

DELIBERA n°_19_

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/662773/2024)**

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 del sig. XXXX XXXX del 14/02/2024 acquisita con protocollo n. 0046006 del 14/02/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il sig. 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 5,00 per il modem e la rateizzazione dei 48 mesi, ma non di non aver avuto alcun riscontro. Inoltre, di non aver ricevuto alcun documento dopo la sottoscrizione del contratto ragione per cui l’ addebito mensile del modem è privo di una fonte contrattuale e nel qual caso è applicabile l’art. 12 delle C.G.A. che dà la possibilità al cliente di utilizzare il modem fino alla fine del contratto e di decidere successivamente, se restituirlo o riscattarlo.

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

- 1) il rimborso di euro 240,00 e impegno a pagare le rate rimanenti o in alternativa rimborso di quanto pagato e storno delle rate rimanenti;
- 2) rimborso spese per la procedura di definizione.

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 ribadito che le spese di procedura non possono essere riconosciute e liquidate in questa sede, in quanto non previste nel relativo *Regolamento*. Proseguendo e nel merito delle contestazioni e richieste avversarie, ha dichiarato che la linea telefonica XXXXXXXX è stata attiva in data 08/05/2021, con l'offerta "NUOVA TIM SUPER MEGA" e con il modem TIM HUB+ (costo 240,00 euro) in vendita rateizzata; nello specifico numero 48 rate da euro 5,00 cadauna coma da sintesi contrattuale e da Welcome Letter, depositate in uno alla presente, in atti. Altresì, ha argomentato che il prodotto TIM HUB+ (modem) è stato consegnato al cliente come da evidenza in memoria, in concomitanza con l'attivazione della linea telefonica avvenuta in data 08/05/2021. Ulteriormente, ha specificato che l'istante ha aderito all'offerta di cui sopra tramite canale Web e che stesso mezzo ha dato conferma sia all'ordine fatto nonché a tutte le condizioni contrattuali di TIM ad esso allegate, nella data del 04/05/2021 (13:56:32) come da ordine e conferma agli atti versata. Ed ancora, ha significato e ribadito che non sono mai giunti alla scrivente né reclami scritti né telefonici né segnalazioni per l'addebito del modem TIM HUB. L'operatore telefonico in conclusione delle scritto difensivo, considerato quanto sopra argomentato ed in atti al fascicolo documentato, ha chiesto al Corecom, nel merito, di rigettare l'istanza dell'utente.

3. 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 ribadito l'inesistenza di un fonte contrattuale poiché la Welcome Letter, unico documento prodotto dalla TIM, è un atto unilaterale e privo di vincolo tra le parti e di valore probatorio, ed in quanto tale non attesta che l'istante l'abbia ricevuto come da orientamento assunto sulla tematica, dal Corecom Lombardia. Per tale motivo, ovvero in assenza di una fonte contrattuale, gli importi fatturati e riscossi dalla TIM devono essere restituiti e quelli non ancora fatturati devono essere stornati o rimborsati anticipatamente all'utente. Ed ancora, ha ribadito che poiché si è in assenza di una fonte negoziale è applicabile l'art.12 delle C.G.A secondo cui, sarà il cliente, alla fine del rapporto contrattuale a scegliere se riscattare il prodotto pagandone il costo, oppure sé restituirlo. Proseguendo, ed a supporto di quanto sopra argomentato ha riportato quanto indicato nell'art. 2033 del c.c. e statuito dalla Suprema Corte (Cass. Civ. n.14013/2017) ed ha significato che il Corecom ha comunque la facoltà di disporre secondo l'art.19, del *Regolamento* "rimborsi di somme non dovute". Ulteriormente, che risulta pacifico che l'istante ha assolto al pagamento di numero 32 rate su un numero di 48, ragione per cui non sussiste in capo allo stesso l'obbligo di produrre i relativi pagamenti riportando sull'argomento la decisione della Cassazione Civile, sez. III n.18399, del 19 agosto 2009. Poi e con riferimento alla richiesta delle spese di procedura ha argomentato che secondo i chiarimenti resi dall'Autorità nella delibera n. 276/13/CONS, tali spese sono dovute. In conclusione, ha chiesto al Corecom di definire la controversia, sulla base delle richieste già 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 modem ma più genericamente un abbonamento "tutto compreso". La doglianza dell'istante è priva di fondamento per le motivazioni che seguono. Dalla disamina del corredo probatorio depositato in atti da parte della TIM è risultato che l'istante in data 04/05/2021 (13:56:32) tramite canale Web, ha aderito all'offerta "NUOVA TIM SUPER MEGA" ed all'acquisto del modem TIM HUB+ (euro 240,00) con pagamento dilazionato in 48 mesi; nello specifico con rate mensili di euro 5,00, cadauna. E' risultato altresì, che a seguito della conferma data dall'istante all'ordine di cui sopra ed a tutte le condizioni contrattuali di TIM ad esso allegate, nella data del 08/05/2021 è stata attivata dall'operatore la linea telefonica XXXXXXXX. Sempre per la documentazione agli atti versata, è risultato di tutta evidenza che l'utente è arrivato alla 32° rata del prodotto (modem), come da copia fattura n. RV00118667 del 16/01/2024, e che i pagamenti precedenti sono regolari poiché la società telefonica non ha evidenziato nella memoria alcuna situazione d' insoluto a carico del cliente. Considerato quanto fin qui argomentato nonché agli atti del fascicolo documentato, l'istante ha consapevolmente scelto l'offerta " NUOVA TIM SUPER MEGA" con abbinato l'acquisto del modem TIM HUB+(euro 240,00) in modo rateizzato. Proseguendo si significa altresì che l'istante sin dal ricevimento della prima fattura relativa alla linea telefonica XXXXXXXX la cui attivazione, si ripete, è avvenuta nella data del 08/05/2021, non ha mai contestato alcunché alla TIM. Difatti, nel fascicolo non è risultato alcun tracciamento, scritto o verbale, segnalazione e/o reclamo né contestazione relativa sia al contratto che all'errata fatturazione per il modem. Posto quanto sopra, 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 dal titolo – Reclami - che di seguito testualmente 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 nonché dai Corecom nelle proprie delibere, non solo le ha ritenute esatte con quanto pattuito ma ne ha anche eseguito il puntuale e regolare pagamento. Per tutte le motivazioni di cui sopra, pertanto non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante e di cui al punto 1). Parimenti, non può trovare accoglimento la richiesta di cui al successivo punto 2) considerato 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 come da orientamento oramai consolidato dell'Autorità (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

Il rigetto integrale dell'istanza presentata dal sig. 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

