



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

**DELIBERA N. 18/2021**

**XXX / TIM X (KENA MOBILE)  
(GU14/305307/2020)**

**Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 18/02/2021;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018 recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.);

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative e delle regioni e delle Province autonome, prorogato con delibera n. 683/20/CONS recante "Proroga dell'accordo quadro tra l'autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la conferenza delle regioni e province autonome e la conferenza dei presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni";

VISTA l'istanza di XXX del 15/07/2020 acquisita con protocollo n. 0302657 del 15/07/2020;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 18/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento; **CONSIDERATO**

quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Tim X (di seguito Tim), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 15/07/2020; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 15/04/2020), quanto segue.

Contesta parzialmente la fondatezza e il contenuto di quanto comunicatogli da Tim con lettera del 24/06/2019, che, oltre a non fornire adeguato riscontro a tutte le richieste contenute nel reclamo di Codacons del 06/06/2019 (vedasi indennizzo), evidenzia una gestione contabile della posizione evidentemente errata, essendosi proceduto ad una serie di compensazioni su importi comunque non dovuti (vedasi conto Tim 6° bimestre 2018 per euro 144,87). Oltre a ciò, lamenta la ricezione degli assegni già emessi presso indirizzo diverso rispetto a quello sostitutivo più volte comunicato, sia telefonicamente che per iscritto, con inevitabile rischio di mancata ricezione degli stessi. Infine, in data 16/10/2020 deposita memoria di replica alla memoria di Tim, ribadendo quanto già precedentemente esposto e formulando richiesta di indennizzo per mancato riscontro a reclamo inoltrato in data 06/11/2018 (richiesta non presente nei Formulari UG e GU14). Ciò premesso, l'istante richiede: 1) spedizione di qualsivoglia comunicazione relativa al rapporto contrattuale con Tim all'indirizzo seguente: XXX; 2) storno dal conto Tim 1° bimestre 2019, pari ad euro 244,89, delle seguenti voci, per un totale di euro 52,14, salvo errori e/o omissioni: a. consegna elenchi telefonici (mai pervenuti); b. bollo a carico del cliente; c. servizio di produzione e spedizione fattura (la nota di credito è stata emessa a seguito di

errore contabile di Tim, pertanto non va addebitata al cliente); 3) rimborso integrale del conto Tim 6° bimestre 2018, pari ad euro 144,87, compensato indebitamente sulla fattura di cui al punto n. 2; 4) storno integrale del conto Tim 3° bimestre 2019, pari ad euro 12,23; 5) rimborso parziale del conto Tim 5° bimestre 2018, pari ad euro 131,22, in relazione ai canoni addebitati dal 1° luglio 2018, data di cessazione della linea n. 051XXX602, per forfettari euro 65,61; 6) corresponsione dell'indennizzo forfettario di euro 400 per i disagi patiti e le spese sostenute, stante la sottrazione di ore lavorative al fine di contestare e gestire una fatturazione palesemente errata. Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 610,48.

## 2. La posizione dell'operatore

Tim, con memoria in data 28/09/2020, in relazione alla vicenda in esame, eccepisce quanto segue: - l'istante reclama tardiva cessazione delle linee e addebiti successivi alla richiesta stessa; - le doglianze avversarie risultano infondate in fatto ed in diritto e in quanto tali da rigettare; - la linea isdn 051XXX602 è cessata in data 05/10/2018 con decorrenza canoni 30/06/2018, la richiesta del cliente è del 01/06/2018; è stata emessa fattura negativa 1/19 di euro -244,89 (allegata) con rimborso canoni dal 01/07/2018 al 30/09/2018 per euro 134,30; - la linea isdn 051XXX622 è cessata in data 27/07/2018 con decorrenza canoni 30/06/2018; è stata emessa fattura negativa 5/18 di euro -3,33 con cessazione canoni 30/06/2018; - la linea rtg 051XXX676 è cessata in data 29/10/2018 con decorrenza canoni 31/10/2018, la richiesta del cliente è del 14/09/2018; è stata emessa fattura negativa 1/19 di euro -17,43 con cessazione canoni 31/10/2018; - per tutte e tre le linee sono stati rimborsati ACI euro 100; - il reclamo di Codacons relativo alla ritardata cessazione delle linee è stato gestito correttamente; - la richiesta di cessazione delle linee 051XXX602 e 051XXX622 è stata effettuata con fax il 01/06/2018 e risulta evasa il 30/06, come previsto dalle Condizioni generali di abbonamento; ciò è facilmente evincibile anche dalle fatture, su cui vengono stornati gli addebiti dal 01/07/2018; - rispetto al n. 051XXX602 risulta emessa anche la fattura 8H0XXXX353 del 6/18 con competenza agosto-settembre, ma gli addebiti risultano stornati prontamente e correttamente sulla fattura 8H0XXXX384 del 1/19, su cui risulta restituito anche l'ACI, per cui si è generata una fattura negativa di euro 244,89 (allegata), il cui importo per la parte di euro 144,87 è stato utilizzato a pareggio del 6/18 non saldato; il tutto ha comportato l'emissione della fattura n. 8H0XXXX444 del 3/19 con l'addebito dell'indennità per ritardato pagamento, mentre la somma residua pari ad euro 99,54 risulta essere stata rimborsata in data 10/01/2019; - rispetto alla linea 051XXX622 non risultano ritardi nella cessazione e anche in questo caso l'ultima fattura 8H0XXXX280 del 5/18, che è negativa per 3,33 euro (allegata), risulta a rimborso il 10/01/2019; - rispetto alla linea 051XXX676 risulta richiesta di cessazione del 14/09 evasa nei 30 giorni, con generazione dell'ultima fattura 8H0XXXX436 del 1/19 sempre negativa per euro 17,43, anche questa proposta a rimborso il 10/01/2019; - in merito alla lagnanza della mancata gestione dei reclami, non risulta a sistema alcuna pratica precedente, sebbene l'istante invii la copia delle ricevute della pec e del fax; - gli assegni provenienti da fattura negativa inviati in via Casaglia 15/2, sebbene l'indirizzo del cliente fosse Via Ercolani 5, 40122 Bologna, sono stati tutti regolarmente incassati; - l'istante ha cessato le proprie linee telefoniche e nelle fatture di chiusura ha ricevuto lo storno delle quote non godute in relazione ai canoni di abbonamento; - le operazioni di carattere amministrativo contabile sono corrette; la linea 051XXX602 è cessata con restituzione dei canoni addebitati il 30/06/2018, mentre la linea

