

DELIBERA N. 17/2024

**DE.SA INTERNATIONAL S.R.L. / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/414740/2021)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 28/2/2024;

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 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 Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; 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 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di DE.SA INTERNATIONAL S.R.L. del 14/04/2021 acquisita con protocollo n. 0178701 del 14/04/2021;

VISTI gli atti del procedimento;



VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di un contratto di tipo affari per servizi di telefonia fissa, rappresenta: «Con riferimento alle utenze nn. 080/XXXXX06 (linea esclusivamente fax)- 080/XXXXX07-080/XXXXX47-080/XXXXX78- 080/XXXXX02 si precisa che: Da all'incirca 1 anno, il mio Assistito constatava l'esistenza di incongruenze ed anomalie nelle fatture relative alle utenze predette che, di conseguenza, si contestavano recisamente. In particolar modo: 1) gli importi di alcuni canoni (Linea Valore + / Linea Telefonica Affari / Tuttofibra) venivano aumentati senza alcuna comunicazione e, in alcuni casi, poi venivano ridotti sino all'importo originario; 2) per quanto concerne l'utenza num. 080/XXXXX78 veniva eliminato da un anno l'importo previsto a titolo di sconto fedeltà internet che in realtà doveva essere applicato per sempre; 3) venivano addebitati importi a titolo di Tim Safe Web; servizio mai richiesto; 4) per quanto concerne l'utenza num. 080/XXXXX02 venivano rilevati importi richiesti a titolo di ulteriori servizi mai richiesti ed anche non conosciuti (Assistenza Telefonica Hardware – Nuvola.it). Ma vi è di più. Alla luce di quanto suddetto e rilevato, in data 23.04.2020, il mio Assistito provvedeva a revocare il rid bancario. A seguito della anzidetta revoca, venivano addebitati per 4 delle utenze citate ben Euro 100,00 ciascuna a titolo di anticipo conversazioni che in realtà erano importi che dovevano essere rimborsati. Ed ancora, nella fattura del 08.03.2020 relativa alla utenza num. 080/XXXXX78 veniva addebitato un importo pari ad Euro 226,30 inerente l'importo di chiusura di un'altra linea che era stato già regolarmente corrisposto e che, pertanto, ad oggi risulta addebitato due volte. Tutto quanto occorso era oggetto di numerose segnalazioni aperte sia a mezzo call center sia a mezzo p.e.c. le quali, tuttavia, non sortivano esito alcuno (All.2). Stanco di corrispondere importi illegittimi, a fronte peraltro di un servizio non ottimale, il mio Assistito, nel mese di agosto 2020, provvedeva a richiedere la migrazione ad altra compagnia telefonica delle utenze nn. 080/XXXXX07-080/XXXXX47-080/XXXXX78- 080/XXXXX02. Tuttavia, nelle more della migrazione che non avveniva per altre motivazioni, Tim sospendeva le linee telefoniche tanto da costringere, in data 01.09.2020, il mio Assistito a corrispondere le fatture lasciate in sospeso al fine di avere riscontro dalla Tim affinché fossero riattivate le linee telefoniche necessarie per esigenze lavorative. Ad oggi la migrazione, richiesta in data 06.08.2020, non è ancora avvenuta e il mio Assistito continua a corrispondere fatture aventi ad oggetto importi illegittimi pur di avere il servizio. Della linea num. 080/XXXXX06 veniva richiesta la disattivazione in data 02.09.2020 Delle adsl -linea num. 080/XXXXX78 veniva chiesta la disattivazione in data 05.05.2017 ma tale disattivazione non avveniva. I costi per l'assistenza sono stati addebitati al mio Assistito nonostante lo stesso non avesse alcuna responsabilità relativamente al problema occorso». Sulla base di tali premesse chiede: I) storno dell'intera posizione debitoria che nelle more si verrà a generare; II)

disattivazione in totale esenzione costi dell'utenza num. 080/XXXX06; III) provvedere alla migrazione delle utenze nn. 080/XXXX07-080/XXXX47-080/XXXX78-080/XXXX02; IV) indennizzo per ritardo nella migrazione delle utenze; V) indennizzo per mancata trasparenza contrattuale; VI) indennizzo per indebita fatturazione; VII) indennizzo per informazioni non veritiere; VIII) indennizzo per mancato riscontro ai reclami; IX) indennizzo per irregolare e discontinua erogazione del servizio; X) rimborso di tutto quanto corrisposto in più nelle varie fatture; XI) indennizzo per tutti i danni causati all'attività lavorativa; XII) indennizzo per sospensione dell'erogazione del servizio; XIII) rimborso di quanto corrisposto a seguito della fatturazione a 28 giorni; XIV) indennizzo per attivazione di servizi mai richiesti e rimborso di quanto corrisposto per gli stessi; XV) rimborso di Euro 226,30 corrisposti due volte; XVI) rimborso di Euro 400,00 corrisposti a titolo di anticipo conversazioni.

