

DELIBERA N. 158/2020
XXX / TIM X (KENA MOBILE) (GU14/191366/2019)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Il Corecom Emilia-Romagna del 05/11/2020;

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. 353/19/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 Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza di XXX del 18/10/2019 acquisita con protocollo n. 0459283 del 30/10/2019;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 05/11/2020;

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 18/10/2019; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 23/09/2019), quanto segue. In data 03/11/2016 stipulava, per il tramite di agente commerciale, con Tim un contratto di abbonamento con offerte "Business Mail Relay", "Tim Comunicazione Integrata", "Nuvola It Internet Business 20M Adaptive 512F*" e servizi associati, per la somministrazione di servizi di fonia ed internet e l'acquisto rateale di: n. 4 apparecchi telefonici fissi da scrivania; un adattatore per fax; un risponditore automatico; uno Switch POE porte 8 ed un PO web small. Il citato contratto, che prevedeva solo il pagamento di un canone mensile di euro 268,00 + I.V.A, veniva a lui consegnato privo di una chiarificazione delle condizioni generali, solo genericamente menzionate. Specifica che le numerazioni su cui veniva fornito il Servizio di Comunicazione Integrata Smart N.I.C.I., sono le seguenti: - 051XXXXX517; - 051XXXXX102; - 051XXXXX105; - 051XXXXX108; - 051XXXXX103; - 051XXXXX106; - 051XXXXX757; - 051XXXXX182; - 051XXXXX107; - 051XXXXX881; - 051XXXXX495; - 016XXXXXX046; - 051XXXXX067. Successivamente a tale sottoscrizione, riceveva una serie di fatture dall'importo esorbitante e non corrispondente con il piano tariffario pattuito, nonché l'addebito di servizi mai richiesti, che contestava formalmente, sia direttamente che per il tramite del CODACONS. Le fatture sopracitate sono le seguenti: 1. fattura n. 8A0XXXXX155 del 2017 per euro 8,05; 2. fattura n. 8A0XXXXX656 del 2017 per euro 7,32; 3. fattura n. 8A0XXXXX445 del 2017 per euro 9,63; 4. fattura n. 8A0XXXXX409 del 2017 per euro 9,64; 5. fattura n. 8H0XXXXX679 del 2017 per euro 237,18; 6. fattura n. 8H0XXXXX132 del 2017 per euro 176,11; 7. fattura n. 8H0XXXXX716 del 2017 per euro 459,20; 8. fattura n. 8A0XXXXX492 del 2017 per euro 9,62; 9. fattura n. 8H0XXXXX232 del 2017 per euro 90,38; 10. fattura n. 8H0XXXXX922 del 2017 per euro 106,93; 11. fattura n. 8h0XXXXX892 del 2017 per euro 222,13; 12. fattura n. 8h0XXXXX456 del 2017 per euro 478,95; 13. fattura n. 8a0XXXXX619 del 2017 per euro 10,57; 14. fattura n. 8h0XXXXX034 del 2017 per euro 207,19; 15. fattura n. 8h0XXXXX640 del 2017 per euro 650,58; 16. fattura n. xh0XXXXX614 del 2017 per euro 868,85; 17. fattura n. xh0XXXXX813 del 2017 per euro 809,23; 18. fattura n. 8h0XXXXX658 del 2017 per euro 200,79; 19. fattura n. 8h0XXXXX737 del 2017 per euro 90,16; 20. fattura n. 8h0XXXXX753 del 2017 per euro 90,16; 21. fattura n. 8h0XXXXXX318 del 2017 per euro



