

	Presidente	Marco Mazzone Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini <del>Stefano Rasulo</del> Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

### Deliberazione n. 30 del 3 luglio 2024

**OGGETTO:** Definizione della controversia XXXXXXXXXXXX/ TIM s.p.a. (KENA MOBILE)  
(GU14/668867/2024)

#### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

**Preso atto** che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzone Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo		X
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

**Preso atto** altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto anche con funzioni di verbalizzazione;

**Vista** la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "*Funzioni del Presidente*";

**Visto** il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

**Preso atto** che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

**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";

**Visto** l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

**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 denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

**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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

**Vista** la “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

**VISTA** l'istanza di XXXXXXXXXXXX del 14/03/2024 acquisita con protocollo n. 0079904 del 14/03/2024;

**Visti** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

**Considerato** che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

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

XXXXXXXXX richiede, con l'istanza in epigrafe, il rimborso delle spese di spedizione illegittimamente addebitate sulla fattura TIM per il periodo dal 1/4/2018 al 31/12/2020 in quanto la sentenza della Cassazione n. 34800/2023 ha stabilito che le compagnie telefoniche non possono addebitare i costi di spedizione ai clienti. Nel merito, di nessun pregio appare la difesa di parte convenuta quando assume che l'abbonato, nel sottoscrivere il contratto di utenza, abbia accettato l'onere di sopportare ogni spesa, imposta o tassa (art. 28 reg. di Servizio), incluso le spese postali di spedizione delle bollette telefoniche (art. 14 Condizioni generali di abbonamento). Tali norme sono clausole contenute: una, in un regolamento che, se anche approvato con decreto ministeriale, è sempre una norma di rango inferiore alla legge; l'altra, in un contratto di massa, imposto dall'imprenditore-commerciale all'utente-consumatore, privo di ogni diritto alla contrattazione, inefficace ai sensi dell'art. 1469 quinquies n. 3, costituendo una evidente clausola vessatoria. Entrambe devono essere disapplicate perché in contrasto con l'art. 21 c.8 della c.d. legge sull'IVA: “Le spese di spedizione fattura e dei conseguenti adempimenti e formalità non possono formare oggetto di addebito a qualsiasi titolo:” Ne consegue che la convenuta Telecom, addebitando le spese di spedizione della fattura all'utente, in violazione a quanto disposto dal legislatore, ha ottenuto un illecito arricchimento che comporta il diritto per il consumatore ad ottenere la ripetizione di quanto indebitamente pagato, maggiorato degli interessi. Tale illecito comportamento, reiterato nel tempo, determinato dall'abuso di una posizione dominante, ha violato il principio di buona fede che sottende ad ogni rapporto contrattuale, integrando la violazione sia dell'art. 1175 cc che della legge 281/98 posta a tutela del consumatore e comportando, anche il diritto al risarcimento del danno ai sensi dell'art. 1226 cc.

L'istante conclude chiedendo il rimborso delle spese di spedizione sostenute tra il 1/4/2018 e il 31/12/2020

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

L'operatore convenuto – Tim S.p.A. – rileva che le doglianze di XXXXXXXXXXXX sono infondate in fatto e in diritto e ne chiede di conseguenza il rigetto. La linea fissa intestata all'istante, n. XXXXXXXX, era stata attivata in data 12/4/2018 aderendo all'offerta “Tim senza limiti”, per la quale dapprima era stato addebitato all'utente un costo unitario per spese di spedizione per € 2,00 a bolletta. L'operatore, inoltre, rileva che, il 4/9/2018, contestualmente alla fattura di settembre 2018, era stato comunicato a XXXXX XXXXXXXX l'aumento delle spese in parola ad € 2,50, evidenziando altresì la conseguente facoltà di recesso senza costi, in caso di mancata accettazione di tale aumento, e che mai l'utente aveva inteso avvalersi di tale facoltà, continuando a pagare le spese di spedizione così come incrementate nel settembre 2018. Tim S.p.A. evidenzia altresì che sia nel 2018 che nel 2019 non risultano presenti reclami scritti relativi ai fatti di cui si controverte e che, inoltre, tutte le fatture venivano regolarmente saldate dall'istante. Tim S.p.A. rappresenta che va richiamata una pronuncia del Corecom Puglia (Delibera n. 22/2017), in cui viene statuito che “la richiesta di storno/rimborso della fattura debitoria non può essere accolta perché agli atti non emergono contestazioni in ordine agli importi addebitati: si rammenta che è onere dell'utente sporgere reclamo onde consentire all'Operatore di eseguire le attività necessarie per la verifica e la rettifica delle somme contabilizzate”. 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. In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi il Tribunale di Milano con la sentenza n. 12054/12 e il Tribunale di Roma con la Sentenza n. 9292/12, che considerano come accettate le fatture non contestate. Va menzionata, inoltre, la delibera Agcom n. 165/15/CIR, in cui viene rilevato che “non avendo l'utente mai inviato alcun

