



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 11/2024

[REDACTED] SRL / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/624320/2023)

### Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 26/03/2024;

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;

VISTA l’istanza di [REDACTED] SRL del 01/08/2023 acquisita con protocollo n. 0206039 del 01/08/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato e l’Avv. Carolina Persico

CONSIDERATO quanto segue:

#### 1. La posizione dell’istante

Posizione dell’istante. Deduce di aver sottoscritto un contratto di telefonica-area business e contestualmente un contratto di acquisto di telefono Apple 12 pro in 36 rate, attualmente alla ventiseiesima, con diritto all’assistenza tecnica. Ritiene di aver sottoscritto tale contratto proprio per la garanzia di assistenza al telefono per l’intera durata del contratto e produce contratto e fattura da cui emergerebbe la durata di 36 mesi



o

della garanzia indicata. Riferisce che il 5 giugno ha chiesto assistenza per l'apparecchio, rifiutata dall'operatore perché la relativa garanzia era scaduta al 24° mese. Contesta la nullità del contratto per mancanza di un presupposto fondamentale della scelta dello stesso. In secondo luogo, deduce di aver noleggiato, tramite l'operatore, il telefono Apple 11 pro, sottoscrivendo contratto di assistenza tecnica mensile e rateizzazione di 36 mesi e che nel luglio del 2022, ha chiesto la sostituzione dell'apparato, rifiutata perché non più possibile per intervenuta scadenza, da 5 giorni, della relativa garanzia/assistenza. Produce fatture da cui emergerebbe che l'assistenza tecnica è ancora attiva ed è fatturata dalla Tim. Riferisce che a seguito di richiesta di chiarimenti, l'operatore avrebbe comunicato che l'assistenza tecnica non è possibile su apparati a noleggio, per cui l'istante ritiene di aver pagato indebitamente il canone per assistenza per tre anni e contesta che il contratto è nullo per la mancanza di un presupposto fondamentale quale l'assistenza sull'apparato telefonico, unico oggetto del contratto. In terzo luogo, deduce che a luglio 2022, al diniego di sostituzione dell'apparato telefonico, ha noleggiato un nuovo telefono per usare la linea Tim e che dell'apparato 11 pro in noleggio è stata richiesta la restituzione con mail della compagnia telefonica. Richiede: -la restituzione totale di tutte le cifre versate a Tim per contratto codice [REDACTED] dalla data del 21-07-2020 alla data del 21-05-2023; -la cessione a titolo totalmente gratuito di tutti gli apparati telefonici: Apple 11 pro (Pagato per 36 rate) Apple 12 pro (Pagato per 26 rate su 36) Apple 14 pro max Apple 14 pro max. -€ 2.500,00 come ristoro per danni morali e tecnici a congruaggio delle ore di lavoro dei propri dipendenti che hanno dovuto passare ore al telefono con operatore della TIM senza mai avere una risoluzione dei problemi ricevuti; quantificando in definitiva rimborsi o indennizzi in € 7500,00.

## 2. La posizione dell'operatore

Posizione dell'operatore. Conferma che vi è stata una PdA per la portabilità da Vodafone a Tim dell'utenza [REDACTED] e l'acquisto di un apparato APPLE iPhone 11 Pro 256G, in NOLEGGIO 36 mesi. Conferma che vi è stata altra PdA per la portabilità da Wind a Tim dell'utenza [REDACTED] e l'acquisto di un apparato APPLE iPhone 12 PRO GRAP256 in VENDITA RATEALE 36 mesi. Precisa che in data 21/06/2023 l'utenza [REDACTED] viene cessata per RICHIESTA CLIENTE e che in data 07/07/2023 le utenze [REDACTED] e [REDACTED] cessano per MNP (passaggio ad Altro operatore Mobile). Eccepisce che: -il cliente ha preso visione ed ha accettato le Condizioni generali del Contratto, le Condizioni di Noleggio, le Condizioni di Vendita Rateale e le Condizioni del Servizio All Risk. Lamenta il mancato pagamento di: euro 50,00 per saldare l'apparato APPLE iPhone 11 Pro 256G, euro 280,00 per saldare l'apparato APPLE iPhone 12 PRO GRAP256 ed euro 3.000,00 per saldare l'apparato APPLE iPhone 14 ProMax.- l'assenza di reclami e che l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons esclude il riconoscimento di indennizzi se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. Produce i contratti del 26/6/2020, 16/11/2020 e 12/5/2023, le Condizioni di Vendita richiamate dai contratti.

u



### 3. Motivazione della decisione

Sulla base dell'istruttoria svolta, l'istante non ha fornito la prova di aver stipulato il contratto di acquisto/noleggio degli apparecchi in ragione della garanzia di assistenza/manutenzione di 36 mesi, non risultando nella documentazione prodotta alcuna circostanza in tal senso. È quindi da respingere la doglianza di nullità totale dei contratti e certamente non può accogliersi la domanda di "restituzione totale di tutte le cifre versate a Tim" che su tale accertamento espressamente si fonda. Poiché il presente procedimento non è legato a severi formalismi in ordine alla formulazione della domanda, la richiesta dell'utente può certamente considerarsi come una richiesta di rimborso di quanto pagato indebitamente non esclusivamente a causa della nullità del contratto, ma in generale del comportamento scorretto tenuto dall'operatore. Ciò posto, sussiste il diritto alla restituzione delle somme pagate per l'abbonamento mensile dei contratti di manutenzione/assistenza degli apparecchi Apple 11 e Apple 12. In proposito, la fattura n. [REDACTED] del 10/09/2022, relativa al periodo agosto 2022, prodotta dall'istante contiene il riepilogo degli apparati in uso all'istante e dei servizi forniti, e precisamente: - Vendita rateale apparati - quantità 1 - € 35,37 - Noleggio apparati - quantità 1 - € 30,83€ - Assistenza tecnica apparati di proprietà - quantità 2 € 12,67€ Prodotti in vendita : Apple Iphone 12 Pro Grap256 Mgm3q - quantità 1 -data decorrenza 22/12/2020 - Rate 21 di 36 - € 35,37 Prodotti in Noleggio: APPLE iPhone 11 Pro - quantità 1 - decorrenza 21/07/2020 - data scadenza 21/07/2023 - Abbonamento mensile € 30,8349 Assistenza tecnica: - APPLE iPhone 11 Pro - quantità 1 - decorrenza 21/07/2020 - data scadenza 21/07/2023 - Abbonamento mensile € 8,0004 - APPLE iPhone 12 PRO - quantità 1- decorrenza 22/12/2020 - data scadenza 22/12/2023 - Abbonamento mensile € 4,6664 Sulla base delle informazioni in fattura, non smentite dalle condizioni generali prodotte dall'operatore, l'utente aveva acquistato a rate due telefoni e aveva diritto all'assistenza per l'Apple Iphone pro 12 fino al 22/12/2023 e per l'Apple Iphone 11 fino al 21/7/2023, a condizione ovviamente di essere in regola con il pagamento dell'abbonamento mensile e del verificarsi una fattispecie rientrante nella garanzia. Non è possibile però decidere se nella fattispecie dedotta vi era diritto all'attivazione della garanzia, perché l'istante non ha prodotto le richieste di assistenza di Luglio 2022 e del 5/6/2023 e ciò impedisce di conoscere il loro contenuto e di accertare se gli interventi ivi invocati rientrassero nelle condizioni di garanzia, in disparte la verifica delle altre condizioni necessarie all'operatività; quindi non ci sono elementi sufficienti per imporre all'operatore l'obbligo di sostituzione e/o riparazione dei telefoni. Può però accertarsi che il rifiuto delle garanzie è illecito perché fondato su motivazioni non provate. Infatti, nonostante le carenze documentali appena evidenziate, risultano provate le circostanze che l'istante ha formulato le richieste di assistenza/manutenzione alle date indicate e che la Tim le ha respinte adducendo come motivo la scadenza della garanzia per l'Apple 12 scaduta e l'inesistenza della garanzia per l'Apple 11 in noleggio; tanto si afferma perché la Tim non ha negato di aver ricevute le richieste o di aver risposto nel senso indicato dall'utente. Svoltisi così i fatti, è chiaro che la Tim non poteva rifiutare le garanzie per i motivi da essa indicati perché le garanzie erano operative ed efficaci nei termini esposti in precedenza, per l'Apple Iphone pro 12 fino al 22/12/2023 e per l'Apple



Iphone 11 fino al 21/7/2023, ed il suo comportamento si è risolto in un inadempimento contrattuale, ovviamente del solo contratto di manutenzione/assistenza con conseguente sua risoluzione ed obbligo di restituzione delle somme percepite per il canone di assistenza. Pertanto, la domanda di restituzione di somme può essere accolta solo parzialmente e nei termini anzidetti, e cioè l'istante ha diritto alla restituzione degli importi pagati a titolo di abbonamenti mensile per assistenza agli apparecchi, e pari ad 456,12, oltre IVA al 22% (totale € 556,47) quale prodotto tra il canone mensile di € 12,67 e le 36 mensilità. La domanda di cessione a titolo gratuito degli apparecchi telefonici acquistati a rate/noleggiati deve essere respinta, perché non vi sono pattuizioni tra le parti che prevedano un simile trasferimento, se non ad integrale pagamento delle rate. Né una tale conclusione può derivare dalla eventuale nullità dei contratti di acquisto/noleggio che comunque, come detto, innanzi non è provata; anzi l'accertamento della loro nullità comporterebbe l'obbligo di restituzione degli apparecchi. La domanda di risarcimento di € 2.500,00 non può essere accolta, perché inammissibile in questa sede e in base all'art. 20 comma 5 Regolamento procedure Delibera 358/22/Cons l'istante può adire l'Autorità giurisdizionale per il maggior danno;

## DELIBERA

### Articolo 1

1. - Tim SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 01/08/2023, è tenuta a corrispondere, per la motivazione in premessa, il rimborso complessivo di euro 556,47 (cinquecentocinquantesi,47) mediante bonifico bancario o assegno circolare all'istante, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto. Ogni altra richiesta di cessione di apparecchi, di indennizzo, di rimborso o di risarcimento è rigettata per i motivi di cui in premessa.

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.

La Relatrice del Comitato  
Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE  
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente ad interim  
Dott. Alfredo Aurilio