

DETERMINA Fascicolo n. GU14/716127/2024**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXX
XXXXXXX - TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l'art. 10;

VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l'istanza dell'utente XXXXXX XXXXXXXX, del 17/11/2024 acquisita con protocollo n. 0302032 del 17/11/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con istanza del 17 novembre 2024, il sig. XXXX XXXX (di seguito, anche solo Istante od Utente) ha lamentato i fatti di seguito rappresentati. Con la fattura n. XXXXXXXX del 16.04.2024, TIM SPA (d'ora in poi, anche soltanto TIM od Operatore) lo informava della modifica delle condizioni economiche del contratto, indicando chiaramente la possibilità di recedere da quest'ultimo e di restituire il modem con azzeramento

delle rate residue. Le condizioni di recesso così come esplicitate da TIM in fattura lo inducevano ad esercitare la facoltà di scioglimento del vincolo contrattuale, facendo affidamento sulla possibilità di non pagare né penali né costi aggiuntivi, nonché di restituire l'apparecchio senza corrispondere le rate rimanenti. Alla stregua delle circostanze evidenziate, l'Istante, rendendosi disponibile a restituire il modem a cura e spese di TIM, ha richiesto: lo storno delle fatture emesse a partire dal recesso e l'interruzione dell'emissione di ulteriori fatture, in quanto palesemente contrarie alle condizioni comunicate con la bolletta n. XXXXXXXX del 16 aprile 2024; un congruo ristoro, di ammontare pari a 150,00 euro, per essersi dovuto rivolgere ad AGCOM al fine di tutelare i propri diritti. Con replica all'atto difensivo dell'Operatore, acquisita al fascicolo in data 6 gennaio 2025, l'Istante ha voluto sottolineare come quest'ultimo, nella propria memoria, abbia ommesso di riferire quanto chiaramente comunicato con la Telecomnews di cui alla fattura n. XXXXXXXX, che contrasta palesemente con la Delibera n. 307/23/CONS e che lo ha indotto ad esercitare il recesso in buona fede.

Tim ha depositato rituale memoria il 30 dicembre 2024, quindi nei termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (allegato A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS), con cui ha puntualizzato che: - a seguito della richiesta di attivazione della linea in oggetto, in data 31 gennaio 2022, l'Utente ha ricevuto la sintesi contrattuale, nonché copia delle condizioni di vendita del modem Tim hub +. La linea telefonica, n. XXXXXXXX, è stata attivata in data 9 febbraio 2022, con profilo Premium Fibra e relativo modem, previsto sotto forma di vendita rateizzata; - la telecomnews allegata alla fattura XXXXXXXX, emessa il 16 aprile 2024 ed inviata all'Utente, riporta le modalità per recedere dal contratto a seguito della modifica delle condizioni economiche dell'offerta; - in data 24 giugno 2024, l'Utente ha inviato una richiesta di recesso per non accettazione della modifica delle condizioni contrattuali; la linea è cessata il 3 luglio 2024; - a fronte della richiesta di controparte di non corrispondere alcuna somma per le rate residue del modem, il Gestore, in data 9 ottobre 2024, ha fornito il seguente riscontro: "le rate residue del modem, attivo dal 9 febbraio 2022, non verranno azzerate in quanto, in ottemperanza a quanto richiesto dalla Delibera 307 in materia di restituzione modem in rateizzazione, solo per le acquisizioni di offerta avvenute tra il 1 giugno 2022 e 18 giugno 2024 sarà possibile restituire il modem integro e funzionante a TIM senza pagare le rate residue." In sostanza, stando a quanto disposto dalla delibera 307/2023/CONS, dal 9 giugno 2024 la facoltà di richiedere l'azzeramento dei costi di rateizzazione del modem acquistato con vendita rateizzata, previa restituzione dello stesso, è concessa soltanto ai clienti acquisiti nel periodo compreso dal 31 maggio 2022 al 18 giugno 2024 o a quelli attivati, in questa finestra temporale, a seguito di nuovi impianti e variazioni di offerta. Nel caso di specie, poiché la linea è stata attivata il 9 febbraio 2022, non è stato oggettivamente possibile accettare la restituzione del modem ed azzerare le rate residue; - stante la correttezza di quanto contrattualizzato e fatturato, le rate residue relative all'apparecchio non potranno essere né stornate né rimborsate, sì che sussiste a carico dell'istante un insoluto pari ad € 28,09, che dovrà essere integralmente saldato ex adverso. TIM ha concluso la propria memoria, chiedendo il rigetto integrale delle domande avversarie, in quanto infondate in fatto ed in diritto.

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS). Nel merito, si ritiene che l'istanza possa trovare accoglimento per le ragioni e nei limiti di seguito esplicitati. Dalla documentazione acquisita agli atti, si evince quanto di seguito sinteticamente riportato. La linea telefonica intestata all'Utente (XXXXXXX) è stata attivata il 9 febbraio 2022, con il profilo Premium Fibra e relativo modem, previsto con vendita rateizzata. Con la fattura n. XXXXXXXX del 16 aprile 2024, nella parte "Comunicazioni TIM per te" (d'ora in poi, anche soltanto Telecomnews), l'Operatore ha informato l'Utente che, dal 1° giugno, il costo mensile dell'offerta sarebbe aumentato di € 2,00, nel contempo rammentando che, qualora non avesse inteso accettare la variazione contrattuale, avrebbe potuto recedere dal contratto o passare ad altro operatore senza costi né penali, entro il successivo 1° luglio. Sempre nel menzionato paragrafo, TIM ha altresì specificato che, nel caso in cui, congiuntamente all'offerta oggetto della modifica contrattuale, egli avesse acquistato un modem con pagamento rateale e quest'ultimo fosse ancora in corso, avrebbe potuto decidere di restituire l'apparecchio a TIM, a propria cura e spese, entro 30 giorni dall'esercizio del diritto di recesso, senza pagare le rate residue. Con pec del 24 giugno 2024, l'Utente ha manifestato la volontà di recedere dal contratto senza costi né penali, con passaggio ad altro Operatore (Iliad), chiedendo altresì riscontro circa le tempistiche di disattivazione e di restituzione del modem senza corrispondere ulteriori rate. TIM sostiene di avere risposto all'Utente in data 9 ottobre 2024, informandolo

che le rate residue del modem non sarebbero state azzerate, in quanto, in ottemperanza alla Delibera n. 307/23/CONS, la restituzione del dispositivo, integro e funzionante, senza saldare le rate rimanenti sarebbe stata possibile soltanto per le acquisizioni di offerta realizzate tra il 1° giugno 2022 ed il 18 giugno 2024, quindi, non per la sua, avvenuta il 9 febbraio 2022 ovvero prima dell'arco di tempo indicato. Il riscontro allegato da TIM non reca indicazione alcuna né del destinatario né dell'indirizzo di posta elettronica dal quale è stato spedito. Si rileva che, in ogni caso, di quanto con esso comunicato, l'Istante è stato reso edotto in sede di procedimento conciliativo (UG/706950/2024). Giova anzitutto richiamare quanto disposto dagli artt. 6, comma 2, e 6 bis, comma 2, del regolamento approvato con la Delibera n. 307/23/CONS (d'ora in poi, anche solo Regolamento). Il primo, da un lato, riconosce all'utente il diritto di recedere dal contratto al momento dell'avvenuta comunicazione di modifiche delle condizioni contrattuali proposte dall'operatore, tranne nel caso in cui esse siano: esclusivamente a suo vantaggio; di carattere puramente amministrativo; prive di effetti negativi a suo carico o imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale; dall'altro, e parallelamente, prevede l'obbligo dell'operatore di informare l'utente, con preavviso non inferiore a trenta giorni, di qualsiasi modifica delle condizioni contrattuali, nonché del diritto di recedere dal contratto o passare ad altro operatore, entro 60 giorni dall'avvenuta comunicazione della modifica delle predette condizioni, senza incorrere in alcuna penale né ulteriore costo di disattivazione qualora egli non accetti le modifiche proposte. Il secondo (art. 6 bis, comma 2) prevede che, ove l'utente receda dal contratto prima della scadenza concordata, ai sensi del richiamato art. 6, comma 2, non è dovuto alcun corrispettivo, a qualsiasi titolo, ad eccezione di quanto previsto per le apparecchiature terminali abbinate al contratto al momento della stipula e fornite dall'operatore che l'utente ha acquistato a rate o ha utilizzato ad altro titolo e che sceglie di mantenere ove il contratto lo preveda, posto che, in tale ipotesi, egli dovrà corrispondere l'importo eventualmente dovuto per il terminale, in un'unica soluzione, di valore corrispondente alle rate residue oppure seguendo il piano di rateizzazione sottoscritto. Dalle disposizioni sopra riportate, si evince che l'utente che, in abbinamento al contratto stipulato, abbia acquistato a rate un apparecchio terminale, qualora decida di recedere dal contratto per non accettazione delle modifiche contrattuali comunicategli dall'operatore, può scegliere se mantenerlo (ove il contratto lo preveda), pagando l'eventuale residuo importo nei limiti prescritti, o restituirlo senza pagare ulteriori corrispettivi. Ciò posto, si rammenta che AGCOM, con la Delibera sopra richiamata – “Conclusione del procedimento e della consultazione pubblica inerente alla modifica del regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche”, ha affrontato (paragrafo 3.11. “Efficacia temporale delle misure in materia di recesso) il problema dell'efficacia temporale delle misure in materia di disdetta e diritto di recesso, contenute negli articoli da 5 ad 8-ter del Regolamento, risolvendolo nel senso che la nuova disciplina - fatta salva l'eccezione disciplinata dall'art. 5, comma 5, del Regolamento, che, peraltro, riguarda una fattispecie diversa da quella che ci occupa e che, pertanto, non è rilevante ai fini che interessano - debba applicarsi ai casi di recesso esercitati dopo l'entrata in vigore del Regolamento, indipendentemente dal momento della stipula del contratto. Le argomentazioni di TIM non paiono, dunque, trovare fondamento alcuno nella Delibera n. 307/23/CONS, posto che le richiamate disposizioni sul recesso, ai fini della relativa applicazione, richiedono che l'utente si sia avvalso del diritto di sciogliere il vincolo contrattuale, in epoca successiva all'entrata in vigore del Regolamento senza porre all'uopo alcun limite in funzione della data in cui esso (vincolo) è stato contratto. Nel caso di specie, ciò implica che, avendo l'Utente esercitato il predetto diritto con pec del 24 giugno 2024, ovvero dopo l'entrata in vigore del Regolamento, le disposizioni in esame si applicano alla fattispecie che ci occupa, a prescindere dalla data (9 febbraio 2022) di attivazione della linea allo stesso intestata. Alla stregua delle argomentazioni sopra esplicitate, si ritiene, anzitutto, che l'Istante possa restituire a TIM il dispositivo senza corrispondere né le rate rimanenti, contabilizzate con le fatture emesse a decorrere dalla data di disattivazione della linea (3 luglio 2024) così come dichiarata in memoria dall'Operatore e che è dato evincere dalla fattura n. XXXXXXX del 16 agosto 2024, né gli altri oneri di cui alle predette fatture, tra cui i costi di disattivazione. Pertanto, con riferimento alla bolletta da ultimo citata, ne andrà stornato l'importo (€ 12,07) ad eccezione del costo dell'offerta, contabilizzato da TIM, soltanto per i primi 2 giorni di luglio, in € 1,73, che l'Istante dovrà saldare. Andranno, invece, interamente stornate le successive fatture: n. XXXXXXX del 16 settembre 2024 (€ 5,34); n. XXXXXXX del 16 ottobre 2024 ((€ 5,34); n. XXXXXXX del 16 novembre 2024 ((€ 5,34). La restituzione dovrà avvenire a cura e spese dell'Istante, non potendosi ricondurre le spese da sostenersi a tal fine ai corrispettivi non dovuti dall'utente, in base alle disposizioni regolamentari sopra richiamate, e nel termine che le parti vorranno concordare. Riguardo alla richiesta dell'Istante di un congruo ristoro, quantificato in € 150,00, per essersi dovuto rivolgere ad AGCOM al fine di tutelare i propri diritti, non è possibile disporre

l'accoglimento. Essa pare invero configurarsi come una domanda risarcitoria di danni subiti per effetto del comportamento antiggiuridico di TIM (illegittima fatturazione post recesso).

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 17/11/2024, è tenuta a stornare le seguenti fatture: n. XXXXXXXX del 16.04.2024 (ad eccezione del costo dell'offerta pari ad € 1,73, quindi per un totale di € 10,34); n. XXXXXXXX del 16 settembre 2024 (€ 5,34); n. XXXXXXXX del 16 ottobre 2024 (€ 5,34); n. XXXXXXXX del 16 novembre 2024 (€ 5,34), per un totale di € 26,36. L'Operatore dovrà altresì prendere contatti con l'Istante per concordare tempi e modalità di restituzione del modem. TIM è tenuta ad adempiere al presente provvedimento, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso alle parti.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
ROBERTO SAINI