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie, il convenuto gestore rappresenta: «In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, che in questa sede verranno trattate solo le contestazioni relative ad addebiti in fattura, in quanto quelle relative alla ritardata migrazione sono state già oggetto di precedente accordo. Dalle verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che l'utenza in contestazione è impattata nelle manovre tariffarie comunicate all'istante tramite telecomnews allegate alle fatture regolarmente consegnate all'istante. L'art. 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche, prevede che gli operatori hanno la facoltà di modificare le proprie offerte sul mercato, purché rispettino gli adempimenti stabiliti nella predetta norma (comunicazione all'utente del contenuto delle modifiche con preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla loro efficacia e riconoscimento del diritto di recedere senza penali qualora l'utente non accetti le nuove condizioni). Pertanto, qualora l'operatore abbia adempiuto al disposto di cui all'art. 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche, la rimodulazione è da ritenersi legittima e lo strumento di tutela a disposizione dell'utente, è quello del recesso senza penali. In base a tale norma, le modifiche apportate dalla società convenuta devono essere ritenute legittime in quanto comunicate nei modi e con i tempi previsti dalla normativa vigente, per cui le doglianze asserite dall'istante sono del tutto infondate. Sull'utenza n. 08XXXXXX78 era attivo lo sconto fedeltà internet: l'offerta sconto Fedeltà veniva applicata a quei clienti che avevano aderito alla domiciliazione bancaria. Infatti il cliente ha usufruito di tale offerta fino al 2/2020 (ultima fattura domiciliata) successivamente il cliente avendo revocato il RID è decaduta l'offerta. (vedi fattura 3/2020). Per quanto riguarda il servizio Tim safe web (servizio integrante dell'offerta dati) offre una navigazione Internet sicura grazie a funzionalità di anti-phishing e di contenimento dei malware direttamente integrate nella rete TIM. TIM Safe Web blocca la navigazione su siti contraffatti, A partire dal 1° maggio 2019: da gratuito, il servizio TIM Safe Web passa ad un costo di € 3,00/mese al quale il cliente non ha comunicato opposizione/cessazione. Al cliente veniva inviata comunicazione a mezzo poste (vedi fattura allegata). Relativamente alla linea 080/XXXXXX02 viene addebito il costo per sos. Si rileva che la società convenuta, come da normativa vigente, ripristina gratuitamente i



disservizi non imputabili direttamente e/o indirettamente all'utente, pertanto, nel caso de quo, atteso che l'utente ha chiesto un intervento per collegare in wi-fi i dispositivi presenti nella sua abitazione, e non da disservizi sulla rete Telecom, tale intervento è stato addebitato. In merito all'addebito relativo all' anticipo conversazione: L'art. 22 delle Condizioni generali di contratto stabilisce: "al momento della richiesta di attivazione del servizio, il cliente può richiedere la domiciliazione delle fatture... in mancanza è tenuto a versare in anticipo, a richiesta di Telecom, una somma corrispondente al presumibile ammontare delle conversazioni che effettuerà in un bimestre". A riguardo va detto che tale somma, prevista dalla normativa vigente, ha la funzione di garanzia per eventuali e futuri mancati pagamenti delle fatture, e costituisce clausola di risoluzione del contratto per chiunque non intenda aderire. Inoltre detta normativa prevede, altresì, che chiunque voglia sottrarsi al pagamento di tale somma, può effettuare la domiciliazione bancaria delle fatture. In conclusione il deposito di "Anticipo conversazione" richiesto dagli operatori, nel caso de quo da Telecom, è una forma di garanzia posta dall'operatore per tutelarsi da eventuali mancati pagamenti dell'utente, e per tale motivo non può ritenersi clausola vessatoria dannosa per quest'ultimo poiché contempera gli opposti interessi tra i soggetti del contratto (Delibera n. 28/13 Co.re.com Molise). Nel caso de quo a seguito revoca della domiciliazione bancaria il cliente è tenuto al versamento dell'anticipo di conversazione come da CGA – Detto importo pari ad euro 100,00 verrà rimborsato su fattura di cessazione contrattuale. Sulla fattura del 8.3.2020 della linea 08XXXXXX78 risulta riaddebitata la fattura conto n. 6/2019 della linea nr.08XXXXXX18 non saldata dal cliente. Si precisa che la procedura di riaddebito è prevista dalle C.G.A. ed inoltre l'istante è stato informato con comunicazione scritta che si allega alla presente. L'art. 19 comma 4 espressamente prevede che: "Ferma restando l'applicazione delle penali di cui al presente articolo, al fine di assicurare il pieno adempimento degli obblighi assunti nei confronti di TIM il Cliente intestatario di più contratti autorizza TIM a rivalersi delle somme di cui sia risultato moroso sugli altri abbonamenti relativi ai servizi disciplinati dal presente Contratto". Appare evidente che la procedura di riaddebito è legittima in quanto conforme alla normativa vigente, e l'utente è stato avvisato tramite comunicazione scritta. A causa dei numerosi mancati pagamenti delle fatture l'istante è stato sottoposto a sospensione amministrativa. Le azioni amministrative risultano corrette in quanto precedute da regolare solleciti di pagamento. L'art. 20 delle C.G.A. rubricato "Sospensione per ritardo pagamento" stabilisce che: "Telecom Italia, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il servizio al cliente che non provvede al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata". Come prassi ormai consolidata il contratto di utenza telefonica è inquadrabile nello schema del contratto di somministrazione e pertanto la clausola contrattuale che prevede la facoltà del somministrante di sospendere la fornitura nel caso di ritardo pagamento anche di una sola bolletta rappresenta una specificazione contrattuale applicabile in caso di inadempimento dell'utente. L'art. 5 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti (Allegato A, Delibera AGCOM 173/07/CONS) prevede i casi tassativi in cui l'operatore può sospendere il servizio, tra i quali viene annoverato quello relativo "ai ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti". L'utenza n. 080/xxxxx06 risulta cessata in data 20.10.2020 per disdetta,



mentre le altre utenze sono tutte attive in Telecom. In paci è presente un scoperto pari ad € 648,39. E' evidente che non è possibile imputare alla società convenuta nessun tipo di responsabilità, appare invece discutibile il comportamento dell'utente, il quale omettendo il pagamento dei conti telefonici, è venuto meno ai propri obblighi contrattuali, in quanto il rapporto d'utenza telefonica si fonda sullo scambio di due ordini di prestazioni: da una parte vi è la prestazione del gestore del servizio, diretta alla somministrazione continuativa di quanto richiesto, dall'altra l'obbligazione dell'utente al pagamento delle utilità godute. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie, l'istanza formulata dall'utente può trovare parziale accoglimento, per le ragioni che seguono. La richiesta sub I), "di storno dell'intera posizione debitoria" può essere trattata congiuntamente alla richiesta sub X), di "rimborso di tutto quanto corrisposto in più nelle varie fatture", e può trovare accoglimento per le ragioni e nei limiti di seguito specificati. Occorre innanzitutto premettere che in tema di contestazione di addebiti, nella presente procedura, vale il principio secondo cui non è possibile accogliere la richiesta di storno o rimborso qualora l'istante non abbia indicato le fatture contestate né esibito reclamo dal quale possano evincersi le voci di costo in contestazione (cfr. Del. 59/15/CIR e Del. 95/19/CIR). Preme ricordare che, per consolidato orientamento dell'autorità, "In assenza di qualsivoglia giustificazione in ordine alla fatturazione indebita degli importi contestati dall'istante, la richiesta di storno integrale degli importi allo stato insoluti, fatturati a partire dal suddetto conteggio, deve ritenersi accoglibile" (Del. 30/18/CIR; Del. 152/18/CIR; Del. 66/19/CIR). Tale orientamento sarà rispettato nell'esame delle questioni che seguono. Nel caso che ci occupa, sebbene l'utente non abbia prodotto in atti fatture, quest'ultimo ha operato nei reclami inoltrati una puntuale analisi delle somme contestate, dei servizi asseritamente non desiderati a cui queste rimontano e delle fatture di riferimento. È nel limite di tali importi, comunicati all'operatore mediante reclamo, che può svolgersi un esame circa la spettanza di eventuali storni o rimborsi. Nel reclamo del 7 luglio 2020, preceduto da reclamo dell'aprile 2020, l'utente lamenta, relativamente alla linea telefonica 080/XXXXXX78: 1) Un aumento senza preavviso di 19,97 euro per la tariffa bimestrale relativa al canone "Linea telefonica affari" a partire dal marzo 2019 fino al luglio 2020. L'operatore, nella risposta al reclamo, come più dettagliatamente si dirà nell'esame del punto VIII), non fornisce alcuna risposta nel merito degli addebiti, limitandosi a confermare la correttezza degli stessi. Nelle memorie depositate nella presente procedura, l'operatore, genericamente, fa cenno a "manovre tariffarie comunicate all'istante". Di tali manovre, tuttavia, parte convenuta non specifica l'esatto contenuto, né allega la comunicazione di modifica unilaterale del contratto inviata all'utente. L'operatore, pertanto, a fronte della specifica contestazione dell'istante, non ha fornito adeguate e comprovate giustificazioni né nella risposta al reclamo né nel corso



della presente procedura. In applicazione del richiamato principio, deve disporsi lo storno, ovvero il rimborso nel caso abbia provveduto ai pagamenti, della somma di 159,76 euro (19,97 euro x 8 bimestri) per l'aumento del canone "Linea telefonica affari"; 2) Addebiti per 6,00 euro a bimestre per l'opzione "TIM Safe Web". Anche in questo caso, nel riscontro al reclamo dell'operatore non vi è alcun riferimento specifico al servizio in parola. Nelle memorie, l'operatore chiarisce che tale servizio, a partire dal 1° maggio 2019, da gratuito, è passato ad un costo di € 3,00/mese e che al cliente è stata inviata specifica comunicazione a cui quest'ultimo non ha comunicato opposizione/cessazione. Il gestore allega fattura contenente la comunicazione. Tale fattura, tuttavia, reca data 9 settembre 2019: se ne desume che gli addebiti relativi ai quattro mesi precedenti (maggio-agosto) rimangono privi di giustificazione. L'utente avrà pertanto diritto allo storno, ovvero al rimborso nel caso abbia provveduto ai pagamenti, della somma di 12,00 euro; 3) Il mancato accredito, a partire dalla fattura del luglio 2019, dello "Sconto fedeltà internet". L'utente non specifica l'entità degli importi, ragion per cui, sotto tale profilo, la domanda risulta generica. Ad ogni buon conto, il gestore ha chiarito che lo sconto in questione, in base alle previsioni contrattuali, era subordinato alla domiciliazione bancaria ed è stato riconosciuto fintanto che questa non è stata revocata. In relazione a tale voce di costo nessun provvedimento di storno/rimborso risulta possibile. 4) Addebito di 226,30 euro sulla fattura del 9 marzo 2020 per la cessazione di altra linea telefonica. L'operatore chiarisce, nelle presenti memorie, che si tratta di una procedura di riaddebito di una somma insoluta relativa ad altra utenza del medesimo cliente, e che tale procedura è conforme alle previsioni di cui all'art. 19, co. 4, delle Condizioni generali di contratto. L'utente afferma di aver già effettuato il pagamento in questione, e che pertanto si tratti di un'indebita duplicazione. L'utente, tuttavia, non allega alcuna evidenza di avvenuto pagamento. L'operatore, di contro, allega in atti solleciti di pagamento del gennaio 2020 in cui si chiedeva il pagamento dell'insoluto e si prospettava il riaddebito in seguito operato. Stante il quadro probatorio descritto, si ritiene che nessun provvedimento di storno o rimborso possa essere disposto in relazione all'addebito in parola. 5) Addebito di 103,29 euro per "anticipo conversazioni" sulla fattura del 11 maggio 2020. Sul punto, nelle proprie memorie, l'operatore chiarisce che tale addebito è connesso alla revoca della domiciliazione delle fatture, come previsto dall'art. 22 delle C.g.c., fornendone così giustificazione. Di tali importi, peraltro, è prevista la restituzione a chiusura di rapporto. Si ritiene, dunque, che nessun provvedimento di storno o rimborso possa essere disposto in relazione all'addebito in parola. Sempre nel reclamo del 7 luglio 2020, l'utente lamenta, relativamente alla linea telefonica 080/XXXXX02: 1) Un aumento senza preavviso di 19,50 euro per la tariffa bimestrale relativa al canone "Tuttofibra" a partire dal marzo 2019 fino al luglio 2020. Devono ripetersi in questo caso le argomentazioni già formulate nell'esaminare la medesima doglianza con riferimento alla numerazione 080/XXXXX78, alle quali si rimanda. Non avendo l'operatore giustificato gli addebiti, deve di conseguenza disporsi, anche in riferimento alla linea 080/XXXXX02, lo storno, ovvero il rimborso nel caso l'utente abbia provveduto ai pagamenti, della somma di 156,00 euro (19,50 euro x 8 bimestri) per l'aumento del canone "Tuttofibra"; 2) Addebiti per 6,00 euro a bimestre per l'opzione "TIM Safe Web". Anche in questo caso si versa nella medesima situazione verificatasi per la linea 080/XXXXX78, e anche in questo caso

si ritiene di doversi riconoscere lo storno/rimborso dell'importo di 12,00 euro, essendo la comunicazione relativa all'onerosità del servizio "TIM Safe Web" pervenuta solo nel settembre 2020. 3) Importi per servizi non richiesti nelle fatture del 10.1.2020, del 9.3.2020 e del 11.5.2020 (29,95 euro per "assistenza telef. Hardware/Software", 79,05 euro per "Nuvola It Data Space Easy One 1455569", 79,50 per "Nuvola It Data Space Easy One 1455581"). L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, imputa l'addebito di 29,95 euro a una richiesta di intervento dell'utente sulle proprie apparecchiature. Il documento allegato in atti, tuttavia, non può in alcun modo ritenersi idoneo a comprovare la circostanza. Trattasi infatti, con tutta evidenza, di una chat a uso interno degli operatori in cui, tramite messaggistica, si fa cenno all'apertura e chiusura di un ticket a seguito della segnalazione del cliente, che contestava appunto l'addebito per l'intervento. Da tale schermata non si evince né la natura dell'intervento, né la sua data, né la richiesta dello stesso da parte dell'utente. Quanto agli addebiti per i servizi denominati "Nuvola It Data Space Easy One", l'operatore non ne chiarisce la legittimità né mediante la risposta al reclamo né nelle proprie memorie, all'interno delle quali non ne è fatto alcun cenno. Per le ragioni testé esposte, devono essere stornate/rimborsate le somme relative alle voci di costo contestate delle fatture del 10.1.2020, del 9.3.2020 e del 11.5.2020, per un importo pari a 188,50 euro; 4) Addebito dell'importo di 103,29 euro a titolo di "anticipo conversazioni". Tale importo non può essere stornato per le medesime ragioni esaminate con riferimento alla numerazione 080/XXXXXX78, a cui si rimanda. Sempre nel reclamo del 7 luglio 2020, l'utente lamenta, relativamente alla linea telefonica 080/XXXXXX06: 1) Un aumento senza preavviso di 19,95 euro per la tariffa bimestrale relativa al canone "Linea valore +" a partire dal marzo 2019 fino a giugno 2019. Devono ripetersi in questo caso le argomentazioni già formulate nell'esaminare la medesima doglianza con riferimento alla numerazione 080/XXXXXX78, alle quali si rimanda. Non avendo l'operatore giustificato gli addebiti, deve di conseguenza disporsi, anche in riferimento alla linea 080/XXXXXX06, lo storno, ovvero il rimborso nel caso l'utente abbia provveduto ai pagamenti, della somma di 39,50 euro (19,95 euro x 2 bimestri) per l'aumento del canone "Linea Valore +"; 2) Addebito dell'importo di 100,00 euro a titolo di "anticipo conversazioni". Tale importo non può essere stornato per le medesime ragioni esaminate con riferimento alla numerazione 080/XXXXXX78, a cui si rimanda. Sempre nel reclamo del 7 luglio 2020, l'utente lamenta, relativamente alla linea telefonica 080/XXXXXX47: 1) Un aumento senza preavviso di 19,95 euro per la tariffa bimestrale relativa al canone "Linea valore +" a partire dal marzo 2019 fino a giugno 2020. Devono ripetersi in questo caso le argomentazioni già formulate nell'esaminare la medesima doglianza con riferimento alla numerazione 080/XXXXXX78, alle quali si rimanda. Non avendo l'operatore giustificato gli addebiti, deve di conseguenza disporsi, anche in riferimento alla linea 080/XXXXXX47, lo storno, ovvero il rimborso nel caso l'utente abbia provveduto ai pagamenti, della somma di 159,60 euro (19,95 euro x 8 bimestri) per l'aumento del canone "Linea Valore +"; 2) Addebito dell'importo di 100,00 euro a titolo di "anticipo conversazioni". Tale importo non può essere stornato per le medesime ragioni esaminate con riferimento alla numerazione 080/XXXXXX78, a cui si rimanda. Sempre nel reclamo del 7 luglio 2020, l'utente lamenta, relativamente alla linea telefonica 080/XXXXXX47: 1) Un aumento senza preavviso di 19,95 euro per la tariffa bimestrale

relativa al canone “Linea valore +” sulle fatture di marzo 2019 e maggio 2019, un aumento di 13,28 euro sulla fattura di luglio 2019. Devono ripetersi in questo caso le argomentazioni già formulate nell’esaminare la medesima doglianza con riferimento alla numerazione 080/XXXXX78, alle quali si rimanda. Non avendo l’operatore giustificato gli addebiti, deve di conseguenza disporsi, anche in riferimento alla linea 080/XXXXX47, lo storno, ovvero il rimborso nel caso l’utente abbia provveduto ai pagamenti, della somma di 53,18 euro (19,95 euro x 2 bimestri + 13,28 euro) per l’aumento del canone “Linea Valore +”; 2) Addebito dell’importo di 100,00 euro a titolo di “anticipo conversazioni”. Tale importo non può essere stornato per le medesime ragioni esaminate con riferimento alla numerazione 080/XXXXX78, a cui si rimanda. In parziale accoglimento delle domande sub I) e sub X), pertanto, l’utente ha diritto allo storno, ovvero al rimborso, qualora abbia provveduto al pagamento, dell’importo complessivo di 780,54 euro per indebita fatturazione. Stante l’indebita fatturazione riscontrata nell’esame del punto che precede, con riferimento ratione temporis alle sole fatturazioni emesse a partire dal 2020, deve essere accolta la domanda sub VI), di “indennizzo per indebita fatturazione”. La L. 160/2019 art. 1, co. 292, infatti, prevede: “nei contratti di fornitura [...] nei servizi di comunicazione elettronica [...] in caso di emissione di fatture a debito in relazione alle quali sia accertata dall’authority competente [...], l’illegittimità della condotta del gestore [...] 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”. Avuto riguardo all’entità degli importi illegittimamente fatturati nell’arco dell’anno 2020, deve riconoscersi in favore dell’utente la somma minima prevista dalla norma di 100,00 euro a titolo di indennizzo per indebita fatturazione. La domanda sub II), di “disattivazione in totale esenzione costi dell’utenza num. 080/XXXX06”, e la domanda sub III), “provvedere alla migrazione delle utenze nn. 080/XXXX07-080/XXXX47-080/XXXX78- 080/XXXX02”, sono inammissibili in quanto esulano dalle competenze di questo Corecom, non rientrando nell’ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell’art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi (Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS). La domanda sub IV), di “indennizzo per ritardo nella migrazione delle utenze”, è inammissibile in quanto è stata già oggetto dell’accordo del 09/12/2020 relativo alla procedura UG/342082/2020. Le domande sub V), di “indennizzo per mancata trasparenza contrattuale”, e sub VII), di “indennizzo per informazioni non veritiere”, non possono essere accolte in quanto non rientrano tra fattispecie indennizzabili previste dal Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS). La domanda sub VIII), di “indennizzo per mancato riscontro ai reclami”, può trovare accoglimento, dal momento che il riscontro fornito dall’operatore non risulta essere esaustivo e non può ritenersi con essa soddisfatto l’obbligo di riscontro al reclamo pendente in capo all’operatore. A fronte delle dettagliate contestazioni avanzate dall’utente, infatti, Tim si limitava a comunicare il non

accoglimento delle richieste, senza entrare in alcun modo nel merito degli addebiti indicati dal cliente come relativi a servizi non richiesti. Tim, inoltre, nelle proprie risposte, ometteva di fornire all'utente informazioni che avrebbero consentito di evitare il proseguimento delle fatturazioni indesiderate, come ad esempio la possibilità di disattivare il servizio Tim Safe Web, chiaramente indicato dall'istante come non desiderato. Tale comportamento, tenuto anche conto della disparità di posizione tra i due contraenti e del carattere di contraente debole dell'utente, non può dirsi conforme ai canoni di correttezza e buona fede nella gestione delle comunicazioni. Per consolidato orientamento dell'Autorità, infatti, nei casi di rigetto, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata (come stabilito dall'art. 8, co. 4, della delibera 179/03/CSP) e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente verificabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. In ragione di tale orientamento, considerandosi il riscontro come non avvenuto in quanto non "adeguato" nel senso sopra richiamato, all'utente spetterà l'indennizzo di cui all'art. 12 del citato "Regolamento indennizzi" nella misura massima prevista di 300,00 euro. La domanda sub IX), di "indennizzo per irregolare e discontinua erogazione del servizio", non può essere accolta in quanto l'istanza risulta generica, non essendo congruamente circostanziata né corredata da elementi probatori. Con riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante, si rammenta che l'Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che: «qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda» (Del. 3/11/CIR). Del disservizio in parola, inoltre, non è fatta menzione nei reclami esibiti in atti, e ciò è di per sé stesso motivo di esclusione dell'indennizzo ai sensi dell'art. 14, co 4, del Regolamento indennizzi. La domanda sub XI), di "indennizzo per tutti i danni causati all'attività lavorativa", deve dichiararsi inammissibile, in quanto la stessa esula dalle competenze di questo Corecom, non rientrando nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi (Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS). Richieste propriamente risarcitorie, come è nella sostanza quella in esame, rimangono di competenza dell'Autorità giurisdizionale. La domanda sub XII), di "indennizzo per sospensione dell'erogazione del servizio", non può essere accolta in ragione della sua genericità. La descrizione della doglianza in parola operata dall'utente si presenta, sia nel formulario GU14 sia nel reclamo dell'ottobre 2024, scarna e priva dei riferimenti temporali necessari ai fini del riconoscimento dell'indennizzo. Per costante orientamento dell'Autorità, è onere dell'utente specificare, in relazione alle doglianze avanzate, ogni elemento utile per consentirne la valutazione, quale, ad esempio, l'arco temporale di riferimento, al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. In difetto di tali indicazioni, le richieste non possono essere accolte. Lo stesso deve dirsi della domanda sub XIII), di "rimborso di quanto corrisposto a seguito della fatturazione a 28 giorni", che



l'utente formula solo nelle richieste senza fornire alcuna indicazione nella descrizione dei fatti, e per la quale non allega alcuna fattura o altro documento comprovante l'avvenuta fatturazione su ciclo di 28 giorni. La domanda sub XIV), "indennizzo per attivazione di servizi mai richiesti e rimborso di quanto corrisposto per gli stessi", non può essere accolta. Dalla ricostruzione dei fatti emerge che l'utente non lamenta propriamente un'attivazione di servizi non richiesti, ma piuttosto dia evidenza di aumenti del canone e addebiti di voci di costo non spettanti in fatture. Per tali doglianze, peraltro, è stato già riconosciuto rimborso e indennizzo a titolo di indebita fatturazione. Le domande sub XV) di "rimborso di Euro 226,30 corrisposti due volte" e sub XVI) di "rimborso di Euro 400,00 corrisposti a titolo di anticipo conversazioni", sono assorbite nella trattazione delle somme spettanti a titolo di rimborso di cui alla domanda sub X), a cui si rimanda.

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza, Tim SpA (Kena Mobile) è tenuta a stornare, ovvero a rimborsare in caso di avvenuto pagamento, la somma di 780,54 (settecentoottanta/54) euro per addebiti non spettanti. Tim Spa è inoltre tenuta a corrispondere all'utente, a titolo di indennizzo, la somma di 400,00 (quattrocento/00) euro, di cui: 100,00 euro a titolo di indennizzo per indebita fatturazione e 300,00 euro a titolo di indennizzo per omesso riscontro al reclamo. Gli importi per rimborsi e indennizzi dovranno essere maggiorati degli interessi legali a far data dalla presentazione dell'istanza di definizione e fino all'effettivo soddisfo, e dovranno essere corrisposti mediante assegno di traenza intestato all'utente.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bari, 28 febbraio 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"

Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore

Dott. Giuseppe Musicco