

**DELIBERA 375/2023/CRL/UD del 21/07/2023**  
**M. Sxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)**  
**(GU14/469342/2021)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 21/07/2023;

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;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di **M. Sxxx** del 26/10/2021 acquisita con protocollo n. 0423071 del 26/10/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante con istanza del 26-10-2021 ha richiesto l'avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti della società Tim S.p.A, lamentando l'attivazione di servizi a pagamento non richiesti. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento l'utente ha contestato l'attivazione di servizi a pagamento non richiesti, per cui chiede lo storno delle fatture non pagate ed il rimborso delle somme pagate e non dovute, nonché chiede un indennizzo sia per l'attivazione di servizi non richiesti sia per la mancata risposta al reclamo inoltrato.

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

Nella memoria versata in atti Tim S.p.a. insiste sulla correttezza del proprio operato gestionale. Specifica che l'utente, nella descrizione dei fatti, si sarebbe limitato a rivolgere all'operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale, senza neppure indicare la data di attivazione del presunto piano non richiesto e la durata del presunto addebito di costi non dovuti. L'utente, inoltre, non avrebbe fornito prova alcuna degli addebiti contestati e, soprattutto, non avrebbe allegato né provato la fonte negoziale del rapporto che si pretende inadempito da TIM. Ancora, ribadisce che l'utente, poi, non ha specificato, sotto quale profilo, le condizioni economiche attivate risulterebbero deteriori rispetto a quelle asseritamente pattuite e non quantifica mai la differenza degli importi maggiori, asseritamente addebitati da TIM. In ultimo l'utente non avrebbe nemmeno documentato l'invio di reclami o segnalazioni tempestive, relative alle singole doglianze sottoposte all'attenzione del Corecom e, comunque, non ha depositato le fatture per le quali viene richiesto lo storno/rimborso. Non vengono, inoltre, allegati i pagamenti per i quali viene formulata domanda di restituzione. Invero, 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 richieda lo storno, oltre alla prova del relativo pagamento. In mancanza di tali allegazioni 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). Del resto, tale impostazione è seguita in maniera condivisa da molteplici precedenti pronunce, in virtù delle quali è stato appunto stabilito il mancato accoglimento della domanda "non avendo l'utente prodotto copia delle fatture di cui chiede lo storno" (v., ex multis Corecom Lazio, 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"; ed anche Agcom, del. n. 161/16/CIR per la

quale “non possono essere disposti rimborsi di fatture qualora l’istante non depositi in atti copia delle fatture contestate e prova dell’avvenuto pagamento, risultando in tal caso la domanda generica”). Controparte, dunque, non ha adempiuto l’onere di allegazione e men che meno quello di produzione documentale gravante sulla stessa. Pertanto chiede il rigetto di tutte le domande avversarie.

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

Preliminarmente si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce della documentazione in atti le richieste formulate da parte istante potranno essere accolte solo parzialmente come di seguito precisato. Nel merito, si osserva che l’utente principalmente lamenta l’addebito di costi per l’attivazione di servizi a pagamento mai richiesti e per tale ragione chiede lo storno delle fatture insolute e la restituzione delle somme versate in esubero. Dalla documentazione in atti risulta evidente che la prima contestazione dell’istante relativa all’attivazione di servizi accessori non richiesti risale al 26/04/2018, come chiaramente riportato nella fattura nr. RW03510915 del 04/09/2018, nella quale Tim accredita all’istante un "RIMBORSO TIM VISION/RIMBORSO PER SEGNALAZIONE 26/04/2018" (cfr. p. 20 dell'allegato denominato "fatture"), per cui la contestazione del 26-04-2018 è stata tempestivamente effettuata dall’utente, tenuto conto che la prima fattura utile nella quale lo stesso si rendeva conto dell’illegittimo addebito di servizi accessori e non richiesti è la fattura del primo bimestre 2018 n. RW0025107 scad. 21/02/2018. Ancora è da tenere conto che dalla contratto depositato in atti si evince che l’utente abbia richiesto solo l’attivazione dell’offerta TIM SMART e non anche il servizio accessorio del TIM BOX e TIMGAMES, né la Welcome letter del 27/12/2017, depositata da Tim, riveste alcun rilievo probatorio, considerato che la stessa costituisce una comunicazione unilaterale del gestore e il documento depositato risulta sfornito di prova quanto al suo effettivo recapito presso l’istante (non vi è infatti in atti alcuna ricevuta di consegna). Per quanto innanzi va accolta la richiesta di storno delle fatture insolute, in specifico: la fattura n. 2/18, n. 3/18, n. 4 (Maggio 2018), n. 5 (Giugno 2018), n. 6 (Luglio 2018), n. 7 (Agosto 2018), da cui dovranno essere sottratte le somme addebitate per i servizi accessori di TIM BOX e TIMGAMES, nonché lo storno integrale della fattura n. 9 (Settembre 2018) n. RW03510915 del 04/09/2018 di € 365,77, e ciò innanzitutto in quanto l’istante risulta avere esercitato recesso nel mese di giugno (come dalla controparte stessa ammesso a p. 4 delle proprie memorie difensive), e dunque in base alla vigente disciplina di settore gli unici addebiti legittimi erano quelli relativi all’erogazione del servizio nei 30 giorni successivi all’esercizio del recesso (tempistica massima consentita dalla delibera 487/18/CONS per la lavorazione del recesso). Sono dunque non dovuti i canoni per i servizi del mese di agosto alla luce del recesso di giugno. Parimenti non sono dovuti gli addebiti per il decoder recati in tale fattura, oggetto di specifica contestazione come servizio non richiesto. In ordine alla richiesta di restituzione delle somme versate in esubero la stessa non può essere accolta, per la sua estrema genericità, non avendo l’utente né indicato le stesse, né depositato documentazione (ad esempio fatture) da cui

si potesse evincere la relativa la determinazione e quantificazione e l'onere probatorio incombeva sul richiedente. In ordine alla richiesta di indennizzo ex art. 9 c. 2 delibera 347/18/CONS la stessa va accolta e, quindi, riconosciuta per il periodo dal 06-01-2018 al 31-08 2018 e quantificata in € 592,50 (€ 2,50 X 237 giorni). Infine, deve essere riconosciuto anche l'indennizzo richiesto e quantificato in € 300,00, ai sensi dell'art. 12 Allegato A della Delibera n. 347/18/Cons, per mancata risposta ai reclami (fax - reclamo dell'11-06-2018), non avendo il gestore né dedotto né provato alcunché al riguardo, ed essendo il calcolo pro die superiore al tetto regolamentare.

Si compensano le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. Di accogliere parzialmente l'istanza del sig. **M. Sxxx** nei confronti della società Tim S.p.A (Kena mobile), che pertanto è tenuta allo storno parziale ed al ritiro, a propria cura e spese, della pratica di recupero del credito, degli importi fatturati sull'utenza del Sig. Sellini Marco per i costi relativi ai servizi accessori TIM BOX e TIMGAMES imputati a partire dalla fattura n. 2/2018 e fino alla fine del ciclo di fatturazione, nonché allo storno integrale della fattura n. 9 (settembre 2018) n. RW03510915 del 04/09/2018 di € 365,77, fattura di fine ciclo. Inoltre, è tenuta a riconoscere a favore dell'utente il pagamento della somma di 592,50, a titolo di indennizzo ai sensi dell'art. 9 comma 2 Allegato A della Delibera n. 347/18/Cons, oltre al pagamento della somma di € 300,00, a titolo di indennizzo ai sensi dell'art. 12 Allegato A della Delibera n. 347/18/Cons.

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.

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

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 21/07/2023

f.to

Il Dirigente



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini