AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 1/2023

XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/483984/2021)

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 13/01/2023;

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante "Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni" e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3";

VISTO l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 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, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;
VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle

comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XX del 16/12/2021 acquisita con protocollo n. X del 16/12/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla linea di tipo privato XX , nei propri scritti rappresenta quanto segue:

a) "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 Nazionali 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".

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) la disattivazione del servizio Tim Expert;
II) rimborso di quanto fatturato ed interruzione della fatturazione;
III) in subordine, rimborso totale (rate già pagate + quelle da pagare) su IBAN a fronte del mantenimento delle rate in fattura e, comunque, mantenendo anche la stessa scadenza.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:
1) gli addebiti riferiti al servizio TIM EXPERT sono legittimi in quanto parte integrante ed obbligatoria dell'offerta TIM CONNECT;

2) nei sistemi TIM non sono presenti reclami e tutte le fatture sono state saldate.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

3. Motivazione della decisione

La domanda può essere parzialmente accolta per i motivi di seguito esplicitati.

E' pacifico fra le parti che il contratto sottoscritto dall'istante, relativo all'attivazione dell'offerta Tim Connect e risalente al 2018, prevedeva in abbinamento l'attivazione del servizio accessorio Tim Expert. La Welcome Letter, depositata agli atti dall'operatore e non contestata dall'utente, riporta esattamente quanto segue: "LEGGI E CONSERVA - Ti invitiamo a leggere e conservare le caratteristiche dell'Offerta, le condizioni economiche e contrattuali e l'informativa sulla privacy, che troverai nelle pagine successive. Se l'Offerta TIM CONNECT ADSL non corrisponde a quanto hai richiesto, potrai chiederne la disattivazione entro la data di scadenza della quarta Fattura della tua linea di casa successiva all'attivazione di questa Offerta. Per disattivarla invia una comunicazione scritta via fax al numero verde gratuito 800 000 386, oppure al seguente indirizzo: TIM - Servizio Clienti - Casella Postale 111 – 00054 Fiumicino (Roma)".
Tim ha inoltre dichiarato che l'istante non ha mai inoltrato reclami e quest'ultimo non ha depositato alcuna segnalazione agli atti.
Risulta pertanto incontrovertibile che il servizio Tim Expert faceva parte dell'offerta sottoscritta.
Oltre a ciò, va tuttavia evidenziato che, come risulta dalla fattura, in atti, n. X del 16 novembre 2021, il servizio Tim Expert prevedeva un pagamento del servizio di 48 rate. A questo proposito, va evidenziato che l'Autorità, con la delibera n. 591/20/CONS, ha ribadito il divieto di previsioni contrattuali che impongono un periodo di impegno iniziale superiore ai 24 mesi, ad eccezione della rateizzazione delle somme riguardanti anche l'acquisto di beni e solo per il pagamento del relativo corrispettivo. La citata delibera, infatti, così recita: "già con delibera n. 519/15/CONS l'Autorità, in attuazione dell'art. 80 comma 4 quater del Codice, aveva ribadito il divieto di previsioni contrattuali che impongano un primo periodo di impegno iniziale superiore ai 24 mesi, salvo ammettere la possibilità, nel caso di offerte che prevedono anche l'acquisto di beni, di prevedere periodi di rateizzazione, per il solo pagamento del corrispettivo relativo a tali beni, più lunghi rispetto alla durata del contratto principale. Ebbene, nel rammentare che lo scopo della disposizione codicistica è quello di evitare che le modalità di esercizio del diritto di recesso "agiscano da disincentivo al cambiamento di fornitore di servizi", l'Autorità ha espressamente chiarito che anche la durata delle

rateizzazioni dei servizi non può eccedere i 24 mesi, al fine di non vincolare di fatto il cliente oltre il termine di legge", precisando inoltre che "dopo l'entrata in vigore della delibera n. 487/18/CONS è pacifico che non potessero più essere attivati contratti che prevedono piani di rateizzazione dei servizi superiori ai 24 mesi".

Per i motivi sopra riportati, quindi, si ritiene che l'istante abbia diritto allo storno/rimborso delle rate riferite al servizio Tim Expert successive alla ventiquattresima, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, gli eventuali rimborsi come sopra determinati devono essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. XX, via XX 31 – X X, per i motivi sopra indicati:

A) l'operatore Tim SpA in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- stornare/rimborsare le rate riferite al servizio Tim Expert successive alla ventiquattresima, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente.

Gli eventuali rimborsi come sopra determinate andranno maggiorati della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda, sino al saldo.

Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

IL PRESIDENTE
Elena Veschi

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli