

DELIBERA N. 202/2020

**XXX / TIM X (KENA MOBILE)
(GU14/270568/2020)**

Il Corecom Emilia- Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia- Romagna del 22/12/2020;

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 23/04/2020 acquisita con protocollo n. 0177374 del 23/04/2020;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 22/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Tim Spa (di seguito Tim), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 23/04/2020; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 29/01/2020), quanto segue. In data 20/07/2018 inviava una pec a Tim (allegata unitamente a ricevuta di avvenuta consegna) chiedendo il recesso relativamente alle seguenti linee telefoniche: 054XXXXXX601, 054XXXXXX228 e 054XXX116. La pec risultava regolarmente consegnata ed accettata in data 20/07/2018. Nonostante la richiesta, le linee 054XXXXXX228 e 054XXX116 continuavano ad essere fatturate nei mesi successivi. In data 17/04/2019 contattava l'assistenza Tim tramite il servizio di chat online (allegato testo della conversazione), specificando che aveva richiesto la cessazione dei contratti relativi alle linee sopra indicate, ma che continuava tuttavia a ricevere le relative fatture. L'operatrice consigliava di inviare una segnalazione tramite pec. In data 17/04/2019 inviava dunque una seconda pec (allegata) chiedendo lo storno delle fatture 2018 e 2019, elencando il dettaglio di quelle interessate ed indicando l'importo di cui chiedeva la restituzione. In data 09/05/2019 contattava nuovamente l'assistenza Tim tramite il servizio di chat online (allegato testo della conversazione) precisando che non aveva ricevuto alcuna risposta alle pec di recesso. L'operatrice confermava che le linee risultavano in cessazione al 25/07/2018, ma che non risultava la pratica di richiesta storno fatture e rimborso di quanto non dovuto. Senza concludere la conversazione l'operatrice si scollegava. Riporta poi, fattura per fattura, il dettaglio di quanto contesta a Tim. Ciò premesso, l'istante chiede il rimborso di euro 3.618,25 e l'emissione di note di accredito per euro 7.176,28.

2. La posizione dell'operatore

Tim, con memoria in data 12/06/2020, in relazione alla vicenda in esame, precisa quanto segue: - la consistenza del cliente era la seguente: collegamento ATC composto dalle seguenti linee: 054XXXXXX601 servizio 054XXXXXX228 ALICE BUSINESS 20M ADAPTIVE 512 F – connettività 054XXX855 – 054XXX021 – 054XXXX002 linee voip 054XXX116 RTG - in data 20/07/2018 l'istante inviava lettera per mancata accettazione manovra con richiesta di cessazione delle linee 054XXXXXX228 e 054XXX116; le linee voip 054XXX855 – 054XXX021 – 054XXXX002 su ATC uscivano verso altro OLO in data 20/07/2018, come risulta dalla verifica wholesale

(riprodotto estratto della verifica relativo a tali tre numerazioni - DAC); - la linea 054XXXXXX601 servizio ATC veniva cessata automaticamente in data 20/07/2018 all'uscita delle linee voip; la linea 054XXXXXX228 connettività ATC veniva cessata in data 30/07/2019; la linea 054XXX116 veniva cessata in data 25/05/2020 con cessazione canoni 30/06/2020; - per la linea 054XXXXXX228 (cessata come detto in data 30/07/2019) l'istante ha diritto al rimborso delle fatture dal 6/18 (canoni settembre/ottobre) al 2/19 per totali euro 2123,82 (totale fatture euro 2591,06 meno IVA 22% euro 467,24, già scaricata) ed allo storno delle fatture dal 3/19 al 2/20 per totali euro 3.341,63 (riportato elenco fatture periodo 09/11/2018-10/04/2020, con indicazione saldata/scoperta); - anche per la linea 054XXX116 l'istante ha diritto al rimborso delle fatture dal 6/18 (canoni settembre/ottobre) al 2/19 per totali euro 243,00 (totale fatture euro 296,15 meno IVA 22% euro 53,15, già scaricata) (riportato elenco fatture periodo 2018-2020, con indicazione saldata/scoperta); per questa linea uscirà anche la fattura di cui al conto 4/20 che dovrà essere stornata; - le fatture del 4/18 e 5/18 sono dovute in quanto le linee voip sono passate ad altro OLO in data 20/07/2018 (vedi DAC) e la cessazione contabile della connettività 054XXXXXX228 sarebbe avvenuta comunque, come da procedura, in data 30/9/2018; - anche per la linea RTG la cessazione contabile sarebbe avvenuta in data 30/08/2018, in quanto la cessazione è stata richiesta dopo il 15 del mese, ovvero il 20/07/2018. Ciò premesso, evidenzia infine che, ad oggi, l'insoluto ammonta a complessivi euro 4.269,10 (riportato elenco fatture scoperte periodo 2019/2020).

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte può essere accolta, come di seguito precisato. L'istante riferisce quanto segue. In data 20/07/2018 inviava una pec a Tim chiedendo il recesso relativamente alle seguenti linee telefoniche: 054XXXXXX601, 054XXXXXX228 e 054XXX116. Di tale invio fornisce prova, allegando, oltre alla pec, anche ricevute di accettazione e di avvenuta consegna. Poichè, nonostante la richiesta di recesso, le linee 054XXXXXX228 e 054XXX116 continuavano ad essere fatturate, in data 17/04/2019 contattava, tramite il servizio di chat online, l'assistenza Tim, che gli consigliava di inviare una segnalazione tramite pec. Di tale chat fornisce copia. Seguiva, in data 17/04/2019, invio di pec a Tim da parte dell'istante, con la quale il medesimo chiedeva, appunto, in ragione del suddetto recesso, lo storno di tutte le fatture emesse a partire dal 01/07/2018. Di tale invio, peraltro, fornisce prova allegando copia della sola pec e non anche delle ricevute di accettazione e di avvenuta consegna. Infine, non avendo ricevuto alcuna risposta, contattava nuovamente, tramite il servizio di chat online, l'assistenza Tim, che confermava che le linee erano, in effetti, cessate il 25/07/2018, ma non anche l'avvenuta ricezione del reclamo con cui l'istante contestava le fatture emesse. Di tale chat fornisce copia. Ciò premesso, l'istante contesta, in particolare, le seguenti fatture, tutte allegate, esplicitandone, per ognuna di esse, i motivi: - fattura 8H0XXXX136 del 10/09/2018, pari ad euro 9,67, pagata in data 02/10/2018; in tale fattura, afferma, non vi è alcun riferimento ad alcuna linea telefonica, quindi non risulta per quale motivo sia stata emessa; contesta tutte le voci in essa presenti e chiede il rimborso integrale, ovvero euro 9,67; - fattura 8H0XXXX430 del 10/09/2018, pari ad euro 821,50, pagata in data 10/10/2018, riferita alla linea 054XXXXXX228 - periodo di riferimento luglio/agosto; riconosce la fatturazione fino al giorno 24/07/2018 per i seguenti importi: Alice Business 20M Adaptive 512F euro 96,69; Noleggio Azienda Tuttocompreso euro 162,46; Servizio

