

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2018.1.10.21.246
LEGISLATURA	X

Il giorno 6 dicembre 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
STEFANO CAVEDAGNA	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / TIM X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la determina direttoriale Agcom n. 38/17/DTC e la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 309/18;

Visto lo "*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 Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome*";

Vista la "*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionale per le Comunicazioni*" sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna";

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.2748);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 06/12/2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

L'istante, a seguito dell'udienza di conciliazione del 17.01.2018 (prot. n. AL/2018/4000 del 17.01.2018), con istanza di definizione presentata in data 15.03.2018 (prot. n. AL/2018/17950 del 16.03.2018) ha lamentato nei confronti della società Tim X (di seguito Tim) l'illegittima fatturazione. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- con fattura n. 7X02596938 del 15.06.2017 Tim addebitava l'importo di euro 176,45 a titolo di "altri addebiti e accrediti";
- tramite pec dell'associazione di consumatori, il 13.07.2017 l'utente inviava reclamo per contestare il predetto importo e richiederne lo storno o, in via alternativa, la giustificazione.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- b) lo storno della fattura n. 7X02596938 di euro 253,03 e della fattura n. 7X04448725 di euro 662,09.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore, con propria memoria difensiva, evidenzia *in primis* la genericità e la mancanza di qualsivoglia elemento probatorio a sostegno della domanda formulata dall'utente. Tim rileva che la fattura n. 7X04448725 non è stata contestata entro i termini previsti dalle Condizioni Generali di Abbonamento, conosciute ed accettate dall'istante al momento della conclusione del contratto, e che l'unico reclamo prodotto, asseritamente inviato in data 13 luglio 2017, è privo di attestazione di invio e consegna, ragione per la quale chiede il rigetto delle domande avanzate da controparte. Nonostante ritenga le predette eccezioni del tutto assorbenti rispetto ad ogni ulteriore difesa nel merito, Tim precisa comunque che gli addebiti contestati si riferiscono a servizi interattivi, regolarmente attivati dall'utente tramite canale web, i quali forniscono contenuti di varia tipologia



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

(giochi, news, gossip etc) e pertanto costituiscono il costo dei servizi consapevolmente utilizzati dall'utente. Secondo la ricostruzione offerta dal gestore, in particolare, ogni volta che un servizio viene erogato il cliente riceve un sms con il contenuto corrispondente e, dunque, può accorgersi in tempo reale se è interessato oppure no al servizio stesso, fermo restando che "ogni cliente è tenuto a controllare gli addebiti e verificare la correttezza degli stessi e, in caso di presunte anomalie, ha l'onere di contattare l'operatore" al riguardo. Dalle analisi compiute da Tim si è appurato inoltre che quanto contestato dall'utente fa riferimento a traffico non addebitato in precedenza e così suddiviso: euro 214,85 per traffico relativo ai mesi di ottobre e novembre 2016 e recuperato sul Conto 4/2017 (fattura n. 7X02596938); euro 284,66 per traffico relativo ai mesi di dicembre 2016 e gennaio 2017 ed euro 336,57 per traffico relativo ai mesi di febbraio e marzo 2017, recuperati sul Conto 6/2017 (fattura n. 7X04448725). Precisa infine l'operatore che le citate fatture non sono state pagate e che in capo all'utente sussiste un insoluto pari complessivamente ad euro 933,25.

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

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

- 1) Preliminarmente deve dichiararsi l'infondatezza dell'eccezione sollevata dall'operatore circa la pretesa genericità delle domande formulate dall'utente in quanto quest'ultimo non soltanto ha circostanziato le proprie pretese, lamentando la mancata risposta al reclamo e la fatturazione di addebiti relativi a servizi non specificati, ma ha anche fornito copia sia del reclamo che delle fatture contestate, senza limitarsi ad indicarli e a rimettere all'operatore l'onere di verificarne la sussistenza. Merita invece accoglimento la rilevata carenza della domanda sul piano probatorio, che verrà trattata ai punti che seguono.
- 2) La domanda sub a) non può essere accolta. L'istante ha infatti versato in atti unicamente il testo della pec datata 13.07.2017. Come da orientamento costante, deve essere rigettata la domanda dell'utente volta ad ottenere un indennizzo per mancata risposta dell'operatore al reclamo qualora la parte non sia in grado di fornire la prova dell'avvenuto invio del reclamo stesso. In assenza risulta difatti impossibile ogni accertamento in ordine al calcolo dell'eventuale periodo di ritardata o mancata risposta e del conseguente indennizzo a carico dell'operatore. Nel caso di specie, peraltro, l'istante – che dinanzi alla specifica eccezione sollevata da Tim è onerato della



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

controdeduzione - non ha provveduto nemmeno in sede di replica ad integrare la documentazione in atti con il deposito della copia dell'attestazione di invio.

- 3) Quanto alla domanda sub b), preme evidenziare quanto segue. Secondo quanto dedotto da Tim gli addebiti in contestazione riguarderebbero servizi digitali (c.d. servizi *premium* o a contenuto), che sono stati attivati volontariamente e consapevolmente dall'utente tramite canale web. Rileva l'operatore che l'utente, a prescindere dal consenso all'attivazione, è posto comunque nella condizione di venirne a conoscenza perché riceve sms di contenuto corrispondente ai servizi di volta in volta erogati e pertanto, qualora non intervenga sollecitamente a segnalare le presunte anomalie, non può, poi, contestare gli addebiti ricevuti, che ha l'onere di controllare e verificare. A comprova di quanto dedotto Tim produce copia del dettaglio del traffico inerente la sim *de qua*, che attesta analiticamente la presenza dei servizi interattivi che sono stati fatturati dall'operatore sotto la voce di costo "recupero traffico personale". Dunque, secondo Tim l'istante risultava perfettamente consapevole dell'attivazione dei servizi *de quibus*, avendo ricevuto i messaggi informativi, e i costi corrispondenti, presenti nelle fatture contestate, risultavano regolarmente addebitati a fronte del consapevole utilizzo dei servizi stessi da parte dell'utente. Invero, nel caso di contestazione delle fatture, l'operatore non può limitarsi a simili allegazioni, ma deve fornire la prova della debenza degli importi fatturati, in assenza della quale l'utente ha diritto allo storno o al rimborso degli stessi tenuto conto che, secondo il consolidato orientamento giurisprudenziale, 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; la fattura resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali (Cass. Civ. sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947). In altri termini, la debenza degli importi in contestazione è subordinata alla prova dell'effettiva volontà dell'utente all'attivazione dei servizi corrispondenti (cfr. in proposito determina direttoriale Agcom n. 38/17/DTC), volontà che, nel caso in esame, non risulta provata in quanto Tim non ha depositato alcuna documentazione attestante la volontà dell'utente alla sottoscrizione di servizi *premium* (quale, ad esempio, copia dei log di attivazione o dell'URL della landing page navigata dal cliente, etc.).



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Ciò rilevato, nella fattispecie, tuttavia, non risulta agli atti che l'istante abbia mai inviato reclami o richieste al gestore circa la disattivazione dei servizi contestati e merita accoglimento l'eccezione sollevata dall'operatore circa la mancata contestazione da parte dell'utente delle fatture *de quibus*. Con riferimento alla fattura n. 7X04448725, infatti, Tim ha sottolineato che l'istante ha omesso di dimostrare, e anche solo di indicare, l'avvenuta segnalazione della pretesa illegittimità degli addebiti e ha richiamato l'art. 23 delle Condizioni Generali di Abbonamento, da cui discende l'obbligo dell'utente di provvedere ad inviare "entro i termini di scadenza della fattura" ogni reclamo relativo agli importi addebitati dall'operatore. Sul punto, inoltre, l'istante non ha presentato alcuna replica per contestare quanto dedotto dal gestore, in particolare rispetto all'invio o meno di un formale reclamo. Rispetto all'altra fattura contestata, n. 7X02596938, emessa il 15.06.2017 e scadente il 20.07.2017, è in atti – come detto - la copia del testo del reclamo del 13 luglio 2017, avanzato tramite pec dall'associazione consumatori. In questo caso l'operatore ha eccepito la mancata produzione dell'attestazione di invio e consegna del reclamo e, tuttavia, nessuna replica è stata svolta dall'istante, che nulla ha controdedotto né prodotto al fine di attestare il corretto invio del reclamo stesso. In proposito giova rammentare che sull'operatore ricade l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata dall'utente a patto che quest'ultimo abbia assolto l'onere della segnalazione del problema, che appare necessaria per mettere il gestore nella condizione di avere contezza della problematica occorsa e provvedere così alla sua risoluzione. Come già statuito in questa sede (cfr. delibera Corecom Emilia-Romagna n. 309/18), benché nel merito l'operatore si sia limitato ad asserire di aver messo l'utente nella condizione di poter controllare il proprio traffico per i servizi a contenuto senza fornire al riguardo alcuna prova dell'effettivo invio all'utente degli sms informativi e dell'effettivo compimento da parte dell'utente dei singoli passaggi previsti per attivare i servizi contestati, ad assumere prioritaria rilevanza nel caso in esame è la circostanza per cui non risulta che il gestore sia stato informato, nell'arco temporale interessato, dei supposti disservizi o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dall'istante. Quando infatti, a fronte dell'inadempimento dedotto dall'utente, il gestore fornisca un indizio di non colpevolezza (come l'esibizione di documentazione attestante il traffico telefonico) ed eccepisca la carenza di prove a sostegno dell'avvenuta segnalazione della problematica occorsa, è l'utente



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

ad essere onerato di provare il contrario. Alla luce di quanto esposto e rilevato e in difetto dei richiamati riscontri probatori, la domanda di storno formulata sub b) non può pertanto trovare accoglimento

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza della Sig.ra XXX nei confronti della società Tim X per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento 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 del Corecom e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

*Firmato digitalmente*

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)