

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

Deliberazione n. 72 del 18 ottobre 2023

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/606748/2023).

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 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";

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 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;

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 “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 XXXXXXXXXX del 10/05/2023 acquisita con protocollo n. 0125801 del 10/05/2023;

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

Il signor XXXXXXXX fa presente di essere stato fino al 31/01/2021 cliente telefonico di Tim Spa per la telefonia mobile con il numero XXXXXXXXXXXXX.

Precisa che a partire dal 01/02/2021 ha cambiato gestore telefonico e successivamente ha ricevuto da parte di Tim varie fatture telefoniche con un importo totale pari a € 740,80 e comprensive di un periodo di fatturazione successivo al 1^a febbraio 2021.

Dette fatture comprendono costi non dovuti quali sono considerati i costi per vendita rateale di apparati e costi per morosità.

L'utente chiede:

- i. l'annullamento di tutte le fatture inviate e comprensive di un periodo di fatturazione successivo al 1^a febbraio 2021;
- ii. un equo indennizzo per il disservizio fornito.

2. La posizione dell'operatore

La linea XXXXXXXXXX risulta cessata per MNP a fine maggio 2021 (e non a febbraio 2021 come indicato dal cliente nel formulario).

Non risultano richieste precedenti. Data inserimento richiesta 26.05.2021 L'addebito dei canoni risulta correttamente effettuato fino alla data cessazione nella fattura nr.7X01832208 del 4/21 relativa al periodo aprile e maggio 2021.

Le fatture successive contengono indennità di mora e le rate dell'apparato in possesso del cliente e pertanto interamente di sua competenza. Nessun reclamo presente.

Totale insoluto € 740,80.

Si conferma pertanto la correttezza dell'operato di TIM e la debenza delle somme oggetto di morosità.

Tim chiede il rigetto delle richieste avversarie in quanto infondate in fatto ed in diritto

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante non possano essere accolte.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) si precisa quanto segue: dall'istruttoria documentale si rileva la proposta di contratto regolarmente sottoscritta dall'istante - con accettazione delle relative condizioni contrattuali -, da cui si desume il vincolo di durata fissato a 36 mesi con l'acquisto rateizzato del terminale. Giova evidenziare, in proposito, che l'operatore ha predisposto un'offerta commerciale secondo cui si è impegnato a sopportare l'onere economico costituito dal prezzo di mercato del terminale alla condizione che la durata del rapporto contrattuale sia pari ad almeno trentasei mesi. Nel caso in cui la durata sia inferiore per volontà dell'utente, quest'ultimo dovrà corrispondere le rate residue (del terminale), ma non potrà sopportare l'onere di corrispondere un importo superiore al valore commerciale del terminale riferito al momento della sottoscrizione del contratto.

Occorre considerare, infatti, che l'operazione economica prospettata dall'operatore è sostanzialmente costituita dall'ammortamento mensile del costo del terminale trasferito in proprietà all'utente e che tale ammortamento viene ritenuto operabile dalla compagnia telefonica in trentasei mesi: tale ultimo periodo costituisce parametro anche per valutare il corrispettivo che l'utente è tenuto a pagare all'operatore per il

terminale per il caso in cui decida di operare anticipatamente il recesso dal contratto. Tanto premesso, in caso di recesso anticipato da parte dell'utente, se, da un lato, il vantaggio economico per quest'ultimo è perduto al verificarsi dell'evento, rimesso alla sua volontà, di non mantenere in vita il rapporto negoziale per la durata minima convenuta, dall'altro, si evidenzia che le rate del terminale sono dovute comunque in caso di recesso poiché attengono, appunto, all'acquisto del terminale. Si ritiene, infatti, che le rate residuali addebitate da Tim e delle quali parte istante ne chiede lo storno, non superino il valore di mercato del terminale al momento della sottoscrizione del contratto e pertanto non possono essere considerate alla stregua di penali che, come tali, potrebbero considerarsi non giustificate.

Del resto, nemmeno l'istante ha fornito documentazione o informazioni necessarie che consentissero di procedere ad una diversa valutazione del valore commerciale dei telefoni al momento della sottoscrizione del contratto e di concludere, di conseguenza, per un iniquo addebito delle rate finali.

A ciò si aggiunga che l'utente dichiara di aver cambiato gestore telefonico a far data dal 1^a febbraio 2021 senza allegare in proposito alcun riscontro documentale, considerando altresì che Tim ha dimostrato, invece, che la linea passava ad altro gestore soltanto a fine maggio 2021.

Il ricorrente non ha nemmeno allegato reclami di contestazione delle fatture emesse, in palese contrasto con quel principio sancito in numerose pronunce (vd. Agcom, delibere n.38/12/CIR; n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR, n. 127/12/CIR, n. 130/12/CIR, n. 143/17/CIR, Corecom Emilia-Romagna, delibera n. 385/2018; Corecom Calabria, delibera n. 256/18, delibera n. 257/18) in osservanza del quale, a fronte di un qualsivoglia disservizio, come nel caso di una fatturazione non corretta, l'utente è onerato di provvedere ad una tempestiva segnalazione all'operatore al fine di metterlo nella condizione di intervenire e risolvere la problematica; in assenza, infatti, di segnalazione da parte del cliente il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente stesso.

La fatturazione contestata dal ricorrente riguarda nello specifico l'addebito delle rate di vendita degli apparati, ma giova, in proposito, evidenziare che la migrazione delle linee telefoniche ad altro gestore non blocca la rateizzazione dei prodotti.

Per tutto quanto sopra precisato la richiesta non può trovare accoglimento.

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) si ritiene che non possa essere accolta alla luce di un ormai consolidato orientamento dell'Agcom (delibera n. 4/16/CIR; n. 541/16/CONS; n. 23/16/CIR; n. 35/17/CIR; n. 93/17/CONS; n.171/17/CIR) il quale prevede che, a fronte dell'indebita fatturazione, non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì solo la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti.

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

DELIBERA

1. Di rigettare l'istanza di XXXXXXXXXXX nei confronti di TIM s.p.a.
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.
5. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente

Fto^(*) Dott. 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.