

DELIBERA N. 03 - 2025

**XXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/507552/2022)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 05/02/2025;

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. 353/19/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *“Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte”* e s.m.i.;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la *“Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni”*, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX del 09/03/2022 acquisita con protocollo n. 0083592 del 09/03/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

“A causa della Delibera dell'AGCom sul Modem Libero, TIM ha pensato preventivamente di rimuovere il modem obbligatorio sostituendolo con Tim Expert (vedi documento AGCom A514 paragrafo 263 e 264) Casualmente tale importo ha continuato ad evolversi... - prima l'Esperto di Tim lo includevate nell'offerta a 6,88€/mese per 48 rate, con modem gratuito - poi l'Esperto di Tim lo includevate nell'offerta a 6,00€/mese per 48 rate, con modem gratuito - poi l'Esperto di Tim lo includevate nell'offerta a 5,89€/mese per 48 rate, con modem gratuito - poi 99€, se non volevi il modem Tim - o 49€, se volevi il modem Tim - poi ha smesso d'esistere, a conferma finale che fosse solo un espediente – oggi il tecnico per collegare i due fili sia gratuito (diventa quindi palese la sua inutilità pregressa) - Era quindi un servizio una tantum (solo per collegare l'alimentazione del modem alla presa ed il doppino telefonico, visto che il modem era già configurato di fabbrica), infatti tale servizio era così insignificante e subdolo che anche l'Unione Nazionale Consumatori ha denunciato tale pratica lo scorso luglio 2019 all'AGCom ed ancora lo scorso aprile 2020 includendo anche l'AGCM - L'AGCM (ANTITRUST) ha di fatto deliberato lo scorso 25 febbraio 2020, vedi documento A514, che il Tim Expert ha consentito a TIM di perseguire delle gravi finalità anticoncorrenziali nel mercato dei servizi al dettaglio, ed è per questo che è stata multata con 116.099.937,60 € da pagare entro la fine di ottobre 2020 e che Telecom Italia S.p.A. ponga immediatamente fine ai comportamenti distorsivi della concorrenza. Richieste: a seguito di tutte le informazioni fornite in questa sede, CHIEDO che il rimborso totale (rate già pagate + quelle da pagare) su IBAN a fronte del mantenimento delle rate rimanenti in fattura. $5,89€ \times 48 \text{ rate} = 282,72€$.”

2. La posizione dell'operatore

“ In relazione all'istanza di definizione della controversia in oggetto, Tim Spa, in persona del suo procuratore. XXX, rappresentata e difesa, giusta procura notarile del 16.9.2021 depositata presso il Corecom Piemonte in data 21.01.2022, dall'XXX con studio in XXX si costituisce con la presente memoria e rileva quanto segue. Parte istante si duole degli addebiti per il servizio TIM Expert, chiedendone il rimborso. Le doglianze avversarie sono infondate in fatto ed in diritto ed in quanto tali andranno rigettate. In primo luogo, si evidenzia come l'utente abbia richiesto il rientro della propria utenza mediante proposta di attivazione inviata a TIM via fax in data 28.05.2018 (doc.n.1). Orbene, con il suddetto contratto, controparte ha espressamente accettato l'addebito del servizio “Tim Expert”, nonché le Condizioni Generali di Abbonamento TIM (doc.n.2),

che, all'art. 23, statuiscono espressamente che “i reclami relativi ad importi addebitati in Fattura, devono essere inviati entro i termini di scadenza della Fattura in contestazione all'indirizzo indicato sulla stessa, salvo eventuali casi di ritardo nel recapito opponibili validamente dal Cliente.” Nel caso che ci occupa, l'utente non ha mai inviato alcun reclamo in merito ai costi oggi contestati dalla data di attivazione della linea sino alla data di presentazione del Formulário UG del 26.01.2022. Si deduce, pertanto, che al momento dell'accettazione del contratto e sino alla presentazione del suddetto formulário UG, quindi per ben tre anni e mezzo, il prezzo complessivo applicato è stato accettato dall'Istante senza riserve. Con riferimento al provvedimento A514, citato nel GU14, è opportuno rappresentare che è stato emesso dalla Direzione Concorrenza dell'AGCM e non dalla Direzione tutela dei Consumatori dell'Autorità che avrebbe, eventualmente, potuto in qualche modo influire sulle modalità o sulla struttura del servizio commercializzato da TIM, in base a quanto previsto dal Codice del Consumo per le pratiche commerciali scorrette. Alla luce di tali considerazioni, non è corretto quanto esposto dall'Istante, in quanto l'AGCM con il provvedimento A514 non ha dichiarato illegittimo l'addebito del servizio TIM EXPERT, ma ha considerato favorevolmente la modifica operata da TIM sulla struttura delle offerte dal 14 gennaio 2019 che ha consentito di rendere opzionale il servizio TIM Expert (con riduzione del valore della sanzione inflitta) per i contratti successivi. Il caso in oggetto riguarda un contratto attivato ante 14 Gennaio 2019, quando il servizio TIM EXPERT fornito sia a rate sia a tantum, non era opzionale ma obbligatorio, senza lasciare alcuna scelta al cliente in merito. Pertanto, tutti i costi addebitati per tale servizio sono dovuti. È inoltre opportuno chiarire che il servizio TIM EXPERT non è assimilabile al modem e non ha alcuna attinenza con la Delibera 348/18/CONS, in quanto grazie a tale servizio un tecnico TIM interviene in fase di installazione e ottimizzazione dell'impianto telefonico e di trasmissione Internet oltre che successivamente in fase di manutenzione dell'impianto medesimo. Infine, si evidenzia come Agcom e i Corecom Nazionali si siano espressi – vedasi, ex multis, Delibera n.3 del 19 febbraio 2021 del Corecom Liguria – accogliendo pienamente la tesi difensiva di TIM e rigettando le domande avversarie, speculari a quella odierna. Alla luce di quanto esposto e dedotto, è evidente la correttezza dell'operato di TIM SpA, che dovrà andar esente da qualsivoglia addebito di responsabilità. Tutto ciò premesso Tim spA, come sopra rappresentata e difesa CHIEDE Previa conferma della correttezza dell'operato di Tim, che l'Autorità adita rigetti le domande avversarie. Si producono: 1) Copia fotostatica della proposta di attivazione del 28.05.2018; 2) Copia fotostatica delle Condizioni Generali di Abbonamento TIM.

3. Motivazione della decisione

Nel rito.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'articolo 14 del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi" di cui all'allegato B alla delibera Agcom n. 358/22/ CONS ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile.

Nel merito.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza non può trovare accoglimento per le motivazioni di seguito espresse. Come si evince dalla fattura emessa il 16/01/2022, unico documento prodotto da parte attrice, la linea è attiva sui sistemi TIM dal 05/07/2018. Con la presente istanza si contestano gli addebiti fatturati, relativi al servizio TIM EXPERT e si richiede, sulla base del provvedimento A514 dell'AGCM, il rimborso totale delle rate pagate e lo storno delle rate residue relative al suddetto servizio. Da quanto si è potuto ricostruire nel corso dell'istruttoria, l'istante ha richiesto il rientro in TIM da altro operatore in data 28/05/2018, attraverso la compilazione e sottoscrizione di un modulo, trasmesso via fax all'operatore. Il suddetto documento, prodotto agli atti, reca, come si legge, il riepilogo dei costi applicati da TIM, ivi compreso il costo del piano tariffario TIM CONNECT e del TIM EXPERT 36 RATE. Premesso che non è stata fornita alcuna evidenza documentale attestante che l'utente dal 28/05/2018 e fino alla presentazione dell'istanza di conciliazione il 26/01/2022, abbia mai contestato i suddetti costi e, ugualmente, non si ha traccia di alcun reclamo relativo, in particolare al servizio TIM EXPERT, si evidenzia, in proposito, un orientamento ormai pacificamente consolidato che prevede che la richiesta di storno/rimborso delle fatture (come nel caso de quo) può essere accolta solo ed esclusivamente in presenza di formali e documentate contestazioni che specifichino in modo chiaro e dettagliato gli importi che si contestano (ex multis Delibera Corecom Puglia n. 22/2017, Delibera Agcom n. 165/15/CIR, Delibera Corecom Piemonte n. 24/2015). Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni. Ne consegue che la mancata contestazione delle fatture nei termini previsti ne comporta la sua completa accettazione (ex pluribus, Tribunale di Milano, sentenza n. 12054 del 05.11.2012).

A ciò si aggiunga il fatto che, come espressamente previsto dall'art. 4, comma 2 dell'allegato A, delibera Agcom n. 664/06/CONS., l'utente, unitamente alla presentazione del reclamo, avrebbe legittimamente potuto astenersi dal pagamento degli importi contestati, provvedendo, invece, al saldo delle somme non oggetto di contestazione. Nel caso di specie non si è però verificato nulla di tutto questo e, anzi, le fatture, così come la quasi totalità della rateizzazione del servizio TIM EXPERT per oltre tre anni e mezzo non sono mai stati messi in discussione dall'istante.

Infine, il richiamo alla pronuncia dell'AGCM, intercorsa tra operatori, non fatta propria dall'utente in nessun atto di reclamo, non costituisce valido presupposto per la valutazione della richiesta. A riguardo, si evidenzia infatti che il 25 febbraio 2020, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, ha concluso il procedimento A514 accertando che TIM ha posto in essere una strategia anticoncorrenziale preordinata ad ostacolare lo sviluppo in senso concorrenziale degli investimenti in infrastrutture di rete a banda ultra – larga e viene contestata, in caso di migrazione verso altro operatore, la richiesta di pagamento delle rate TIM Expert relative ai mesi mancanti contrattualizzati (48 – 36 – 24), per cercare in questo modo di dissuadere il cliente a migrare verso altro operatore o recedere dal contratto prima della scadenza. Quindi, la sanzione citata dall'istante riguarda la concorrenza sul mercato e non un servizio che viene erogato a

fronte di un regolare contratto accettato dalle parti (vedi Corecom Liguria delibera nr. 3/2021; Determina Corecom Marche GU14/516488/2022).

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità dei partecipanti

DELIBERA

Il mancato accoglimento dell'istanza presentata da XXX nei confronti di TIM SpA (Kena mobile), per le motivazioni esposte.

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.

Torino, 5 febbraio 2025

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli

Documento firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. 82/2005 s.m.i. e norme collegate