



CORECOM Sicilia



## **DETERMINA**

**Fascicolo n. GU14/389889/2021**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - TIM SpA (Kena mobile)**

### **IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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 2018, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l’Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

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);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX, del 05/02/2021 acquisita con protocollo n. 0064058 del 05/02/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig. XXXX XXXX (di seguito Istante o Utente) in relazione al servizio di telefonia fissa XXXXXXXXX, di tipo Privato, nell’istanza introduttiva del procedimento, dichiara quanto segue. Eseguivo regolare disdetta contrattuale e spedivo il modem come da documentazione inserita nel fascicolo documentale. Tuttavia TIM addebita costi per un apparecchio non più in uso e comunque restituito all’operatore. Inoltre nell’ultima fattura sono stati richiesti costi di disattivazione che per effetto della Legge 40/2007 art. 1 comma 3 non sono dovuti.

L'operatore, richiede insistentemente questi costi, malgrado la legge summenzionata e la restituzione del modem. Si precisa che l'operatore non ha mai prodotto alcuna copia della stipula contrattuale utile a valutare l'accettazione delle condizioni sottoscritte. L'Istante in ragione di quanto lamentato chiede, come da formulario G14: 1) Storno integrale di quello che all'operatore risulta come insoluto. 2) Ritiro della pratica di Recupero Crediti. 3) Equo indennizzo pecuniario.

TIM SpA (di seguito TIM o Operatore), nei propri scritti difensivi, dichiara, in sintesi, quanto segue. Da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, risulta che l'utenza in contestazione è stata attivata in data 05.02.18 con Tim Smart Mobile. A seguito di tale attivazione come da normativa vigente vengono inviate le condizioni contrattuali ed economiche dell'offerta attivata. In tale documento erano indicate le condizioni di acquisto rateale del modem. In data 13.05.2020 l'utenza cessa per disdetta. A seguito di ciò viene emessa la fattura di Agosto 2020 contenente i costi di disattivazione linea, e la fattura Dicembre contenente le rate a scadere del modem. Si rileva che i costi di disattivazione corrispondono esattamente ai costi sostenuti dall'operatore per la gestione della procedura di disattivazione in conformità a quanto previsto dall'art. 1 comma 3 della L. n. 40/2007. L'art. 1 comma 3 della L. n. 40/2007 espressamente sancisce “ i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia.....devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore.....”. Dunque, la norma pone un divieto di addebitare agli utenti costi di disattivazione non giustificati da spese realmente sostenuti dagli operatori medesimi. Nel caso di specie, tuttavia, l'importo addebitato per il costo della disattivazione, corrisponde effettivamente al costo di gestione previsto e riportato nella tabella riepilogativa che si trova pubblicata nel sito di Telecom Italia; per altro consultabile anche mediante il sito dell'AGCOM, in cui la società telefonica ha riportato i costi di disattivazione che sono stati preventivamente sottoposti alla verifica e l'approvazione dell'AGCOM stessa nel corso dell'istruttoria finalizzata all'accertamento dei costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità a quanto previsto dall' art. 1 comma 3 della L. n. 40/2007. Per quanto riguarda le rate del modem si evince che le stesse sono dovute in quanto come da delibera 348/18/Cons allegata è data la possibilità al cliente “interessato di richiedere l'annullamento dell'addebito delle rate residue (ancora non pagate) del modem acquistato prima del 1° dicembre 2018 e di aderire ad un'offerta commerciale equivalente a quella attualmente attiva.” entro il 06.09.2020, alle seguenti condizioni: “Condizioni previste per poter annullare l'addebito delle rate modem residue (rate ancora non pagate): Presenza in consistenza di uno dei modem della lista indicata in tab Gestione, oltre che nelle linee guida allegate (vendita rateizzata modem in offerte che ne prevedevano la vendita abbinata) Verifica della data di attivazione dell'offerta con modem in vendita abbinata deve essere antecedente al 01/12/2018.” L'istante non ha effettuato nessuna richiesta in tal senso, provvedendo alla disdetta della linea telefonica. Si precisa, che l'istante non ha presentato nessun tipo di reclamo in merito alla mancata disattivazione della linea telefonica. Infatti dalla documentazione in atti, non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati all'operatore concernete addebiti in fattura. L'art. 23 delle C.G.A. stabilisce che: “ i reclami riguardanti addebiti in fattura devono essere inviati all'indirizzo indicato in fattura entro i termini di scadenza della fattura stessa”. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi , neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dall'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi e nei limiti che seguono. L'istante contesta gli addebiti in fattura dei costi di disattivazione e delle rate residue dello Smart Modem, relativamente all'utenza telefonica XXXXXXXX. A tal proposito l'istante dichiara di non avere mai ricevuto copia del contratto, eseguito a distanza, utile a valutare l'accettazione di tutte le condizioni contrattuali ed economiche offerte. L'operatore, a difesa della propria posizione, ha depositato in atti copia della offerta TIM SMART intestata all'istante priva però della sottoscrizione da parte dello stesso. Ora, posto che in materia di contratti conclusi a distanza, gli articoli 52 e 53del codice del consumo (D.Lgs. n.206/2005) impongono a carico dell'operatore specifici obblighi informativi e sanciscono il diritto del consumatore di ricevere (prima o al massimo al momento dell'esecuzione del contratto) conferma per iscritto del contratto concluso e di tutte le informazioni previste dalla normativa e

che la delibera Agcom n. 664/06/CONS ha poi precisato che la volontà inequivoca del titolare dell'utenza telefonica di concludere il contratto deve risultare da un modulo ovvero altro documento contrattuale recante la data e l'ora dell'avvenuto accordo e la relativa sottoscrizione del titolare dell'utenza telefonica, si rileva che nel caso di specie l'operatore, in questa sede, non ha dimostrato di avere correttamente assolto a tale prescritto adempimento, pertanto, appare equo, in accettazione delle richieste di cui ai punti 1) e 2), anche tenuto conto dell'autonoma restituzione dello SMART Modem da parte dell'istante, l'azzeramento dell'intera posizione debitoria fino alla chiusura dell'intero ciclo di fatturazione e il ritiro, in esenzione spese, della pratica affidata alla società di recupero crediti. Non può essere accolta la richiesta di cui al punto 3) in quanto generica ed inoltre non supportata da alcun reclamo scritto o altra idonea documentazione.

#### DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 05/02/2021, è tenuta all'azzeramento dell'intera posizione debitoria, fino alla chiusura dell'intero ciclo di fatturazione, e al ritiro, in esenzione spese, della pratica affidata alla società di recupero crediti.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
Gianpaolo Simone