051XXX676 è cessata, come indicato, il 29/10/2018, a seguito della richiesta dell'istante del 14/09/2018.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. La richiesta di cui al punto 1) è accoglibile. L'istante chiede formalmente di ricevere la corrispondenza inerente il rapporto contrattuale de quo all'indirizzo indicato in istanza (Degli Esposti Dr. Giovanni, Via Guglielmo Oberdan n. 9, 40126 Bologna (BO)); si sollecita dunque Tim a voler procedere in tal senso (art. 20, comma 4, della delibera 203/18/CONS). La richiesta di cui al punto 2) è parzialmente accoglibile. L'istante chiede lo storno dal conto Tim 1° bimestre 2019 (fattura 8H0XXXX384 emessa il 06/12/2018, pari ad euro 244,89) delle seguenti voci, per un totale di euro 52,14: a. consegna elenchi telefonici (asseritamente mai pervenuti); b. bollo a carico del cliente; c. servizio di produzione e spedizione fattura (la nota di credito non essendo addebitabile al cliente in quanto emessa a seguito di errore contabile di Tim). Tim, al riguardo, non risulta (nè in memoria, nè in qualsivoglia altra documentazione) avere fornito alcun chiarimento in merito all'asserita debenza di tali importi, che pertanto vanno stornati. Deve richiamarsi, al riguardo, l'ormai consolidato orientamento giurisprudenziale in base al quale 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. Sussiste quindi 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., sent. n. 10313/2004); in mancanza di tali prove, l'utente ha diritto allo storno o al rimborso di quanto indebitamente fatturato. Peraltro, alla luce di quanto riportato in fattura da Tim, l'importo da stornare non ammonta ad euro 52,14, come indicato dall'istante, bensì ad euro 15,90 (euro 10 = Consegna elenchi telefonici + euro 2 = Bollo a carico cliente + euro 3,90 = Servizio di produzione e spedizione fattura). Le richieste di cui ai punti 3), 4) e 5), trattabili congiuntamente, non sono accoglibili. In merito ad esse, risulta agli atti reclamo scritto inoltrato dall'istante in data 06/06/2019 e prontamente riscontrato da Tim con comunicazione scritta in data 24/06/2019, a mezzo della quale vengono forniti i richiesti chiarimenti, poi ribaditi nella memoria difensiva sopra illustrata, in ordine alle operazioni contabili compiute a seguito della richiesta di cessazione delle linee. Ebbene, l'istante, oltre a non avere replicato alcunché rispetto a quanto riportato nella missiva da ultimo richiamata, nei Formulari UG e GU14 depositati si limita, del tutto genericamente, ad affermare di contestare parzialmente la fondatezza di quanto in essa contenuto relativamente alla gestione contabile compiuta, senza peraltro fornire, al riguardo, alcun chiarimento specifico in ordine ai motivi di dissenso. Si rammenta che qualora, a fronte dell'inadempimento dedotto dall'utente, il gestore fornisca un indizio di non colpevolezza (nel caso di specie, la descrizione delle operazioni contabili compiute e l'allegazione delle fatture conseguentemente emesse), l'utente è onerato di provare il contrario; in altri termini, dinanzi all'indizio proposto dal gestore, l'utente, onerato della controdeduzione, deve specificamente contestare la produzione della controparte; in caso contrario, come nella fattispecie in esame, le richieste avanzate non possono essere accolte. La richiesta di cui al punto 6) non è accoglibile, non avendo questo Corecom, ai sensi dell'art. 20,

comma 4, della delibera 203/18/CONS, poteri di cognizione in materia di risarcimento danni (disagi patiti); stante, inoltre, la gratuità della presente procedura, nonché la mancata allegazione agli atti della prova di eventuali spese sostenute. Si precisa, infine, che la richiesta di indennizzo per mancato riscontro a reclamo inoltrato in data 06/11/2018, presente nella memoria di replica depositata il 16/10/2020, non può essere accolta. Essa non risulta infatti essere stata formalizzata nè nel Formulario UG, nè, tanto meno, nel Formulario GU14, sedi naturali delle richieste di parte istante.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

### **DELIBERA**

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Tim X per le motivazioni di cui in premessa.
2. Tim X è tenuto, ai sensi dell'art. 20, comma 4, della delibera 203/18/CONS, a recapitare la corrispondenza inerente il rapporto contrattuale in esame all'indirizzo indicato dall'istante, ovvero: XXX, Via XXX.
3. Tim X è tenuto a stornare euro 15,90 (euro 10 = Consegna elenchi telefonici + euro 2 = Bollo a carico cliente + euro 3,90 = Servizio di produzione e spedizione fattura) dalla fattura 8H0XXXX384 emessa il 06/12/2018.
4. Tim X è tenuto a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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.

Bologna, 18/02/2021

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi