia al trentesimo giorno successivo alla comunicazione di recesso;
- 2) stornare (o rimborsare qualora già corrisposti) tutti gli addebiti riferiti a “Rate contributo attivazione” fatturati dall’Operatore per periodi successivi alla data di cessazione delle due utenze n. XXXXXXX e n. XXXXXX, rispettivamente occorsa il 25 luglio 2022 e il 12 agosto 2022;
- 3) stornare (o rimborsare qualora già corrisposti) tutti gli importi mensili di € 3,90 addebitati a partire dalle fatture successive al 3 febbraio 2022 per il servizio di produzione e invio fattura cartacea (in caso di rimborso, oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell’istanza sino al saldo effettivo);
- 4) stornare (o rimborsare qualora già corrisposte) tutte le rate esposte in fattura relativamente al Router Tim HUB riferito alla numerazione XXXXXX (in caso di rimborso, oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell’istanza sino al saldo effettivo);
- 5) corrispondere in favore dell’istante l’importo di € 600,00 (seicento/00) per il mancato riscontro a reclami, oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell’istanza sino al saldo effettivo;
- 6) corrispondere in favore dell’istante l’importo di € 100,00 quale indennizzo per illegittima fatturazione ai sensi dell’art. 1, comma 292, L. 160/2019.

La società TIM s.p.a. è tenuta a ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

**2.** Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 30, comma 12, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

**3.** È fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Milano, 5 giugno 2023

IL PRESIDENTE