AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

corecomsicilia
Comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERA n°_17_

XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/658521/2024)

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 29/05/2024;

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*", di seguito denominato "*Codice*", come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, e in particolare l'art. 25;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il "*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*" (Corecom Sicilia);

VISTA la Delibera n. 427/22/CONS di approvazione dell'Accordo Quadro di durata quinquennale tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni;

CONSIDERATO che a seguito del citato Accordo Quadro sono state sottoscritte le relative Convenzioni tra l'Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali che hanno effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Corecom Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2023, con cui l'Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO il D.S.G. n. 330/Area1/S.G. del 21 giugno 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l'incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° "Segreteria

Corecom" della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito denominato *Regolamento 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 modificato, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l'istanza della società XXXX XXXX del 25/01/2024 acquisita con protocollo n. 0023866 del 25/01/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società XXXX XXXX , di seguito solo *istante, cliente e/o utente,* con la presente procedura ha lamentato all'operatore TIM S.p.A per il contratto relativo all'utenza telefonica *XXXXXXXX* l' addebito in fattura delle rate del modem. Nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha rappresentato che all'atto della sottoscrizione del contratto non ha concordato l'acquisto del modem ma più genericamente un abbonamento "*tutto compreso*". Dopo la ricezione della prima fattura, di aver contestato telefonicamente l'addebito di euro 6,10 per il prodotto e la rateizzazione dei 48 mesi, ma non di non aver avuto alcun riscontro. Di non aver ricevuto dopo la sottoscrizione del contratto alcun documento e pertanto l' addebito in questione è privo di una fonte contrattuale. Di conseguenza, deve essere applicato l'art. 12 delle C.G.A., ovvero la possibilità per il cliente di utilizzare il prodotto fino alla fine del contratto e di decidere poi, se restituirlo o riscattarlo.

In base a quanto sopra rappresentato, l'istante ha richiesto:

1) il rimborso di euro 292,00 e impegno a pagare le rate rimanenti o in alternativa rimborso di quanto pagato e storno delle rate rimanenti;

2) il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM S.p.A., di seguito solo *operatore, società* e/o *TIM*, nel corso del contraddittorio, in via preliminare ha asserito che le spese di procedura non possono essere riconosciute e liquidate in questa sede, in quanto non sono previste nel relativo *Regolamento*. Proseguendo e nel merito delle contestazioni e richieste avversarie, ha dichiarato che l'istante ha sottoscritto un'offerta che prevedeva il modem in vendita rateizzata, come da contratto prodotto in atti. In particolare ha rilevato che a pagina 4 del contratto, l'utente ha sottoscritto per accettazione la sezione offerte, ove risultano barrate le caselle che fanno riferimento al modem in vendita rateizzata nonché alla consegna in allegato al contratto del profilo commerciale scelto che parimenti ha allegato in atti. Per quanto sopra quindi, il cliente ha scelto di acquistare il modem con il pagamento rateale. Nel proseguo ha anche dichiarato che la linea *XXXXXXXX* risulta cessata in data 18/01/2024 e che la rateizzazione del router Wi-Fi è giunta alla n. 43 di complessive n. 48 rate come da fattura di gennaio 2024 depositata in atti. In ultimo ha dichiarato che non risulta presente alcun reclamo fatto dall'istante. La società, considerato quanto sopra esposto nonché documentato in atti, ha chiesto pertanto al Corecom, nel merito, di rigettare l'istanza presentata.

3. Le controdeduzioni dell'istante

L'utente, a mezzo del delegato di fiducia, ha replicato alle argomentazione della TIM ed in sintesi, ha dichiarato quanto di seguito. In primo luogo ha dichiarato l'inesistenza di un fonte contrattuale poiché la TIM non ha prodotto alcun documento che attesti la volontà dell'istante di acquistare il prodotto rateizzato e per tale motivo, gli importi fatturati e riscossi dall'operatore devono essere restituiti e quelli non ancora fatturati devono essere stornati o rimborsati anticipatamente. Nel contratto allegato dall'operatore non è indicato il costo del prodotto e tale omissione rende nulla la vendita ed applicabile l'art.12 delle C.G.A secondo cui, alla fine del rapporto contrattuale, sarà il cliente a scegliere se riscattare il prodotto pagandone il costo, oppure sé restituirlo. Proseguendo, ed a supporto di quanto sopra argomentato ha riportato quanto indicato all'art. 2033 del c.c. e statuito dalla Suprema Corte (Cass. Civ. n.14013/2017) ed ha ribadito che comunque il Corecom ha la facoltà di disporre " *rimborsi di somme non dovute*", ai sensi dell'art.19, del Regolamento. Nei fatti e per i documenti prodotti dalla TIM (fattura di gennaio 2024) risulta pacifico che l'istante ha assolto al pagamento di n.43 rate di n.48 per cui non sussiste in capo allo stesso l'obbligo di produrre i relativi pagamenti riportando sul punto, la decisione assunta dalla Cassazione Civile, sez. III n.18399, del 19 agosto 2009. Ha inoltre asserito che le spese di procedura sono dovute per i chiarimenti esposti dall'Autorità nella delibera n. 276/13/CONS. In conclusione, ha chiesto al Corecom di definire la controversia sulla base delle richieste formulate nell'atto introduttivo.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato. Con la presente procedura l'istante ha lamentato l' addebito in fatture delle rate del modem dichiarando

di non aver concordato con TIM l'acquisto del prodotto ma più genericamente un abbonamento "*tutto compreso*". La doglianza è priva di fondamento per le ragioni che seguono. In *primis*, l'operatore in sede del contraddittorio ha depositato in atti copia del contratto e dei relativi allegati, sottoscritti dal proponente nella data del 07/06/2020. In *secundum*, dalla disanima del contratto de quo è risultato che l'utente ha aderito ed accettato la componente offerta quale "Tim Senza Limiti Fibra + Router " ed ha accettato altresì, la rateizzazione del router TIM in 48 mesi, così come anche confermato dall'unico documento prodotto dall'istante, quale la fattura n.8V00635039 del 12/12/2023 nonché dalla fattura n. 8V00021675 dell' 11/01/2024, versata in atti dall'operatore telefonico. Proseguendo è doveroso altresì significare che dalla data del 07/06/2020, data in cui è stato sottoscritto il contratto alla data odierna, dalla documentazione acquisita agli atti, non risulta da parte del cliente alcun tracciamento, scritto o verbale, e segnalazione e/o reclamo né contestazione relativa alle errate fatturazioni. Ne consegue pertanto che non avendo l'istante mai reclamato le fatture della TIM, nei termini e nei modi indicati dall'operatore nelle C.G.A. all'art. 25 – Titolo - Reclami, che testualmente di seguito si riporta " *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*…, lo stesso secondo il principio di non contestazione ampiamente riportato dall'Autorità nelle proprie delibere, non solo le ha ritenute esatte con quanto pattuito ma le ha sempre pagate. Per tutte le motivazioni di cui sopra, non può essere accolta la richiesta dell'istante e di cui al punto 1). Parimenti, non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto 2) atteso che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta alcuna documentazione attestante spese di procedura giustificate (ex multis, delibere Agcom n. 223/20/CIR, n. 220/20/CIR, n. 208/20/CIR, n.231/20/CIR e n.332/20/CIR e successive).

DELIBERA

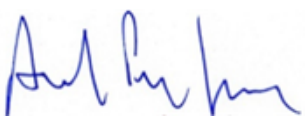
1.Il rigetto integrale dell'istanza presentata dalla società XXXX XXXX nei confronti della TIM S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Palermo 29/05/2024

IL PRESIDENTE



AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

AGCOM