produzione e spedizione fattura euro 3,90, totale 263,05 + iva 22% (57,87) = euro 320,92; chiede il rimborso di euro 500,58; - fattura 8H0XXXX438 del 10/09/2018, pari ad euro 84,79, pagata in data 10/10/2018, riferita alla linea 054XXX116 - periodo di riferimento luglio/agosto; riconosce la fatturazione fino al giorno 24/07/2018 per i seguenti importi: linea telefonica affari euro 23,46; servizio produzione e spedizione fattura euro 3,90, totale 27,36 + iva 22% (6,02) = euro 33,38; contesta la voce "consegna elenchi telefonici" in quanto mai consegnati pari ad euro 5 e chiede il rimborso di euro 51,41; - fattura 8H0XXXX762 del 10/09/2018, pari ad euro 226,49, pagata in data 10/10/2018, non indicante il riferimento alla linea telefonica; presume si riferisca alla linea fax 054XXX897; contesta le seguenti voci: cessazione anticipata linea pari ad euro 100; costo disattivazione linea pari ad euro 28,84; consegna elenchi telefonici pari ad euro 10 (mai consegnati); riconosce le seguenti voci: linea Valore + ISDN pari ad euro 37,83; opzione TuttiMobili Senza Limiti pari ad euro 5,08; servizio produzione e spedizione fattura pari ad euro 3,90, totale 46,81 + iva 22% = euro 57,11; chiede il rimborso di euro 169,38; - fattura 8H0XXXX752 del 09/11/2018, pari ad euro 94,96, pagata in data 10/12/2018, riferita alla linea 054XXX116 - periodo settembre/ottobre; contesta tutte le voci presenti in fattura e chiede il rimborso di euro 94,96; - fattura 8H0XXXX866 del 09/11/2018, pari ad euro 851,97, pagata in data 10/12/2018, riferita alla linea 054XXXXXX228 - periodo settembre/ottobre; contesta tutte le voci presenti e chiede il rimborso di euro 851,79; - fattura 8H0XXXX923 del 09/01/2019, pari ad euro 88,41, pagata in data 12/02/2019, riferita alla linea 054XXX116 - periodo novembre/dicembre; contesta tutte le voci presenti e chiede il rimborso di euro 88,41; - fattura 8H0XXXX799 del 09/01/2019, pari ad euro 851,97, pagata in data 12/02/2019, riferita alla linea 054XXXXXX228 - periodo novembre/dicembre; contesta tutte le voci presenti e chiede il rimborso di euro 851,97; - fattura 8H0XXXX414 del 08/03/2019, pari ad euro 887,12, pagata in data 12/04/2019, riferita alla linea 054XXXXXX228 - periodo gennaio/febbraio; contesta tutte le voci presenti e chiede il rimborso di euro 887,12; - fattura 8H0XXXX356 del 08/03/2019, pari ad euro 112,78, pagata in data 12/04/2019, riferita alla linea 054XXX116 - periodo gennaio/febbraio; contesta tutte le voci presenti in fattura e chiede il rimborso di euro 112,78; - fattura 8H0XXXX695 del 09/05/2019, pari ad euro 995,81, non pagata, riferita alla linea 054XXXXXX228 - periodo marzo/aprile; contesta tutte le voci presenti; - fattura 8H0XXXX329 del 09/05/2019, pari ad euro 112,78, non pagata, riferita alla linea 054XXX116 - periodo marzo/aprile; contesta tutte le voci presenti; - fattura 8H0XXXX685 del 08/07/2019, pari ad euro 962,29, non pagata, riferita alla linea 054XXXXXX228 - periodo maggio/giugno; contesta tutte le voci presenti; - fattura 8H0XXXX066 del 08/07/2019, pari ad euro 218,07, non pagata, riferita alla linea 054XXX116 - periodo maggio/giugno; contesta tutte le voci presenti; - fattura 8H0XXXX816 del 09/09/2019, pari ad euro 1.361,35, non pagata, riferita alla linea 054XXXXXX228 - periodo luglio/agosto; contesta tutte le voci presenti; - fattura 8H0XXXX059 del 09/09/2019, pari ad euro 112,78, non pagata, riferita alla linea 054XXX116 - periodo luglio/agosto; contesta tutte le voci presenti; - fattura 8H0XXXX450 dell'11/11/2019, pari ad euro 125,65, non pagata; non riconosce tale importo; - fattura 8H0XXXX708 dell'11/11/2019, pari ad euro 12,08, non pagata; non riconosce tale importo; - fattura 8H0XXXX366 del 10/01/2020, pari ad euro 125,86, non pagata; non riconosce tale importo; - fattura 8H0XXXX819 del 10/01/2020, pari ad euro 5,05, non pagata; non riconosce tale importo; - fattura 8H0XXXX148 del 09/03/2020, pari ad euro 5,05, non pagata; non riconosce tale importo; - fattura 8H0XXXX411 del 09/03/2020, pari ad euro 119,55, non pagata; non riconosce tale importo. Alla luce di tali

fatture, il rimborso complessivo richiesto ammonta ad euro 3.618,07, mentre lo storno complessivo richiesto ad euro 4.156,32, cui detrarre tre note di accredito già corrisposte da Tim ed allegate agli atti dall'istante: si tratta, in particolare, della n. 692XXXXXXXXXX498 del 07/12/2019, pari ad euro 179,57, della n. 692XXXXXXXXXX848 del 07/12/2019, pari ad euro 173,53 ed, infine, della n. 692XXXXXXXXXX869 del 07/12/2019, pari ad euro 245,01, per un totale di euro 598,11. Ebbene, rispetto a tali contestazioni, puntualmente riportate dall'istante in riferimento ad ogni singola fattura richiamata, Tim si limita a precisare in memoria: - che la linea 054XXXXXX228 veniva cessata in data 30/07/2019, mentre la linea 054XXX116 in data 25/05/2020; - che, dunque, rispetto alla prima l'istante ha diritto al rimborso delle fatture dal 6/18 (canoni settembre/ottobre) al 2/19 per totali euro 2123,82 e allo storno delle fatture dal 3/19 al 2/20 per totali euro 3.341,63, mentre rispetto alla seconda al rimborso delle fatture dal 6/18 (canoni settembre/ ottobre) al 2/19 per totali euro 243,00 e allo storno della fattura di cui al conto 4/20, di prossima emissione, senza tuttavia entrare nel merito di ciascuna di esse, ad eccezione della precisazione fornita in merito alle fatture del 4/18 e 5/18, che afferma essere dovute (in quanto le linee voip sono passate ad altro OLO in data 20/07/2018, ragion per cui la chiusura contabile della connettività 054XXXXXX228 sarebbe avvenuta comunque, come da procedura, in data 30/9/2018) e di quella fornita in merito alla linea RTG, ovvero che la chiusura contabile sarebbe avvenuta in data 30/08/2018, la cessazione essendo stata richiesta il 20/07/2018 e, quindi, dopo il 15 del mese. I fatti così come riportati dall'istante (il quale non fornisce prova di effettiva corresponsione degli importi di cui è a richiedere il rimborso, ma l'effettivo pagamento non risulta comunque essere mai stato contestato da Tim) restano dunque confermati alla luce del principio di non contestazione di cui all'art. 115 c.p.c., il quale ha pertanto diritto: a) al rimborso complessivo della somma pari ad euro 3.618,07, cui detrarre le fatture relative alla linea 054XXXXXX228 dovute fino al 30/09/2018 e quelle relative alla linea 054XXX116 RTG dovute fino al 30/08/2018, per le ragioni sopra riportate, esposte da Tim in memoria; b) allo storno complessivo della somma pari ad euro 4.156,32, cui detrarre le tre note di accredito sopra richiamate, già corrisposte da Tim ed ammontanti complessivamente ad euro 598,11. Quanto sopra, del resto, deriva altresì dall'ormai consolidato orientamento secondo il quale 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, principio da cui consegue che, in mancanza di tali prove, come nella fattispecie in esame, l'utente ha diritto allo storno/rimborso di quanto indebitamente fatturato.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie l'istanza di Società XXX nei confronti di Tim X per le motivazioni di cui in premessa.
2. Tim X è tenuto al rimborso complessivo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, della somma pari ad euro 3.618,07, cui detrarre le fatture relative alla linea 054XXXXXX228 dovute fino al 30/09/2018 e quelle relative alla linea 054XXX116 RTG dovute fino al 30/08/2018.

3. Tim X è tenuto allo storno complessivo della somma pari ad euro 4.156,32, cui detrarre le note di accredito n. 692XXXXXXXXXX498 del 07/12/2019, n. 692XXXXXXXXXX848 del 07/12/2019 e n. 692XXXXXXXXXX869 del 07/12/2019, già corrisposte da Tim ed ammontanti complessivamente ad euro 598,11.

4. Tim X è tenuto 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, 22/12/2020

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi