

DELIBERA N. 08 - 2025

**XXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/665998/2024)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 26/02/2025;

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 01/03/2024 acquisita con protocollo n. 0065338 del 01/03/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nell'atto introduttivo, rappresenta quanto segue:

“Facendo seguito all'acquisto rateale di 1 Telefono Samsung (il secondo come da registrazioni verbali doveva essere omaggio quale promozione aggiuntiva alla linea ricaricabile) l'operatore attraverso il Suo dealer , senza mia autorizzazione , creava 2 contratti rateali per l'acquisto quindi di 2 telefoni cellulari e nonostante sin dall'acquisto reclamavo come previsto per legge le fatture dovendomi far risarcire in parte da assicurazione per danni a vecchio telefono in disuso , Tim provvedeva solo dopo decine di solleciti e diffide scritte a far pervenire fatture stesse (73gg dopo acquisto) scaricando attraverso loro operatori del XXX le colpe su Timfin (XXX) e su dealer per poi tornare sui propri passi dopo 2 mesi e mezzo, dopo diffida area legale, producendo e fornendo fatture stesse. L'indennizzo richiesto è il minimo richiesto di buon senso (equo indennizzo previsto da direttiva Agcom) calcolato a 7,80€ giorno per ogni giorno di ritardo riservandoci di richiedere il maggior dovuto ovvero il valore completo dell'operazione fatturata (circa 1300€) ove Tim si ostini a non proporre un "equo rimborso”.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

1) Indennizzo di euro 7,80 al giorno per 73 gg di ritardo nell'invio delle fatture per un totale di euro 569,40.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta:

“L'istante contesta l'attivazione da parte di un negozio TIM di 2 finanziamenti per l'acquisto di due telefoni, sostenendo che uno di questi apparati doveva essere in omaggio e lamenta il ritardo di 73 gg con cui TIM avrebbe emesso le fatture relative ai due telefoni. Chiede il riconoscimento di un indennizzo di € 7,80 al giorno per i 73 gg di ritardo nell'emissione delle fatture. Dall'istruttoria eseguita da Tim è emerso che l'istante ha sottoscritto in data 17.11.2023 due contratti di finanziamento per l'acquisto di due cellulari, un Samsung Galaxy s23 ultra del costo di € 1.208,50 (30 rate mensili da € 28 ognuna + final ticket di € 368,50) ed un Samsung Galaxy A14 del costo di € 202,48 (30 rate mensile da € 5,00 ognuna + final ticket di € 52,48). Per entrambi i cellulari si allegano le proposte di attivazione e i contratti di finanziamento sottoscritti dall'utente in cui sono

chiaramente riportati i costi dei due apparati e pertanto si esclude che uno dei due fosse in omaggio. Quanto alle fatture, Tim le ha emesse correttamente il 18.11.2023 e pertanto non si rileva nessun ritardo nella loro emissione. Quanto all'invio delle stesse al Sig. XXX, si evidenzia invece che Tim invia copia cartacea delle fatture al cliente. In questo caso l'Operatore le ha anche inoltrate tramite email in data 31.1.2024. Ammesso e non concesso che la richiesta del 24.11.2023 da parte del sig. XXX di invio di copia delle fatture possa essere qualificato come reclamo (il che comunque si contesta), Tim ha in ogni caso 45 gg di tempo per rispondere e pertanto non si comprende rispetto a quale data l'istante lamenti un ritardo di 73 gg nell'invio delle fatture di acquisto degli apparati telefonici. Alla luce di quanto esposto si conferma pertanto la correttezza dell'operato di Tim e che nulla è dovuto all'utente".

L'istante ha poi replicato alla suddetta memoria del gestore nei termini che seguono:

"Dopo aver letto le 'fantasie' dell'operatore qui di seguito segnaliamo le totali incongruenze / falsità riscontrate dall'analisi della realtà rispetto a quanto la Tim attraverso gli ormai famosi XXX tuttofare e poca sostanza ci scrivono quando anche un bambino poteva verificare che quanto contestato con decine di pec chiamate e AR non aveva avuto un effettivo riscontro nel tempo.

A) I contratti stipulati non sono stati fatti da sottoscritto come si può facilmente evidenziare dalla firma in calce che trattasi di firma di terzi e non mia in quanto il dealer Tim con fraudolenza, lavorando in autonomia su proprio pc, ha effettuato non uno ma 2 vendite sebbene dichiarandone una e ribadendo più volte (registrato in audio e avendolo anche scritto nei messaggi wapp depositati che la vendita era riferita ad 1 e l'altro era omaggio) firmando in proprio i contratti stessi (la firma in calce è contraffatta) e visto che il tempo impiegato era enorme io stesso ho chiesto delucidazioni al Sig. XXX sul perché mi erano arrivati 2 messaggi di conferma per finanziamento visto che ne stavo facendo solo 1 e lui (sempre registrato) ha confermato che era un errore ma tutto era a posto.

2) La mail che l'operatore dopo decine di pec da indirizzo personale di XXX ovvero XXX essendo una vendita a privato e non ad azienda, mail e chiamate ha mandato in modo tardivo il 31/1/2024 è stata inviata come si evince da allegato oggi depositato recuperato da altra Società ormai chiusa da 2 anni ad indirizzo totalmente errato e mai citato nei documenti di acquisto che sono a mio titolo personale.

3) I 73gg citati sono riferiti al grave ritardo, risolto solo dopo minaccia di esposto in deposizione a G.d.f., AE e Garante Commercio come indicatoci da XXX che per sbaglio aveva perfino archiviato un Gu5 per errore pensando che questa vendita non potesse essere contemplata come gestibile da Corecom quando poi operatore stesso e Tim Fin avevano invece tranquillamente ammesso che trattasi di servizi correlati alla linea. Morale siamo sin troppo 'gentili' nel non aver denunciato Tim, Dealer e aver bloccato finanziamento del 2 telefono (ovviamente ridicolo in termini di operatività regalato in modo mascherato con 2 finanziamenti di cui non abbiamo mai firmato alcunché solo per

svuotare magazzini dealer o di Tim stessa). Purtroppo qui su portale Corecom non si può ancora chiedere il maggior danno avuto da vendita fraudolenta ma solo, ns. malgrado il rimborso del ritardo causato da mancato invio fatture, il rimborso delle decine di mancate risposte a Pec, mail e reclami verbali tutti registrati puntualmente. Sarà oggetto di analisi a seguire rispetto a pronunciamento Comitato da parte della ns. area legale XXX e XXX sul proseguo giudiziario della vicenda intanto vediamo con che faccia di tolla Tim per dire altro vuole continuare a difendersi di fronte a documenti e non a illazioni senza neanche ammettere colpe loro e dealer perfino di fronte ad una ipotetica fraudolenza a riprova di falso se le firme non sono del sottoscritto. Tanto dovevo aspettando la parziale giustizia che Corecom potrà far valere poi come già evidenziato vedremo per il proseguo di questa ennesima triste vicenda”.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, la richiesta formulata da parte istante di indennizzo per il ritardo nell’invio delle fatture di acquisto di due telefoni, non può trovare accoglimento come di seguito precisato.

L’istante afferma innanzitutto di non avere ricevuto tutta la documentazione necessaria all’atto della firma del contratto di finanziamento e, solo in un secondo momento, dopo aver acquisito i documenti, ha potuto rendersi conto che uno dei due telefoni non era gratuito come promesso dal venditore.

Posto in primis che il Regolamento non prevede uno specifico indennizzo in caso di ritardo nell’invio della fatturazione, si osserva che il valore richiesto dall’utente, pari ad euro 7,80/giorno, non rientra tra i parametri economici di calcolo fissati dall’Autorità a ristoro dei vari disservizi da essa regolamentati; si è rilevato inoltre che la fattispecie di cui sopra non possa nemmeno essere ricondotta ad alcuna di quelle tipizzate, non consentendo quindi eventuale definizione in via analogica della domanda de qua.

Neppure l’ulteriore richiesta di “rimborso delle decine di mancate risposte a Pec, mail e reclami verbali”, avanzata per la prima volta in memoria di replica, potrà essere presa in considerazione in quanto irrualmente proposta successivamente all’istanza introduttiva del procedimento.

Quanto infine alla circostanza ulteriormente introdotta in sede di repliche con la quale parte istante afferma che: “[...omissis...] I contratti stipulati non sono stati fatti da sottoscritto come si può facilmente evidenziare dalla firma in calce che trattasi di firma di terzi e non mia [...omissis...]", si rammenta la pacifictà del fatto che gli organismi Corecom sono incompetenti in merito all’accertamento della reale provenienza della sottoscrizione apposta (cfr. Agcom, delibera n. 212/18/CIR), ai sensi dell’articolo 2 del Regolamento; su tale aspetto, è infatti necessario fare riferimento alla disciplina di cui agli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile, nonché all’autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004, n. 935).

Rilevando, peraltro, che nel fascicolo istruttorio del presente procedimento non vi è traccia allo stato di eventuale denuncia sporta all'autorità di pubblica sicurezza, è pertanto ad essa che l'utente dovrà rivolgersi qualora intenda proseguire nell'accertamento della questione sollevata.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata da XXX nei confronti di Tim S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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, 26 febbraio 2025

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli