

## **DELIBERA N. 44**

**XXXXXXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)  
(GU14/685717/2024)**

### **Il Corecom Basilicata**

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 22/11/2024;

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 XXXXXXXXXXXXXXX del 12/06/2024 acquisita con protocollo n. 0163266 del 12/06/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

La Sig.ra XXXXXXXX, titolare della linea telefonica fissa 0XXXXXXXX60, ha contestato all'operatore TIM S.p.A. l'addebito in fattura delle rate del modem, assumendo di non avere concordato l'acquisto del modem, ma più genericamente un abbonamento "tutto compreso". Ha dedotto di avere, dopo la ricezione della prima fattura, contestato telefonicamente l'addebito di € 5,00 per il modem e la rateizzazione del costo complessivo in 48 mesi, non ricevendo alcun riscontro. Ha aggiunto di non avere ricevuto alcuna documentazione dall'operatore dopo la sottoscrizione del contratto, di conseguenza, ritenendo l'addebito mensile del modem essere privo di fonte contrattuale, ha invocato l'applicazione dell'art. 12 delle condizioni generali di contratto che prevede la cd. "opzione di acquisto" ovvero la possibilità per il cliente di utilizzare il modem fino alla fine del contratto e di decidere, poi, se restituirlo o riscattarlo.

Con l'istanza GU14 ha richiesto:

- 1) il rimborso di € 240,00 e l'impegno a pagare le rate rimanenti o in alternativa il rimborso di quanto pagato e lo storno delle rate rimanenti;
- 2) il rimborso spese per la procedura di definizione. In replica alle memorie del gestore, l'utente ha prodotto le proprie controdeduzioni con cui ha sostanzialmente ribadito l'inesistenza di una fonte contrattuale circa la vendita del modem, evidenziando inoltre come il documento allegato da TIM S.p.A. sia una mera Welcome Letter ovvero un atto unilaterale privo di alcuna efficacia probatoria e di cui non è stata neanche data prova della ricezione da parte della Sig.ra XXXXXXXX.

Ha nuovamente specificato la ricorrenza nella fattispecie dell'opzione di acquisto del modem, insistendo nell'accoglimento delle proprie richieste.

## **2. La posizione dell'operatore**

TIM S.p.A. ha osservato che in data 16.11.2021 il cliente cambiava offerta passando da TIM Connect Mega a TIM PREMIUM MEGA con Opzione Voce e sulla fattura successiva del mese di gennaio 2022 iniziava ad essere addebitata la prima rata del modem.

Il gestore ha dedotto inoltre di avere, a seguito di tale attivazione, inviato la scheda di sintesi contrattuale del profilo tariffario, contenente l'annotazione del costo di € 240,00 del modem e la sua dilazione per 48 mesi, all'utente, il quale giammai ha formulato alcun reclamo in merito, pagando le fatture dal gennaio 2022 sino al 18.05.2024, data di deposito dell'istanza di conciliazione in cui viene fatta la contestazione.

Ritenendo infondate le doglianze relative al costo del modem, ha concluso per il rigetto della domanda formulata 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.

La questione centrale della controversia attiene all'addebito in fattura delle rate del modem: l'utente afferma di non avere concordato con TIM l'acquisto del modem, ma più genericamente di avere concluso un abbonamento "tutto compreso", ragion per cui chiede il rimborso di quanto pagato e lo storno delle rate rimanenti.

Dette richieste tuttavia non possono trovare accoglimento, per quanto di seguito precisato.

Dall'istruttoria è emerso senza ombra di dubbio che l'utente ha aderito all'offerta TIM PREMIUM MEGA con Opzione Voce e che ha ricevuto successivamente a tale attivazione le fatture riportanti l'annotazione dell'addebito della rata mensile di € 5,00 per il modem.

Non vi è in atti alcun reclamo presentato dall'utente riguardante la contestazione del costo del modem, viceversa risultando le fatture regolarmente pagate dal mese gennaio 2022 sino al 18.05.2024, data di presentazione dell'istanza al Co.re.com per il tentativo di conciliazione.

Non avendo l'utente reclamato le fatture della TIM nei termini e nei modi indicati nelle C.G.C. all'art. 23, secondo cui "i reclami riguardanti addebiti in fattura devono essere inviati all'indirizzo indicato in fattura entro i termini di scadenza della fattura stessa", per il principio di non contestazione deve ritenersi anzitutto che l'utente avesse piena conoscenza dell'addebito del modem, essendone il relativo costo riportato in fattura, ed inoltre che ritenesse esatte le fatture con quanto pattuito, tant'è che ne eseguiva il puntuale e regolare pagamento.

Relativamente alla doglianza, pure sollevata dall'istante, della mancata prova della ricezione della scheda di sintesi contrattuale contenente l'indicazione del costo del modem, è priva di pregio perché – fermo restando che tale documentazione bene avrebbe potuto richiederla al gestore. – ne è venuto in ogni caso a conoscenza con la ricezione delle fatture, in cui detto costo era esposto.

Si consideri ulteriormente che l'utente ha usufruito del modem e che, per sua stessa ammissione, ha concluso con l'operatore un abbonamento "tutto compreso".

Tutti gli elementi innanzi descritti, unitariamente considerati, sono convergenti nel ritenere legittimo l'addebito in fattura delle rate del modem ed infondata, per carenza di prova, la domanda formulata dall'utente che conseguentemente va rigettata.

Nulla sulle spese di procedura, peraltro non documentate, visto il rigetto della domanda.

## **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. XXXXXXXXX, si propone di rigettare l'istanza GU14/685717/2024 del 12.06.2024 proposta dalla Sig.ra XXXXXXXXXXX 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, 22/11/2024

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

