

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 39 del 15 ottobre 2024

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXX TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) (GU14/678284/2024)

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 Mazzoni 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 e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla 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 dell'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 XXXXXXXX del 06/05/2024 acquisita con protocollo n. 0124477 del 06/05/2024;

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

La società ricorrente contesta il fatto che, in fase di chiusura contrattuale, continuano ad essere addebitati contributi di attivazione per ciascuna utenza mobile.

La società precisa che in origine sulle utenze sono state già addebitati € 10,00= quale contributo attivazione e pertanto non capisce perché si debbano pagare ulteriori costi per lo stesso servizio 48 euro totali, 24 rate da due euro per ogni utenza.

Inoltre viene fatturato un servizio SPEEDY CHECK di 51,87 del quale non si è mai fatta alcuna richiesta, e non si sa nemmeno cosa sia e a cosa serva, attivo ad un indirizzo sconosciuto quale XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

L'utente, quindi, chiede:

- i. il rimborso dei costi di attivazione delle utenze mobili, addebitate ratealmente;
- ii. il rimborso del servizio Speedy check, con il relativo rimborso dalla prima fattura emessa;
- iii. che non vengano addebitate altre spese;
- iv. l'emissione di nota di credito per le fatture contenenti sanzioni e interessi

2. La posizione dell'operatore

L'istante contesta la fatturazione da parte di TIM delle rate residue del contributo di attivazione delle linee mobili dopo la loro cessazione e gli addebiti relativi al servizio Speedy check e chiede il rimborso/ storno di quanto pagato e non dovuto.

LATO MOBILE: l'istante ha i seguenti contratti: 1) Contratto n.XXXXXXXX (data attivazione 14/07/2023) ATTIVO • 16 RICARICABILE BUSINESS cessate per MNP tra settembre e ottobre 2023; • 10 RICARICABILE BUSINESS cessate per richiesta cliente il 07/11/2023; • 26 CAO attivi con scadenza luglio 2025. 2) Contratto n.888012422921 (data attivazione 11/05/2022) ATTIVO • 97 RICARICABILE BUSINESS cessate per MNP tra settembre e ottobre 2023; • 12 CAO cessati a maggio 2024; • 85 CAO in scadenza tra luglio e settembre 2024. 3) Contratto n.XXXXXXXX (data attivazione 04/08/2022) ATTIVO • 14 APPARATI ATTIVI in noleggio; • 151

RICARICABILE BUSINESS cessate per MNP tra settembre e ottobre 2023; • 35 RICARICABILE BUSINESS cessate per richiesta cliente il 06/11/2023; • 111 CAO attivi. Il contributo attivazione offerta è previsto dai profili commerciali sottoscritti dall'utente in aggiunta al Contributo di attivazione SIM per nuove linee UNA TANTUM di €10,00 + Iva ed è dovuto anche in caso di cessazione anticipata come previsto al punto O) DURATA, DISDETTA E RECESSO. L'utente ha regolarmente accettato le condizioni generali del contratto e i profili commerciali firmando l'apposita sezione nel contratto. Nel contratto n.XXXXXXXX ci sono anche apparati in noleggio che però il cliente chiede rimangano attivi fino a naturale scadenza (vedi PEC del 25.10.2023). Totale insoluto mobile € 4.417,36 Di cui € 1.317,75 i.i. per le rate degli apparati a noleggio del contratto n.XXXXXXXX. Alla luce di quanto esposto, si conferma pertanto la correttezza degli addebiti e si sottolinea che il primo reclamo avanzato dall'utente è del 25.1.2024 quindi di diversi mesi e per due contratti di diversi anni dopo l'attivazione delle linee e pertanto se ne evidenzia la tardività ai fini sia del rimborso delle fatture pagate sia di un'eventuale richiesta di indennizzo.

LATO FISSO: lato fisso l'istante contesta il servizio DIGITAL STORE SPEEDY CHECK (L'Applicazione per il controllo puntuale dei consumi fonia e dati mobile) che risulta attivato in data 26.02.2023. Si tratta di servizio DIGITAL STORE la cui attivazione avviene direttamente sul portale Digital Store con le proprie credenziali di accesso. Successivamente alla richiesta di disdetta, TIM ha provveduto alla cessazione in data 27.3.2024. Preme precisare che l'istante ha chiesto la cessazione del servizio solo dopo 8 mesi dall'attivazione e che il

reclamo e la richiesta di rimborso è stato inoltrato 1 anno dopo l'attivazione e pertanto se ne evidenzia la tardività ai fini sia del rimborso delle fatture pagate sia di un'eventuale richiesta di indennizzo. Totale insoluto fisso € 50,98=.

Tutto ciò premesso, Tim SpA chiede il rigetto integrale delle domande avversarie in quanto inammissibili nonché infondate in fatto e in diritto.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante possano essere parzialmente accolte per le motivazioni come di seguito esposte.

In relazione alla richiesta sub i) si precisa quanto segue: in caso di contestazione circa l'indebita attivazione di servizi oppure di specifiche condizioni economiche, come nel caso de quo in cui parte ricorrente contesta l'addebito del contributo di attivazione offerta, è onere probatorio del gestore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto in cui siano riportati, in modo chiaro ed inequivocabile, i servizi e le condizioni economiche applicate. Nel caso specifico, Tim ha prodotto agli atti i contratti sottoscritti da parte ricorrente, dai quali si evince che l'utente, apponendo la propria sottoscrizione sugli stessi abbia, di fatto, accettato le condizioni dei relativi profili commerciali nelle quali vengono espressamente riportate sia le condizioni economiche riguardanti, nello specifico, il c.d. *Contributo di attivazione offerta* (€ 2/mese per 24 mesi) contestato dall'utente e sia la disciplina riguardante la durata ed il recesso dell'offerta, la quale (disciplina) prevede che " ... con riferimento al Contributo di Attivazione Offerta rateizzato, ove previsto, in caso di recesso dall'Offerta prima dei 24 mesi previsti dal piano di rateizzazione, il Cliente sarà tenuto a corrispondere a TIM le eventuali rate residue il cui importo è indicato nella tabella 2 (€ 2/mese per 24 mesi), mantenendo attiva la suddetta rateizzazione, fino alla scadenza del 24° mese, salvo che il Cliente abbia richiesto, nella comunicazione di recesso, o in un momento successivo, di pagare tali rate residue in un'unica soluzione ...".

Per quanto sopra precisato, quindi, l'addebito dei costi contestati risulta conforme alle prescrizioni contrattuali sottoscritte dall'istante e, pertanto, la richiesta del relativo rimborso non può essere accolta.

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) di rimborso del servizio *Digital Store Speedy Check*, giova evidenziare come sia stata la stessa Tim, nella propria memoria difensiva, a confermare che il predetto servizio (finalizzato al controllo puntuale dei consumi fonia e dati mobile) risulti attivato dall'utente in data 26.02.2023 direttamente sul portale Digital Store con le proprie credenziali di accesso. Pur tuttavia, nel caso *de quo*, Tim non ha fornito alcun supporto documentale atto a dimostrare la sussistenza di una chiara e consapevole volontà dell'utente di attivare il predetto servizio, facendo scaturire in capo allo stesso gestore l'obbligo di rimborsare o stornare i relativi importi addebitati (vd. Agcom, delibere n. 44/13/CIR, n. 154/18/CIR).

Per quanto sopra precisato, quindi, Tim dovrà rimborsare l'importo complessivo (€ 617,78=) così come quantificato dall'utente con nota del 25.05.2024 (in atti), relativo al servizio Digital Store Speedy Check, importo per altro non contestato da Tim.

Per quanto riguarda la richiesta sub iii) si ritiene che la stessa non possa trovare accoglimento nella misura in cui, come si evince dalla memoria difensiva di TIM, risulta tutt'ora in essere un rapporto contrattuale tra XXXXXX e la stessa TIM, in virtù del quale potranno certamente venire addebitati costi sulla cui debenza o legittimità il Corecom non può esprimere, oggi, alcuna valutazione di merito.

Per quanto concerne, infine, la richiesta sub iv) si ritiene che la stessa non possa essere accolta in quanto nelle fatture prodotte in atti dal ricorrente (n. 7X02368708, n. 7X02282094 e n.7X02264566) non sono presenti addebiti riferibili in alcun modo a sanzioni e/o interessi

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 accogliere parzialmente l'istanza di XXXXXXXX. nei confronti di TIM s.p.a. Tim, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, dovrà corrispondere l'importo di € 617,78= come in premessa specificato.

Il predetto importo potrà essere utilizzato a compensazione di eventuali insoluti, se esistenti.

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(*) Maurizio Santone

Il Presidente
Fto(*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante
Fto(*) Arianna Barocco

(*) 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.