236,56; 22. fattura n. 8h0XXXX126 del 2017 per euro 236,56; 23. fattura n. 8h0XXXX640 del 2017 per euro 650,58; 24. fattura n. 8h0XXXX530 del 2017 per euro 557,75; 25. fattura n. 8h0XXXX034 del 2017 per euro 207,18; 26. fattura n. 8h0XXXX863 del 2017 per euro 457,38; 27. fattura n. 8h0XXXX998 del 2017 per euro 180,94; 28. fattura n. 8h0XXXX646 del 2016 per euro 548,04; 29. fattura n. 8h0XXXX910 del 2018 per euro 514,89; 30. fattura n. 8h0XXXX523 del 2018 per euro 454,17 31. fattura n. 8a0XXXX622 del 2018 per euro 8,47; 32. fattura n. 8h0XXXX349 del 2018 per euro 179,84; 33. fattura n. 8h0XXXX454 del 2018 per euro 70,05; 34. fattura n. 8h0XXXX105 del 2018 per euro 5,18; 35. fattura n. 8h0XXXX613 del 2018 per euro 98,81; 36. fattura n. 8h0XXXX612 del 2018 per euro 242,87; 37. fattura n. 8h0XXXX756 del 2018 per euro 459,71; 38. fattura n. 8a0XXXX432 del 2018 per euro 11,49; 39. fattura n. 8h0XXXX253 del 2018 per euro 127,68; 40. fattura n. 8h0XXXX697 del 2018 per euro 274,30; 41. fattura n. 8h0XXXX325 del 2018 per euro 573, 10; 42. fattura n. 8a0XXXX604 del 2018 per euro 11,64; 43. fattura n. 8h0XXXX456 del 2018 per euro 104,43; 44. fattura n. 8h0XXXX525 del 2018 per euro 260,70; 45. fattura n. 8h0XXXX300 del 2018 per euro 496,23; 46. fattura n. 8a0XXXX142 del 2018 per euro 10,44; 47. fattura n. 8h0XXXX216 del 2018 per euro 5,05; 48. fattura n. 8h0XXXX251 del 2018 per euro 106,67; 49. fattura n. 8h0XXXX541 del 2018 per euro 5,05; 50. fattura n. 8h0XXXX038 del 2018 per euro 264,52; 51. fattura n. 8h0XXXX477 del 2018 per euro 505,11; 52. fattura n. 8a0XXXX396 del 2018 per euro 11,10. Inoltre, Tim emetteva n. 3 fatture che si riferiscono alla numerazione 051XXXX065, ovvero ad un'utenza cessata il 27/03/2015, contestualmente al trasferimento della sede della sua società: 53. fattura n. 8H0XXXX074 del 2017 per euro 14,40; 54. fattura n. 8h0XXXX340 del 2017 per euro 209,28; 55. fattura n. 8h0XXXX105 del 2018 per euro 17,54, per un totale di euro 241,22.

Precisa che le fatture legate a tale numerazione sono state oggetto sia di accordo datato 10/11/2016 (UG/61145/2018) concluso con Tim davanti al Corecom Emilia-Romagna, sia di contestazione formale a mezzo pec in data 11/08/2017. In aggiunta, Tim emetteva n. 5 fatture relative ad un precedente contratto legato all'utenza con numerazione 051XXXX649, cessata in data 08/02/2017, che provvedeva a contestare formalmente a mezzo pec in data 11/08/2017: 56. fattura n. 8H0XXXX970 del 2016 per euro 150,70; 57. fattura n. 8H0XXXX776 del 2017 per euro 118,15; 58. fattura n. 8H0XXXX599 del 2017 per euro 90,00; 59. fattura n. 8H0XXXX275 del 2017 per euro 10,45; 60. fattura n. 8H0XXXX811 del 2018 per euro 17,54, per un totale di euro 386,84. Nonostante quanto detto, in data 10/12/2018 Tim procedeva con l'interruzione integrale dei servizi voce e dati, senza alcun preavviso, così in data 10/01/2019 sottoscriveva un nuovo contratto con diverso operatore (Vodafone) dato il perdurare della sospensione dei servizi forniti da Tim. In costanza della sopracitata sospensione, la società subiva una serie di danni patrimoniali. Contestava tali fatti a Tim e provvedeva ad inviare n. 3 comunicazioni di recesso formale via pec in data 04/03/2019 (allegate), alle quali seguiva, di contro, l'emissione di n. 4 fatture da parte di Tim, relative al bimestre gennaio-febbraio 2019 ed ancora non in linea con i costi dichiarati: a) una fattura relativa alla linea 051XXXX517: fattura n. 8H0XXXX048 per euro 513,10; b) una fattura relativa alla linea 051XXXX495: fattura n. 8H0XXXX150 per euro 272,06; c) una fattura relativa alla linea 016XXXXXX046: fattura n. 8A0XXXXX551 per euro 5,24; d) una fattura relativa alla linea 051XXXX067: fattura n. 8H0XXXX475 per euro 14,86, per un totale di euro 805,26, a fronte di euro 268,00 + I.V.A. contrattualmente previsti quale canone mensile onnicomprensivo. Ognuno dei suddetti conti veniva tempestivamente contestato con pec del 03/04/2019 e del 24/04/2019, nelle quali veniva ribadito ulteriormente il recesso

contrattuale del 04/03/2019, le quali rimanevano prive di riscontro alcuno da parte di Tim. Frattanto, in pendenza contestazione, nonché successivamente ad essa, l'operatore emetteva ulteriori fatture: e) una fattura legata alla linea 051XXXXX517: fattura n. 8H0XXXXX931 per euro 462,08; f) una fattura legata alla linea 051XXXXX495: fattura n. 8H0XXXXX013 per euro 286,13; g) una fattura legata alla linea 051XXXXX517: fattura n. 8H0XXXXX774 per euro 462,08; h) una fattura legata alla linea 051XXXXX495: fattura n. 8H0XXXXX022 per euro 266,31; i) una fattura legata alla linea 051XXXXX495: fattura n. 8H0XXXXX200 per euro 105,57; j) una fattura legata alla linea 051XXXXX517: fattura n. 8H0XXXXX991 per euro 655,86; k) una fattura legata alla linea 051XXXXX065: fattura n. 8H0XXXXX564 per euro 5,05; l) una fattura legata alla linea 051XXXXX649: fattura n. 8H0XXXXX061 per euro 5,05; m) una fattura legata alla linea 051XXXXX067: fattura n. 8H0XXXXX080 per euro 5,61; n) una fattura legata alla linea 016XXXXXX046: fattura n. 8A0XXXXX700 per euro 5,62, per un totale di euro 2.254,31, tutte puntualmente contestate a mezzo pec del 03/07/2019, a mezzo raccomandata a.r. del 09/07/2019, a mezzo pec il 30/08/2019 e il 18/10/2019. Infine, in data 09/08/2019, riceveva un tecnico Tim (Operatore n. 070XX941) per il ritiro del materiale legato ad offerta business sottoscritta (contratto n. 051XXXXX517), oggetto di formale richiesta di recesso inviata a mezzo pec il 04/03/2019, avendo deciso di stipulare un nuovo contratto con diverso operatore da gennaio 2019. Nonostante il ritiro del suddetto materiale, in data 24/08/2019, riceveva dall'utenza n. 333XXXXX080 una telefonata di un tecnico Tim, il quale affermava di trovarsi, su sua richiesta, presso la sede legale della sua attività per il riallacciamento di una nuova linea Tim; non rispondendo a verità il fatto che avesse fatto alcun tipo di richiesta all'operatore citato, provvedeva a diffidare Tim in data 28/08/2019. Ciò premesso, l'istante richiede: 1) storno integrale delle seguenti fatture, in costanza di mancata corrispondenza con il piano contrattuale sottoscritto, per complessivi euro 12.543,44, salvo errori e/o omissioni, o ragguaglio delle stesse al canone mensile totale di euro 268,00 + IVA, salvo prova contraria di Tim, con conseguente storno degli importi eccedenti: - fattura n. 8A0XXXXX155 del 2017 per euro 8,05; - fattura n. 8A0XXXXX656 del 2017 per euro 7,32; - fattura n. 8A0XXXXX445 del 2017 per euro 9,63; - fattura n. 8A0XXXXX409 del 2017 per euro 9,64; - fattura n. 8H0XXXXX679 del 2017 per euro 237,18; - fattura n. 8H0XXXXX132 del 2017 per euro 176,11; - fattura n. 8H0XXXXX716 del 2017 per euro 459,20; - fattura n. 8A0XXXXX492 del 2017 per euro 9,62; - fattura n. 8H0XXXXX232 del 2017 per euro 90,38; - fattura n. 8H0XXXXX922 del 2017 per euro 106,93; - fattura n. 8h0XXXXX892 del 2017 per euro 222,13; - fattura n. 8h0XXXXX456 del 2017 per euro 478,95; - fattura n. 8a0XXXXX619 del 2017 per euro 10,57; - fattura n. 8h0XXXXX034 del 2017 per euro 207,19; - fattura n. 8h0XXXXX640 del 2017 per euro 650,58; - fattura n. xh0XXXXX614 del 2017 per euro 868,85; - fattura n. xh0XXXXX813 del 2017 per euro 809,23; - fattura n. 8h0XXXXX658 del 2017 per euro 200,79; - fattura n. 8h0XXXXX737 del 2017 per euro 90,16; - fattura n. 8h0XXXXX753 del 2017 per euro 90,16; - fattura n. 8h0XXXXXX318 del 2017 per euro 236,56; - fattura n. 8h0XXXXX126 del 2017 per euro 236,56; - fattura n. 8h0XXXXX640 del 2017 per euro 650,58; - fattura n. 8h0XXXXX530 del 2017 per euro 557,75; - fattura n. 8h0XXXXX034 del 2017 per euro 207,18; - fattura n. 8h0XXXXX863 del 2017 per euro 457,38; - fattura n. 8h0XXXXX998 del 2017 per euro 180,94; - fattura n. 8h0XXXXX646 del 2016 per euro 548,04; - fattura n. 8h0XXXXX910 del 2018 per euro 514,89; - fattura n. 8h0XXXXX523 del 2018 per euro 454,17; - fattura n. 8a0XXXXX622 del 2018 per euro 8,47; - fattura n. 8h0XXXXX349 del 2018 per euro 179,84; - fattura n. 8h0XXXXX454 del 2018 per euro 70,05; - fattura n. 8h0XXXXX105 del 2018 per euro 5,18; - fattura n. 8h0XXXXX613 del 2018 per euro 98,81; - fattura n. 8h0XXXXX612 del 2018 per euro

242,87; - fattura n. 8h0XXXX756 del 2018 per euro 459,71; - fattura n. 8a0XXXX432 del 2018 per euro 11,49; - fattura n. 8h0XXXX253 del 2018 per euro 127,68; - fattura n. 8h0XXXX697 del 2018 per euro 274,30; - fattura n. 8h0XXXX325 del 2018 per euro 573,10; - fattura n. 8a0XXXX604 del 2018 per euro 11,64; - fattura n. 8h0XXXX456 del 2018 per euro 104,43; - fattura n. 8h0XXXX525 del 2018 per euro 260,70; - fattura n. 8h0XXXX300 del 2018 per euro 496,23; - fattura n. 8a0XXXX142 del 2018 per euro 10,44; - fattura n. 8h0XXXX216 del 2018 per euro 5,05; - fattura n. 8h0XXXX251 del 2018 per euro 106,67; - fattura n. 8h0XXXX541 del 2018 per euro 5,05; - fattura n. 8h0XXXX038 del 2018 per euro 264,52; - fattura n. 8h0XXXX477 del 2018 per euro 505,11; - fattura n. 8a0XXXX396 del 2018 per euro 11,10; 2) storno integrale delle seguenti fatture che si riferiscono ad utenza n. 051XXXX065, cessata in data 27/03/2015, per complessivi euro 241,22, salvo errori e/o omissioni, nonché salvo prova contraria di Tim, con conseguente storno degli importi eccedenti: - fattura n. 8H0XXXX074 del 2017 per euro 14,40; - fattura n. 8h0XXXX340 del 2017 per euro 209,28; - fattura n. 8h0XXXX105 del 2018 per euro 17,54; 3) storno integrale delle seguenti fatture che si riferiscono ad utenza n. 051XXXX649, cessata in data 08/02/2017, per complessivi euro 386,84, salvo errori e/o omissioni, nonché salvo prova contraria di Tim, con conseguente storno degli importi eccedenti: - fattura n. 8H0XXXX970 del 2016 per euro 150,70; - fattura n. 8H0XXXX776 del 2017 per euro 118,15; - fattura n. 8H0XXXX599 del 2017 per euro 90,00; - fattura n. 8H0XXXX275 del 2017 per euro 10,45; - fattura n. 8H0XXXX811 del 2018 per euro 17,54; 4) storno integrale delle fatture relative al bimestre gennaio-febbraio 2019, in costanza di sospensione dei servizi, per complessivi euro 805,26, salvo errori e/o omissioni, nonché salvo prova contraria di Tim: - fattura n. 8H0XXXX048 per euro 513,10, - fattura n. 8H0XXXX150 per euro 272,06; - fattura n. 8A0XXXX551 per euro 5,24; - fattura n. 8H0XXXX475 per euro 14,86. 5) storno integrale delle fatture emesse dal bimestre gennaio-febbraio 2019, in costanza di sospensione dei servizi e mancata lavorazione del recesso contrattuale del 04/03/2019, per complessivi euro 2.259,36, salvo errori e/o omissioni, nonché salvo prova contraria di Tim: - fattura n. 8H0XXXX931 per euro 462,08; - fattura n. 8H0XXXX013 per euro 286,13; - fattura n. 8H0XXXX774 per euro 462,08; - fattura n. 8H0XXXX022 per euro 266,31; - fattura n. 8H0XXXX200 per euro 105,57; - fattura n. 8H0XXXX991 per euro 655,86; - fattura n. 8H0XXXX564 per euro 5,05; - fattura n. 8H0XXXX061 per euro 5,05; - fattura n. 8H0XXXX080 per euro 5,61; - fattura n. 8A0XXXX700 per euro 5,62; 6) storno integrale della fatturazione emessa postuma alle disdette del 04/03/2019, ivi non espressamente menzionate, sino a chiusura del ciclo di fatturazione; 7) cessazione definitiva di ogni rapporto contrattuale eventualmente ancora in essere senza oneri e spese; 8) corresponsione di un indennizzo forfettario di euro 2.500,00 per i danni patiti e patienti. Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 2.500,00.

2. La posizione dell'operatore

Tim, con memoria in data 05/12/2019, in relazione alla vicenda in esame, eccepisce quanto segue. In data 03/11/2016, il cliente sottoscriveva contratto per collegamento NICI (allegato). Il collegamento, come da contratto, prevedeva le seguenti linee: 051XXXX517 NICI (sulle fatture addebito per servizio e rate degli apparati); 051XXXX495 ALICE BUSINESS 20M ADAPTIVE 512 F connettività per NICI (sulle fatture addebito connettività adsl e TIR : prodotto per funzionamento collegamento NICI); 051XXXX881 - 051XXXX182 linee voip; 051XXXX518 virtual pbx (non sono state emesse fatture). Il collegamento NICI veniva attivato in data 12/01/2017. Il contratto

sottoscritto prevedeva un costo di euro 283,00 al mese (pari ad euro 566 al bim.) iva esclusa, come da scheda del contratto allegata. Afferma come i costi addebitati sulle fatture siano quindi corretti e pertanto conformi a quanto sottoscritto, anzi di importo inferiore (euro 561 al bim.) in quanto non risulta addebitato il canone mensile di manutenzione per switch 8 porte pari ad euro 2,50 mensili. Precisa che parte istante, oltre al collegamento NICI, optava anche per l'attivazione del servizio My security area profilo E, che risulta essere stato attivato sempre in data 12/01/2017 (fatt. 2/17, allegata) sulla linea n.051XXXXX067. Chiarisce che TIM MySecurityAREA è un'offerta di sicurezza perimetrale gestita che consente al cliente di poter sfruttare al meglio i servizi di connettività IP di Telecom Italia proteggendo la propria sede da potenziali attacchi dall'esterno e contemporaneamente realizzare VPN sicure con le altre sedi dell'azienda o con utenti remoti, come agenti, commerciali o telelavoratori, che utilizzano una normale connessione internet di tipo residenziale per connettersi ai sistemi informativi presenti presso la propria sede. Precisa che il servizio è indipendente dall'attivazione del collegamento NICI e che, ad ogni buon conto, detto servizio, come emerge dal contratto, risulta debitamente sottoscritto, dunque il canone addebitato in fattura è corretto (fattura 3/17 uscita pulita, allegata). Precisa altresì che le linee voip 051XXXXX881 e 051XXXXX182 uscivano verso altro OLO in data 01/02/2019 (allegata schermata): - 051XXXXX881: il dn è migrato ad OAO OPI (VODAFONE ITALIA) con decorrenza 01/02/2019; - 051XXXXX182: il dn è migrato ad OAO OPI (VODAFONE ITALIA) con decorrenza 01/02/2019. Evidenzia che: - la linea 051XXXXX517 NICI servizio veniva cessata per morosità in data 29/05/2019 (ordinativo ancora nello stato di emesso); - la linea 051XXXXX495 connettività veniva cessata in data 26/08/2019 con decorrenza canoni 30/06/2019. - la linea 051XXXXX518 centralino virtuale è ancora attiva, ma non fatturante; - le linee voip 051XXXXX881 e 051XXXXX182, nonostante siano uscite verso altro OLO, risultano ancora attive in Tim, trattasi di WA, ragion per cui risulta essere stato inviato al settore competente apposito modulo per blocco fatturazione, cd. NO BILL e successiva emissione ol di cessazione da gruppo competente, trattantesi di un'operazione molto complessa, che richiede tempi alquanto lunghi. Precisa infine che ad oggi l'insoluto ammonta ad euro 13.612,31, come da file allegato.

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. Le richieste di cui ai punti 1), 2), 3) e 5) non possono essere accolte. Ai sensi dell'art. 14, comma 3, della delibera n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 (recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"), "A pena di inammissibilità, l'istanza con cui viene deferita al CORECOM la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene le medesime informazioni di cui all'articolo 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia". Il richiamato art. 6, comma 1, dispone, in particolare, come nell'istanza che introduce il procedimento di conciliazione dinanzi al CORECOM debbano essere indicati, tra l'altro, i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti nonché le richieste dell'istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici. Ne risulta, pertanto, come l'oggetto della richiesta di definizione debba essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa

per le nuove questioni. Nella fattispecie in esame, tale coincidenza non è ravvisabile, in quanto le richieste di cui sopra non risultano formalizzate nel Formulario UG, ma solo nel Formulario GU14, pertanto non possono essere accolte. La richiesta di cui al punto 4) può essere accolta. L'istante riceve tali fatture, tutte relative al bimestre gennaio-febbraio 2019, in data 08/03/2019 e tempestivamente, con pec in data 03/04/2019, provvede a contestarne la debenza, in ragione sia di recesso inoltrato in data 04/03/2019 sia di avvenuta sospensione della linea da parte di Tim a partire dal 10/12/2018. Posto che il recesso risulta essere stato inoltrato successivamente al bimestre in considerazione e dunque non è, di per sè, idoneo ad inficiare la legittimità di tali fatture, tutte ad esso precedenti, nondimeno la richiesta può essere accolta in quanto: - l'istante, come detto, afferma che la linea è stata interrotta da Tim a partire dal 10/12/2018, così da indurlo, tra l'altro, a cambiare operatore (Vodafone) in data 10/01/2019 (allegato contratto), circostanza tale da rendere dunque prive di fondamento le fatture di lì a poco emesse e rispetto alla quale Tim in memoria non ha comunque replicato alcunchè; - vi è in atti tempestiva contestazione di esse a mezzo pec inoltrata in data 03/04/2019, cui Tim non risulta avere fornito alcun riscontro. Secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato, sussiste 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, altrimenti quest'ultimo ha diritto allo storno delle fatture e/o al rimborso degli importi eventualmente versati. Alla luce di tali considerazioni, Tim è dunque tenuto a provvedere allo storno delle fatture n. 8H0XXXX048, n. 8H0XXXX150, n. 8A0XXXXX551 e n. 8H0XXXX475, emesse in data 08/03/2019 e relative, tutte, al bimestre gennaio-febbraio 2019. La richiesta di cui al punto 6) può essere accolta in conseguenza dell'accoglimento della richiesta di cui al successivo punto 7) e per le stesse ragioni ivi indicate, nonchè in ragione di sospensione del servizio in data 10/12/2018, trattata al precedente punto 4). Tim è dunque tenuto allo storno integrale della fatturazione emessa postuma alle disdette del 04/03/2019, non espressamente menzionata, sino a chiusura del ciclo di fatturazione. La richiesta di cui al punto 7) può essere accolta. Risultano agli atti tre raccomandate A.R. in data 04/03/2019 a mezzo delle quali l'istante comunica formalmente a Tim di volere disdettare tutti i servizi in essere, relativi alle numerazioni precedentemente attivate. Tali disdette risultano inoltrate successivamente allo scadere dei 24 mesi dalla sottoscrizione del contratto, pertanto, non trattandosi, nella fattispecie in esame, di recesso anticipato, Tim è tenuto ad accordare lo stesso non addebitando alcuna penale. La richiesta di cui al punto 8) non può essere accolta, poiché il Corecom non ha il potere di accertare eventuali danni da risarcire, l'oggetto della pronuncia riguardando esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute.

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 Spa è tenuto a provvedere allo storno delle fatture n. 8H0XXXX048, n. 8H0XXXX150, n. 8A0XXXXX551 e n. 8H0XXXX475, emesse in data 08/03/2019 e relative, tutte, al bimestre gennaio-febbraio 2019.

3. Tim X è tenuto a provvedere allo storno integrale della fatturazione emessa postuma alle disdette del 04/03/2019, non espressamente menzionata, sino a chiusura del ciclo di fatturazione.

4. Tim X è tenuto ad accordare la cessazione definitiva di ogni rapporto contrattuale eventualmente ancora in essere senza oneri e spese.

5. Tim X è tenuto, infine, 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, 05/11/2020

Firmato
IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi