

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Claudio Giulio Rizzato

Deliberazione n. 100 del 25 NOVEMBRE 2021

OGGETTO: Definizione della controversia S. D. / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/411789/2021).

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. Claudio Giulio Rizzato, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona 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. 3 *"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. Claudio Giulio Rizzato, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona 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 S. D. del 06/04/2021 acquisita con protocollo n. 0163550 del 06/04/2021;

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

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente chiede la disattivazione del contratto con la Tim senza pagare le relative rate rimanenti di TIM Expert. Chiede anche se è possibile di bloccare la linea prima di ricevere ulteriori fatture che non può pagare e chiede, inoltre, di essere imborsato delle rate già pagate di TIM Expert. Inoltre dichiara di non essere stato messo a conoscenza della possibilità di non pagare queste rate, anzi in passato gli è stato intimato dal loro servizio clienti di dover pagare le rimanenti rate anche con la cessazione del contratto (€ 6,00 al mese per 48 mesi di contratto, e lui è al secondo anno di contratto). Inoltre chiede se è possibile recuperare i € 6,00= per la domiciliazione per fattura che dicono venga restituito come anticipo conversazioni.

L'utente chiede:

- i. l'annullamento delle rate rimanenti per il servizio TIM Expert;
- ii. il rimborso delle rate già pagate per il servizio Tim Expert, in quanto servizio mai usufruito.

2. La posizione dell'operatore

Con riferimento alla controversia in esame, si rileva che la linea 042261XXXX è stata attivata il 12.09.2018 con l'Offerta Tim Connect XDSL ed in data 18.09.2028 – è stata inviata all'Istante la Welcome Letter di attivazione n° di Prot. 213921959. E' doveroso evidenziare che nessun reclamo è pervenuto a TIM da parte della Signora S., dall'attivazione dell'offerta sino alla prima istanza. Ai sensi dell'Articolo 23 delle Condizioni Generali di Abbonamento al Servizio Telefonico: “i reclami relativi ad importi addebitati in Fattura, 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. Il Cliente è comunque tenuto al pagamento, di tutti gli importi non oggetto del reclamo addebitati nella Fattura entro la data di scadenza della stessa. Nel caso in cui il Cliente non paghi entro la scadenza indicata in Fattura gli addebiti oggetto di reclamo, TIM sospende, fino alla comunicazione dell'esito del reclamo stesso, l'applicazione di quanto previsto negli articoli 19 e 20 “. Si deduce, pertanto, che al momento dell'accettazione del contratto e sino alla presentazione del suddetto formulario UG, 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. Inoltre, disattendendo le Condizioni Generali di Abbonamento al Servizio Telefonico, l'istante ha interrotto i pagamenti delle fatture senza giusta causa e non ha versato neppure la parte di fattura non contestata. 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. 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 contratti successivi. Il caso in oggetto riguarda un contratto attivato ante 14 Gennaio 2019, quando il servizio TIM EXPERT fornito sia a rate sia a tantum, non era opzionale ma obbligatorio, senza lasciare alcuna scelta al cliente in merito. Pertanto, tutti i costi addebitati per tale servizio sono dovuti. Con riferimento all'asserzione di controparte secondo cui non avrebbe mai fruito del servizio, è doveroso chiarire che il servizio TIM EXPERT non è assimilabile al modem e non ha alcuna attinenza con la Delibera 348/18/CONS, in quanto come suesposto, 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 Si evidenzia infine che l'istante ha una morosità pari a 224,35 euro e che il costo delle rate relative a Tim Expert ancora da versare è pari a 282,72 euro. Alla luce di quanto detto ed in considerazione della morosità di controparte si chiede a Codesto Corecom il rigetto dell'Istanza in esame.

3. Motivazione della decisione

Dalla documentazione prodotta in atti dal gestore, si evince che nella Welcome Letter del 18.09.2019 inviata all'utente, il quale per altro non ne ha contestato l'effettiva ricezione, veniva chiaramente riportato che la tipologia contrattuale scelta dall'utente, TIM Connect, prevedeva la contestuale attivazione del servizio Tim Expert con l'espressa indicazione di tutte le condizioni accessorie fruibili e da pagare.

Giova rilevare che l'utente, dalla data della sopra citata Welcome letter (18.09.2019) alla data di presentazione dell'istanza UG/378994/2021 (18.01.2021) non ha inoltrato alcun reclamo avente ad oggetto la contestazione del servizio attivato dall'operatore e contestato: si evidenzia, in proposito, che un orientamento in tal senso ormai pacificamente 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 (ex multis Delibera Corecom Puglia n. 22/2017, Delibera Agcom n. 165/15/CIR, Delibera Corecom Piemonte n. 24/2015).

A ciò si aggiunga il fatto che, come espressamente previsto dall'art. 4, comma 2 dell'allegato A, delibera Agcom n. 664/06/CONS., 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. Per quanto sopra specificato, le richieste dell'utente non possono trovare accoglimento.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. Rigetta l'istanza di D. S. nei confronti di TIM.
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.

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

Dott. Claudio Giulio Rizzato

Il Presidente

Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

Arianna Barocco