reclamo all'operatore, nemmeno dopo aver ricevuto le prime fatture, alcuna responsabilità può rinvenirsi in capo alla società telefonica che, ignara dell'esistenza di eventuali problemi, ha continuato ad emettere le fatture". Soltanto in data 7/4/2020 risultava tracciato un contatto del cliente col servizio clienti 187 al quale veniva richiesto di cambiare l'offerta attivando "TIM super mega". Stante quanto sopra, in data 20/4/2020, TIM S.p.A. attivava tale offerta e dalla fattura di maggio 2020 le spese di spedizione non sono state più addebitate a carico dell'istante. Ebbene, si ribadisce come tutte le fatture emesse a partire dall'attivazione della linea de qua (12/4/2018) sino all'emissione dell'ultima fattura (in cui risultano addebitate le spese di spedizione relative alla fattura di aprile 2020) risultano essere state tutte interamente saldate da controparte. Peraltro, incongruente si appalesa la richiesta ex adverso di rimborso sino al mese di dicembre 2020, posto che l'ultimo addebito operato da Tim avveniva sulla fattura di aprile 2020. A completezza di quanto già diffusamente dedotto ed eccepito, si richiamano altresì le condizioni generali di abbonamento, che all'art. 25 prevedono espressamente come i reclami relativi ad importi addebitati in fattura devono essere inviati entro i termini di scadenza della fattura in contestazione. L'unico reclamo effettuato per l'oggetto del contendere è datato febbraio 2024 (vale a dire a distanza di quasi 4 anni dall'ultimo addebito in fattura per le spese di spedizione fattura) al quale Tim ha fornito riscontro all'istante, come da questi ammesso e riportato nel fascicolo documentale in atti. In considerazione dell'assenza di reclami negli anni che sono oggetto di conte-stazione nessuna domanda avversaria potrà trovare legittimo impedimento. Alla luce di quanto esposto, si conferma la correttezza della fatturazione di Tim S.p.A. e si contestano integralmente le doglianze avverso-rie.

Si precisa la presenza di un insoluto pari ad € 137,46 che dovrà essere integralmente saldato da parte istante.

TIM S.p.A. conclude chiedendo il rigetto integrale delle domande avversarie.

Con replica del 10/5/2024, XXXXXXXXX ha risposto alle argomentazioni dell'operatore evidenziando l'insussistenza di insoluti sulla linea, sulla quale è stato effettuato un subentro e pertanto gli importi insoluti sono stati pagati da chi è subentrato.

L'istante precisa che le fatture insolute comunque non rientrano nell'oggetto della definizione e prega il Co-recom Veneto di volersi attenere per il giudizio alla sentenza della Cassazione e al carteggio prodotto

### **3. Motivazione della decisione**

Nella fattispecie qui in esame, XXXXXXXXX chiede che l'operatore resistente Tim S.p.A. sia tenuto al rimborso delle spese da egli sostenute per la spedizione via posta cartacea del conto telefonico, per il periodo dal 1/4/2018 al 31/12/2020, sulla scorta di quanto stabilito con Ordinanza n. 34800/2023 dalla Corte di Cassazione sull'argomento. Tim S.p.A. rileva a propria difesa che l'utente non ha mai formulato alcun reclamo per lamentare quanto dedotto in istanza, che l'utente avrebbe potuto esercitare il diritto di recesso a seguito della modifica unilaterale (relativa sempre al costo della spedizione della fattura) comunicatagli a settembre 2018 e che, peraltro, a seguito di una modifica contrattuale intervenuta a maggio 2020 su richiesta del cliente stesso, gli addebiti contestati erano stati eliminati dalla fattura di aprile 2020. Preliminarmente, quanto alla delimitazione del periodo di tempo oggetto dell'asserito addebito illegittimo di cui l'utente sarebbe stato gravato, si deve rilevare che XXXXXXXXX in formulario, riferisce la propria richiesta di rimborso con riferimento all'intervallo tra il 1/4/2018 e il 31/12/2020, pur non allegando specifica documentazione dalla quale possa desumersi che, effettivamente, gli importi contestati siano stati addebitati per l'intero periodo in questione.

A questo proposito, con la propria memoria difensiva e relativi allegati, l'operatore resistente ha dato prova della circostanza che gli addebiti in questione, relativi alla spedizione a mezzo posta cartacea delle fatture, si siano interrotti con l'addebito relativo al mese di aprile 2020, a causa della modifica dell'offerta applicata (avvenuta peraltro su richiesta dello stesso utente).

Sul punto, si deve rilevare come la ricostruzione di parte resistente non sia stata contestata né in alcun modo smentita, anche documentalmente, dall'istante, neppure in sede di replica, sicché si deve ritenere preliminarmente insussistente il presupposto della richiesta di rimborso per il periodo dal 1/5/2020 al 31/12/2020 (non avendo XXXXXXXXX subito alcun addebito per spese di spedizione in tale arco temporale) con la conseguente infondatezza della richiesta per il periodo dal 1/5/2020 al 31/12/2020. Così circoscritto il periodo dell'addebito contestato all'intervallo dal 1/4/2018 al 30/4/2020, si ritiene che l'istanza formulata da XXXXXXXXX non sia meritevole di accoglimento, per i motivi che seguono. L'utente lamenta la mera presenza di addebiti asseritamente illegittimi, protrattisi per il periodo sopraindicato, di cui chiede la restituzione unicamente invocando un principio di diritto, asseritamente statuito dalla Corte di Cassazione con Ordinanza n. 34800/2023, per il quale le spese di spedizione delle fatture non sarebbero addebitabili.

L'operatore resistente eccepisce, in primo luogo, che per l'intero periodo in parola l'utente non avrebbe lamentato alcun disservizio né contestato in alcun modo gli addebiti ora oggetto di lite, venendo meno all'onere di tempestiva segnalazione del disservizio all'operatore, la cui funzione fondamentale è anche quella di consentire all'operatore stesso le attività necessarie alla verifica e eventuale rettifica dei conteggi. Rispetto a tale deduzione di parte resistente, soccorre nel rilevare l'infondatezza dell'istanza di XXXXXXXX proprio la statuizione della Corte di Cassazione che egli invoca a sostegno delle proprie tesi. Infatti, in disparte la circostanza che, nel nostro ordinamento, le pronunce della Suprema Corte abbiano valenza meramente orientativa e non vincolante, è bene osservare come i principi di diritto enucleati nella Ordinanza n. 34800/2023 non si riferiscano a tutti i casi in cui, tout court, all'utente siano addebitati costi per la spedizione delle fatture; tali principi si riferiscono, invece, ai casi in cui l'operatore non renda disponibile all'utente una modalità di ricezione della fattura, alternativa alla spedizione postale e gratuita, con ciò determinando la vessatorietà dell'eventuale clausola contrattuale, come peraltro già chiarito con precedente sentenza Cass. n. 3532/2009. A tal riguardo, XXXXXXXX la cui utenza oggetto di contestazione è stata attivata il 12/4/2018, non argomenta né prova in alcun modo di esser stato costretto a richiedere la spedizione cartacea delle fatture per assenza di modalità alternativa e gratuita di messa a disposizione delle stesse.

Anzi, è documentalmente provata e non contestata da parte istante, quantomeno per il periodo tra il settembre 2018 e il 30/4/2020, la circostanza che, con fattura di settembre 2018, nel comunicare all'istante l'aumento del costo per la spedizione delle fatture cartacee e nel ricordare la possibilità di recesso senza costi a fronte della sopravvenuta modifica unilaterale del contratto, Tim S.p.A. ha precisato testualmente all'utente che "se non l'hai ancora fatto, ti ricordiamo che puoi eliminare tali costi passando alla domiciliazione bancaria e rinunciando alla carta grazie al servizio gratuito di "Conto online".

Deve ritenersi, conseguentemente, che alcun rimborso sarebbe in ogni caso dovuto all'utente, poiché tali costi gli sono stati addebitati a fronte della comprovata proposta di modalità alternative e gratuite di ricezione del conto telefonico e delle relative fatture, cui l'utente stesso si è liberamente determinato a non aderire. In margine a tali considerazioni, appare assorbita la pur fondata deduzione di parte resistente, relativamente alla mancata tempestiva contestazione degli addebiti da parte di XXXXXXXX per l'assolvimento alla quale in effetti parte istante non ha fornito alcuna prova, così come non sono state fornite prove né elementi di prova in relazione reclami di alcun genere sul punto.

Da quanto precede, consegue che, complessivamente, la presente istanza formulata da XXXXXXXX non può essere accolta.

Deve pertanto essere disattesa l'istanza dell'utente.

**Tutto ciò premesso**, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

## DELIBERA

1. Di rigettare l'istanza di XXXXXXXXXX nei confronti di TIM per le motivazioni di cui in premessa.
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.
4. 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.

Il Dirigente  
Fto<sup>(\*)</sup> Maurizio Santone

Il Presidente  
Fto<sup>(\*)</sup> Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

(\*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.