

DELIBERA N. 49 - 2023

**XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/407996/2021)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 15/11/2023;

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*” e s.m.i.;

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 “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS e dalla delibera 390/21/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*” e s.m.i.;

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, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX del 23/03/2021 acquisita con protocollo n. 0143697 del 23/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare del contratto identificato con il numero cliente XXX, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: “ la società XXX., storica cliente di TIM, ha inviato lettera di disdetta per le linee XXX e XXX in data 31.03.2017; da quel momento, si suppone per errore, XXX ha iniziato a ricevere fatture afferenti alla linea telefonica n. XXX, linea che non è mai risultata attiva presso i locali della sede operativa della Società XXX. Il numero asseritamente fornito da Tim, per cui sono state emesse fatture dagli importi esorbitanti è inesistente. Nonostante i vari contatti con TIM da parte di XXX per la risoluzione del problema, ancora oggi vengono emesse fatture sulla suddetta linea, inesistente e mai attivata”.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i. la disattivazione del numero XXX;
- ii. lo storno delle fatture emesse dal 2018 al 2020 per un totale di euro 3.934,49 con contestuale ritiro delle pratiche di recupero crediti.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: «L'istante contesta l'attivazione non richiesta della linea XXX e chiede lo storno della relativa morosità. La linea n. XXX è stata attivata da TIM in data 12.1.2017 con il profilo INTERNET PROFESSIONAL FIBRA 30M ADAPTIVE, così come richiesto dal contratto sottoscritto dall'utente in data 29.11.2016 (doc.n.1). L'istante ha sempre saldato le fatture sino al bi.4/18 e non ha mai contestato alcunché sino al maggio 2019, successivamente al quale Tim ha cessato la predetta utenza in data 12/02/2020 con decorrenza canoni dal 02/06/2019 (fattura negativa n. 6/19 di € -805,52 con rimborso canoni da giugno 2019). La predetta fattura è stata utilizzata per compensare gli scoperti che l'istante aveva sia su questa linea (conto 3/19 e parzialmente conto 4/19). In merito si rileva che, come statuito recentemente dal Corecom Veneto in un caso analogo (delibera 101 del 9.12.2020): “le Condizioni generali di contratto prevedono che i reclami in merito agli importi addebitati in fattura devono essere inviati entro i termini di scadenza della fattura stessa. In assenza di contestazioni, quindi, le fatture si intendono accettate da parte dell'utente. Va richiamata, in proposito, una pronuncia del Corecom Puglia (Delibera n. 22/2017) in cui viene statuito, quale motivazione del rigetto dell'istanza di definizione, che: “la richiesta di storno/rimborso della fattura debitoria non può essere accolta poiché agli atti non emergono contestazioni in ordine agli importi addebitati: si rammenta che è

onere dell'utente sporgere reclamo onde consentire all'Operatore di eseguire le attività necessarie per la verifica e la rettifica delle somme contabilizzate". Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni. In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi il Tribunale di Milano con la sentenza n. 12054/12 ed il Tribunale di Roma con la sentenza n. 9292/12, che considerano come accettate le fatture non contestate. Va menzionata, inoltre, la Delibera Agcom n. 165/15/CIR, in cui viene rilevato che "non avendo l'utente mai inviato alcun reclamo all'operatore, nemmeno dopo aver ricevuto le prime fatture, alcuna responsabilità può rinvenirsi in capo alla società telefonica che, ignara dell'esistenza di eventuali problemi, ha continuato ad emettere le fatture". L'istante pertanto non ha diritto ad alcun rimborso o storno e si conferma la correttezza della fatturazione da parte di TIM in quanto la linea era attiva e perfettamente funzionante».

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

Parte istante ha ulteriormente replicato alla suddetta memoria nei termini che seguono: "1. Sul contratto asseritamente stipulato. Preliminarmente, corre l'obbligo di evidenziare come, in riferimento alla contestata utenza n. XXX, asseritamente attivata con la stipula del contratto sottoscritto dalla XXX in data 29.11.2016, nessun elemento possa evincersi circa l'effettiva riconducibilità del medesimo a predetta utenza dalla copia del contratto allegata alla memoria difensiva di TIM S.p.a., mancando qualsivoglia riferimento tanto al supposto numero telefonico in corso di attivazione, quanto al numero di contratto assegnato al medesimo, senza contare la mancanza di qualsiasi indicazione in merito all'attivazione di nuova utenza, piuttosto che alla migrazione da altro operatore (cfr. diffusamente Doc. 1 di controparte e, in particolare, pag. 6). Invero, unico estremo identificativo del contratto stipulato dalla XXX parrebbe essere il codice contratto n. XXX (cfr. pagg. 7 e 9, Doc. 1, memoria difensiva di TIM S.p.a.), che non viene mai indicato in alcuna delle fatture emesse in relazione all'utenza n. XXX, ove, invece, viene specificamente abbinato all'utenza in questione il codice cliente n. XXX (cfr. Fatture già versate nel fascicolo documentale). A tal fine, si sottolinea come la XXX., storica cliente della TIM prima della contestazione in essere, abbia sottoscritto negli anni più di un contratto con il citato operatore; nulla esclude, pertanto, che controparte, per errore, abbia versato nel fascicolo documentale altro contratto. Resta comunque fermo l'integrale disconoscimento della scrittura prodotta, certamente azionabile nelle competenti sedi giudiziarie. A mente poi della breve descrizione della controversia formulata nella proposizione dell'istanza al CORECOM, si rammenta come l'emissione di fatture relativa all'utenza n. XXX sia stata riscontrata dalla XXX solo a seguito di reclami relativi ad altre utenze intestate alla medesima, momento dal quale l'operatore ha arbitrariamente iniziato ad emettere fatture in relazione a detta utenza, mai risultata attiva presso i locali della XXX e di cui, lo si ribadisce, non è mai stata richiesta l'attivazione. Dunque, non essendo in alcun modo riconducibile l'utenza n. XXX al contratto stipulato dalla XXX in data 26.11.2016, come emerge dagli stessi atti depositati da controparte, appare evidente

come non si possa ritenere accertato, perché non provato, che il contratto prodotto da TIM S.p.a., asseritamente concluso dalla XXX in data 29.11.2016, sia relativo all'utenza controversa; nessun elemento, infatti, depone in tal senso. Deve inoltre rilevarsi come, detto contratto, ben potrebbe riferirsi ad altre due utenze (la n. XXX e la n. XXX) che la società XXX aveva in quel periodo attive e gestite sempre dalla società TIM S.p.a. ed in relazione alle quali aveva già segnalato disservizi, tanto da indurre l'operatore, a seguito dei reclami avanzati, ad effettuare un accredito in favore della società XXX per compensare il disagio arrecato (Doc.1.). Ebbene, così come sancito dal CORECOM Umbria con delibera n. 2/2021, se "l'istante afferma di non aver mai concluso alcun contratto con il gestore, né quest'ultimo fornisce alcuna prova contraria, la conseguenza [è] che spetta all'utente lo storno/rimborso di tutti gli addebiti, sino a chiusura del ciclo di fatturazione, con il ritiro della eventuale pratica di recupero del credito a cura e spese del gestore". Tutto ciò premesso, con riferimento all'utenza n. XXX, mai attivata né utilizzata dalla XXX., l'operatore TIM S.p.a. ha ingiustificatamente emesso fatture bimestrali per le annualità 2018, 2019 e 2020 per un ammontare complessivo di Euro 3.934,49 (Doc.2.), salvo errori e/o omissioni ed ulteriori fatture emesse a XXX mai pervenute. Trattasi di somma non dovuta e in relazione alla quale, pertanto, la società XXX risulta, ad oggi creditrice nei confronti di Tim anche di un indennizzo forfettario, laddove gli utenti devono vedersi riconosciuto il diritto a "non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, [inoltre] gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari a Euro 5 per ogni giorno di attivazione" (cfr. delibere CORECOM Emilia-Romagna nn. 15/2021 e 17/2021). 2. Della cessazione della linea, come da lettera di Tim. Un'ultima precisazione merita di essere affrontata: dal Doc. 3 di controparte si evince chiaramente come la cessazione dell'utenza in contestazione veniva dapprima comunicata in data 08.10.2019, con decorrenza dal 02.06.2019. Questa comunicazione porterebbe a ritenere che la linea n. XXX, mai utilizzata da XXX., fosse stata cessata ad opera di Tim; invece, in data 02.07.2020, a seguito di ulteriori contestazioni della XXX per l'emissione di nuove fatture, totalmente sconosciute, veniva inviata una nuova comunicazione di cessazione da Tim, a far data però dal 12.02.2020. Resta oscura la ragione di tale seconda comunicazione, laddove il contratto, lo si ripete, mai sottoscritto, veniva risolto dal 02.06.2019. La circostanza dell'invio di queste due comunicazioni fa chiaramente emergere la condotta superficiale dell'operatore telefonico che, nonostante le innumerevoli segnalazioni che portavano all'agognata cessazione, ha continuato ad emettere fatture per periodi di imputazione successivi alla conclusione del rapporto. Non solo. Dal Doc. 5 di controparte si legge chiaramente che, anche dopo la "seconda" cessazione della linea n. XXX, ha continuato a emettere fatture (09.03.2020 e 11.05.2020). Anche di questa condotta, non se ne vede la ragione. Ritenuto dunque, per quanto sopra espresso, di non poter in alcun modo accertare che il contratto stipulato dalla XXX in data 29.11.2016 sia originale, né che abbia avuto ad oggetto l'attivazione dell'utenza n. XXX, considerato che tale utenza come da lettera inviata da Tim a XXX è stata cessata a far data dal 02.06.2019, e considerato infine che il credito vantato dalla società XXX nei confronti della società TIM S.p.a., in relazione a fatture da questa erroneamente emesse per l'asserito uso dell'utenza sopra

indicata, sia determinato nel suo ammontare, come da documentazione allegata, la scrivente difesa”.

Tanto premesso, parte istante, attraverso la memoria di replica, integra le richieste formulate nell’atto introduttivo con le seguenti:

- iii. l’indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;
- iv. la liquidazione delle spese di procedura.

3. Motivazione della decisione

Sul rito.

Preliminarmente si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento.

Nel merito.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, la richiesta dell’istante di cui al punto i., di disattivazione del numero XXX deve ritenersi superata, atteso che dalla documentazione acquisita agli si evince che la società TIM S.p.A. ha provveduto alla cessazione della ridetta numerazione in data 02/06/2019 come da copia della nota di comunicazione dell’08/10/2019 prodotta dalla predetta società.

La richiesta dell’istante di cui al punto ii., concernente la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno di tutti gli importi fatturati e allo stato insoluti, a far data dalla richiesta di cessazione contrattuale inviata dall’istante a mezzo raccomandata A.R. n. XXX del 31/03/2017 deve ritenersi accoglibile, visto che il cliente aveva chiesto la cessazione di entrambe le utenze telefoniche di rete fissa n. XXX e XXX riferibili al contratto. Dalla documentazione presente nel fascicolo documentale non si evince nessun tracciamento della richiesta della società istante di attivazione della linea telefonica XXX; linea non richiesta e mai usufruita dall’istante. Invero, si deve evidenziare come, in riferimento alla contestata utenza n. XXX, asseritamente attivata con la stipula del contratto sottoscritto dalla XXX in data 29.11.2016, nessun elemento possa evincersi circa l’effettiva riconducibilità del medesimo a predetta utenza dalla copia del contratto allegata alla memoria difensiva di TIM S.p.a., mancando qualsivoglia riferimento tanto al supposto numero telefonico in corso di attivazione, quanto al numero di contratto assegnato al medesimo, senza contare la mancanza di qualsiasi indicazione in merito all’attivazione di nuova utenza, piuttosto che alla migrazione da altro operatore.

Difatti dalla disamina della copia del contratto del 29/11/2016 prodotta dalla società TIM S.p.A. in copia alla memoria, non si evince alcuna annotazione dell’utenza telefonica n. XXX, oggetto di contestazione; utenza che, laddove richiesta, avrebbe dovuto essere specificata nell’apposita sezione “Broadband profili commerciali”. Tra l’altro, a fronte di quanto lamentato dall’istante ed in particolare della contestazione inviata dall’istante a mezzo raccomandata A.R. del 17/11/2017, la società TIM S.p.A. avrebbe dovuto provare la regolare e continua fornitura dei servizi, anche alla luce dell’orientamento espresso

dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n. 13533/01), fornendo, al riguardo, la documentazione di dettaglio dei consumi generati dalla predetta utenza e della relativa riferibilità alle condizioni economiche applicate. Inoltre, premesso che ai sensi dell'articolo 7, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP, "gli organismi di telecomunicazioni indicano nella documentazione di fatturazione: a) le modalità di pagamento, anche in via telematica, e di ricorso; b) qualsiasi altra informazione concernente il pagamento, quali pagamenti anticipati, rateali, e disattivazioni; c) il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali variazioni", va precisato che la suddetta prova del traffico effettuato deve essere fornita facendo ricorso a ogni mezzo idoneo, anche consistente in atti e documenti esterni, purché collegati al contratto, come sancito dalla Suprema Corte (Cass., sent. n. 2665/1987).

Di converso, la società TIM S.p.A. non ha fornito evidenza della correttezza degli addebiti fatturati a decorrere dalla prima fattura n. XXX emessa in data 08/03/2017, in spregio al principio di trasparenza nella fatturazione.

Pertanto, attesa l'insussistenza di alcuna documentazione contabile del volume di traffico attestante la correttezza delle successive fatturazioni fino all'anno 2020, non risulta fondata qualsivoglia pretesa creditoria vantata dalla predetta società. Ergo, può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di storno di importi insoluti fatturati a dar data dal mese di marzo 2017, anche in assenza dell'informativa prevista dall'articolo 3 della delibera n. 126/07/CONS.

Si osserva infine che l'ulteriore richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti è inammissibile in quanto, essendo stata formulata dall'istante nella memoria di replica, configura a tutti gli effetti una domanda nuova, come tale contraria alle regole del contraddittorio su cui è incentrata la seguente procedura (conforme, delibera Agcom 148/20/CIR). Parimenti e per le medesime ragioni è inammissibile la richiesta di liquidazione delle spese di procedura, oltre che da respingere nel merito, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

La società Tim, in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla società XXX nei confronti di TIM S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa, è tenuta a:

- provvedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. XXX, mediante lo storno integrale degli importi fatturati a far data dal mese di marzo 2018, allo stato insoluti fino a chiusura del ciclo di fatturazione con contestuale emissione di nota di credito e ritiro di pratiche di recupero crediti.

Respinge le richieste sub iii) e iv).

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.

Torino, 15 novembre 2023

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli