

DELIBERA N.30

**XXXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/661676/2024)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 12/07/2024;

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. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante: “*Approvazione dell’accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo Quadro, di

durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l'Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta rispettivamente in data 14/02/2023, 27/02/2023 e 8/3/2023 dall'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, dal Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata e dal Consiglio Regionale della Basilicata;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXXXXXXX del 08/02/2024 acquisita con protocollo n. 0039268 del 08/02/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il Sig. XXXXXXXXXXX ha premesso:

- 1) di essere titolare della linea fissa 0XX-2XXXX1;
- 2) di non avere richiesto all'operatore TIM S.p.A. l'attivazione su detta linea dell'offerta "PREMIUM BUSINESS 2.5 GIGA", bensì l'attivazione della differente offerta "SUPREMA BUSINESS VOUCHER";
- 3) di avere ricevuto in data 28.12.2023 da TIM S.p.A. la fattura n. 8XXXXXX78 del 12.12.2023 e con scadenza 11.01.2024, relativa nondimeno all'offerta "PREMIUM BUSINESS 2.5 GIGA";
- 4) di avere, con pec dell'11.01.2024, chiesto l'annullamento del contratto attivato, il rimborso dell'importo di € 28,08 di cui alla riferita fattura, poiché relativo a servizio non richiesto e l'attivazione dell'offerta "SUPREMA BUSINESS VOUCHER";
- 5) di avere esperito il tentativo conciliazione, conclusosi con verbale di mancato accordo del 30.01.2024.

Tanto premesso, l'istante ha richiesto, con l'istanza di definizione, la disattivazione dell'offerta "PREMIUM BUSINESS 2.5 GIGA", l'attivazione dell'offerta "SUPREMA BUSINESS VOUCHER" ed il rimborso della somma di € 28,08, oltre al maggior danno nell'ipotesi di mancata attivazione dell'offerta richiesta, determinato nella differenza tra l'importo di € 952,00 (€ 28,00 x 34) dovuto per l'offerta "PREMIUM BUSINESS 2.5 GIGA" e l'importo di € 170,00 (€ 5,00 x 34) dovuto invece per l'offerta SUPREMA BUSINESS VOUCHER" e, dunque, un rimborso ed indennizzo complessivo di € 810,00 (€ 782,00 + € 28,00).

2. La posizione dell'operatore

TIM S.p.A. ha dedotto che gli addebiti in fattura risultano conformi al contratto sottoscritto dalle parti e che ha ritualmente prodotto nell'ambito del presente procedimento, deducendo vieppiù che nessun inadempimento può essere addebitato all'operatore. In ragione di quanto precede, ha concluso per il rigetto delle domande formulate dall'utente.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento, ed è pertanto validamente proponibile.

Il punctum pruriens della controversia attiene all'esistenza del contratto telefonico: invero è prodotto in atti il contratto sottoscritto in data 03.11.2023 dal Sig. XXX XXXXX, contratto avente "forza di legge tra le parti" e alla cui stregua risultano infondate le domande avanzate dall'utente.

Come è dato evincersi dalla lettura di detto contratto, "La firma sottostante conferma la piena conoscenza e l'accettazione da parte del Cliente delle condizioni generali di contratto tra quelle sopra elencate, che disciplinano i servizi e/o la fornitura dei prodotti prescelti..." e poi "La firma sottostante conferma la piena conoscenza ed accettazione da parte del Cliente, ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c., delle clausole sopra riportate relative alle Condizioni Generali che disciplinano la fornitura di prodotti/servizi scelti dal Cliente e/o quelli oggetto di novazione", le sottoscrizioni apposte con firma elettronica dall'utente, anche ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c., assumono rilievo perché il contratto sottoscritto in data 03.11.2023 è quello che trova applicazione nella presente vertenza.

Viceversa, nessuna valenza probatoria possono assumere la mail inviata in data 02.11.2023 (e dunque in data antecedente alla sottoscrizione del contratto, avvenuta il 03.11.2023) dal consulente TIM al Sig. XXXXXX in ordine all'offerta "Bonus Voucher", né tantomeno la scheda dell'offerta "Suprema Business Voucher". Trattasi di documenti dai quali non può desumersi la conclusione di un contratto diverso da quello poi effettivamente sottoscritto in data 03.11.2023, potendo gli stessi eventualmente essere posti a base di un'ipotetica azione in sede giurisdizionale nei confronti dell'operatore per presunta responsabilità precontrattuale.

In altri termini, alla stregua del contratto telefonico sottoscritto dal Sig. XXXXX gli addebiti in fattura risultano conformi; non vi è prova, di contro, della conclusione di un diverso contratto. Non risultando provato quanto dedotto dall'utente, le domande da questi formulate andranno rigettate.

Nulla sulle spese di procedura.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXXXXX, si propone di rigettare l'istanza GU14/ 661676/2024/ del 08.02.2024 proposta dal Sig. XXXXXXXX nei confronti di TIM S.p.A., poiché infondata in fatto e in diritto.

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.

Potenza, 12/07/2024

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

