



**DETERMINA**Fascicolo n. GU14/516488/2022

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - TIM XXX**

**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”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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 l’istanza dell’utente XXX, del 11/04/2022 acquisita con protocollo n. 0121732 del 11/04/2022;

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante lamenta gli addebiti causati dalla sostituzione da parte dell'operatore TIM del modem obbligatorio con TIM Expert, servizio non richiesto che ha scaturito addebiti non dovuti e contestati. In particolare nell'istanza introduttiva rappresenta che: a) a seguito della delibera A514 (paragrafo 263 e 264) dell'AGCM (Autorità Garante della Concorrenza del Mercato Libero) TIM ha rimosso il modem obbligatorio sostituendolo con TIM Expert; b) la sostituzione del modem obbligatorio con l'offerta TIM Expert ha causato l'addebito di importi per il modem non voluto, importi che nel tempo sono variati incomprensibilmente; c) in particolare mentre l'offerta precedente prevedeva un costo di euro 6,88 (sei/88) al mese per 48 rate con modem gratuito a seguito della sostituzione dell'offerta gli importi addebitati sono passati ad euro 5,89 (cinque/89) al mese per 48 rate, con modem gratuito fino ad arrivare ad euro 99,00 (novantanove/00) se non si voleva utilizzare il modem di TIM o euro 49,00 (quarantanove/00) se si voleva il modem TIM; d) la sostituzione del modem è stato un servizio una tantum per collegare l'alimentazione del modem alla presa ed il doppino telefonico visto che il modem era già configurato di fabbrica, quindi, palese l'inutilità degli interventi del tecnico pregressi che sono stati addebitati con TIM Expert; e) anche l'Unione Nazionale Consumatori ha denunciato tale pratica nel mese di luglio 2019 all'AGCOM ed ancora nell'aprile 2020 includendo anche l'AGCM (Antitrust); f) l'AGCM il 25 febbraio 2020 ha deliberato che TIM Expert ha consentito a TIM di perseguire delle gravi finalità anticoncorrenziali nel mercato dei servizi al dettaglio, e per questo è stata multata con euro 116.099.937,60 (centosedicimilioninovanovecentotrentasette/60) da pagare entro la fine di ottobre 2020 nonché a porre immediatamente fine ai comportamenti distorsivi della concorrenza. In base a tali premesse, l'istante chiede il rimborso delle rate versate per TIM Expert di euro 5,89 (cinque/89) a rata, per un totale di euro 282,72 (duecentottantadue/72).

TIM XXX con memoria depositata nei termini di legge, contesta sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto. Nel merito l'operatore deduce che: a) la linea 0734 – 24XXXX è stata attivata il 29 settembre 2018 con l'Offerta TIM Connect FTTC ed in data 1 ottobre 2018 è stata inviata all'istante la "Welcome Letter" di attivazione; b) nessun reclamo è pervenuto a TIM da parte istante dall'attivazione dell'offerta sino alla prima istanza di conciliazione; c) ai sensi dell'articolo 25 delle Condizioni Generali di Offerta Fibra, i reclami relativi ad importi addebitati in fattura, sono obbligatori e 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 e che il cliente è, comunque, tenuto al pagamento di tutti gli importi non oggetto del reclamo; d) dall'accettazione del contratto sino alla presentazione del formulario UG/502353/2022, quindi per ben due anni, il prezzo complessivo applicato è stato accettato dall'istante senza riserve e conseguentemente nulla è dovuto a titolo di rimborso, evidenziando, altresì, che l'istante ha sempre saldato i conti oggetto del presente procedimento; e) con riferimento al provvedimento A514, 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; f) 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 successivi contratti; g) il caso in esame riguarda un contratto attivato ante 14 gennaio 2019, quando il servizio TIM Expert, fornito sia a rate sia una tantum, non era opzionale ma obbligatorio, senza lasciare alcuna scelta al cliente, pertanto, tutti i costi addebitati sono dovuti; h) in merito all'asserzione di controparte, secondo cui il servizio sarebbe "inutile", è doveroso chiarire che il servizio TIM Expert

non è assimilabile al modem e che, 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; i) la sanzione citata nell'istanza riguarda la concorrenza sul mercato e non un servizio che viene erogato a fronte di un regolare contratto accettato dalle parti; j) l'utente dalla data della citata "Welcom Letter" del 1° ottobre 2018, alla data della presentazione dell'istanza UG/502353 del 21 febbraio 2022, non ha inoltrato alcun reclamo avente ad oggetto la contestazione del servizio attivato dall'operatore; k) l'orientamento oramai consolidato prevede che la richiesta di storno/rimborso delle fatture 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; l) 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.

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. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste dell'istante non possono essere accolte per i motivi di seguito descritti. Nel caso in esame l'istante non ha mai inoltrato alcun reclamo nel quale contestava l'attivazione di un servizio, a sua detta, non richiesto (attivazione Tim Expert) nonché la variazione degli addebiti in fattura, così non rispettando l'onere probatorio che incombe sullo stesso, quanto meno circa la messa in mora dell'operatore. Inoltre, come da allegazioni del gestore, il servizio Tim Expert è stato contrattualizzato con contratto TIM Connect Premium XDSL, a cui l'istante ha aderito in data 1° ottobre 2018. Infatti, dalla Welcome Letter inviata all'utente il 1° ottobre 2018, invio che peraltro non è stato contestato nell'effettiva ricezione, si evince che la tipologia contrattuale scelta dall'utente, TIM Connect, prevedeva la contestuale attivazione del servizio TIM Expert con l'espressa indicazione di tutte le indicazioni accessorie fruibili e da pagare. Giova rilevare inoltre, come sopra detto, che, dalla data della su citata Welcome letter (1 ottobre 2018) alla data di presentazione dell'istanza UG/502353/2022 (21 febbraio 2022), l'istante non ha inoltrato alcun reclamo avente ad oggetto la contestazione del servizio attivato dall'operatore e l'orientamento dei Corecom e dell'AGCOM, in tal senso oramai consolidato, 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 (vedi per tutte delibera AGCOM n. 165/15/CIR e n. 100/12/CIR). A ciò aggiungasi il fatto che l'utente, unitamente alla presentazione del reclamo, avrebbe legittimamente potuto astenersi dal pagamento degli importi contestati provvedendo solo al saldo delle somme non contestate. Inoltre tra la data di attivazione del contratto (29 settembre 2018) e la presentazione dell'istanza di conciliazione (21 febbraio 2022) sono trascorsi oltre tre anni. 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 , rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 11/04/2022, per i motivi di cui in premessa.

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

Maria-Rosa Zampa

(firma autografa omessa ai sensi dell'art. 3 del D.lgs. n. 39/1993)