AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 07 del 25/01/2021

E.G. / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/275472/2020)

Il Corecom Molise

NELLA riunione del Il Corecom Molise del 25/01/2021;

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 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*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Molise; VISTA la legge regionale del Molise 26 agosto 2002, n. 18 recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)";

VISTA l'istanza di E.G. del 06/05/2020 acquisita con protocollo n. 0196130 del 06/05/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il ricorrente nella descrizione dei fatti, su formulario GU14, dichiara quanto segue: SAlve Ricevo in continuazione (circa ogni mese) richieste di somme in danaro da parte di tim in merito alla mia linea telefonica numerata 0875.....186. Sono venuto a conoscenza da parte di operatore tim (assistenza amministrativa) che sulla mia numerazione risulta attiva dal 11/4/2019 un abbonamento (tim connet) molto oneroso e lungo. Considerato che sono una persona anziana e con poca competenza con relativi dispositivi informatici faccio presente che questo tipo di abbonamento(da me mai richiesto) consta di circa 18 pagine di clausole scritte molto piccole e alcune a mio avviso vessatorie. Alla luce di ciò, pretendo che mi vengano rimborsati tutti gli importi non dovuti circa euro 600 e che l'ultima "BOLLETTA" recapitata il 17/1/2020 oggetto pratica N°2503291222019 dell'importo di euro 87,87 sia da considerasi nulla.(faccio presente che non sono + cliente tim da circa settembre 2019. Pretendo inoltre che mi vengano disattivati "EVENTUALI" abbonamenti e servizi da me non richiesti. Il medesimo ricorrente formula le seguenti richieste: SAlve Ricevo in continuazione (circa ogni mese) richieste di somme in danaro da parte di tim in merito alla mia linea telefonica numerata 0875.....186. Sono venuto a conoscenza da parte di operatore tim (assistenza amministrativa) che sulla mia numerazione risulta attiva dal 11/4/2019 un abbonamento (tim connet) molto oneroso e lungo. Considerato che sono una persona anziana e con poca competenza con relativi dispositivi informatici faccio presente che questo tipo di abbonamento(da me mai richiesto) consta di circa 18 pagine di clausole scritte molto piccole e alcune a mio avviso vessatorie. Alla luce di ciò, pretendo che mi vengano rimborsati tutti gli importi non dovuti circa euro 600 e che l'ultima "BOLLETTA" recapitata il 17/1/2020 oggetto pratica N°2503291222019 dell'importo di euro 87,87 sia da considerasi nulla.(faccio presente che non sono + cliente tim da circa settembre 2019. Pretendo inoltre che mi vengano disattivati "EVENTUALI" abbonamenti e servizi da me non richiesti. In data 15/07/2020 l'istante formula le seguenti controdeduzioni alle memorie dell'operatore: Ricevo in continuazione (circa ogni mese) richieste di somme in danaro da parte di tim in merito alla mia linea telefonica numerata 0875.....186. Sono venuto a conoscenza da parte di operatore tim (assistenza amministrativa) che sulla mia numerazione risulta attiva dal 11/4/2019 un abbonamento (tim connet) molto oneroso e lungo. Considerato che sono una persona anziana e con poca competenza con relativi dispositivi informatici faccio presente che l'operatore che mi aveva proposto questo'prodotto' non mi ha minimamente informato della durata e degli eventuali vincoli che il 'tim connet' prevedeva; inoltre ricordo che l'operatore mi aveva rassicurato sul fatto che il tim connet era un semplice cambio piano tariffario in uno + conveniente rispetto a quello posseduto sulla mia utenza telefonica. Inoltre rilevo che il presunto contratto 'tim connet' consta di circa 18 pagine di clausole scritte molto piccole e alcune a mio avviso vessatorie. Alla luce di ciò, pretendo che mi vengano rimborsati tutti gli importi non dovuti circa euro 600 e che l'ultima 'BOLLETTA' recapitata il 17/1/2020 oggetto pratica N°2503291222019 dell'importo di euro 87,87 sia da considerasi nulla.(faccio presente che non sono + cliente tim da circa settembre 2019. Pretendo inoltre che mi vengano disattivati 'EVENTUALI' abbonamenti e servizi da me non richiesti. Rilevo che nel precedente tentativo di conciliazione la controparte chiedeva la restituzione dell'apparato 'modem adsl wi-fi' ;

faccio presente che il 'fantomatico' modem relativo al 'presunto' contratto da loro rivendicato, non mi è mai stato recapitato presso l'indirizzo dove l'utenza telefonica risultava attiva. Inoltre voglio denunciare le continue e pressanti richieste di danaro da parte di un'agenzia di recupero crediti incaricata da tim spa (GE.RI gestione rischi srl) a mezzo posta e con telefonate minacciose all'utenza telefonica cellulare di mio figlio C. (vedi allegati...).

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nelle proprie memorie difensive depositate su piattaforma per odierna controversia, dichiara quanto segue: La controversia verte sull'asserita applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite e sul presunto illegittimo addebito dei corrispettivi di recesso per la linea n. 0875.....186. Sulla scorta di tali premesse, l'istante chiede a TIM: "che vengano rimborsati tutti gli importi non dovuti circa euro 600 e che l'ultima "BOLLETTA" recapitata il 17/1/2020 oggetto pratica N°2503291222019 dell'importo di euro 87,87 sia da considerarsi nulla (...). E inoltre che vengano disattivati EVENTUALI abbonamenti e servizi non richiesti". L'istante quantifica i predetti rimborsi o indennizzi richiesti in euro 600,00. DOCUMENTI PRODOTTI DALL' ISTANTE. L'istante nel procedimento di definizione non allega alcun documento a sostegno delle proprie deduzioni. Il Corecom ha quindi assegnato a TIM termine sino al 21 giugno 2020 per la presentazione di memorie e il deposito di documenti e ulteriore termine di 20 giorni per repliche. NEL MERITO: INFONDATEZZA DELLE RICHIESTE AVANZATE NEI CONFRONTI DI TIM. 1. Sulla infondatezza della richiesta di indennizzo per la presunta applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite. Le contestazioni avversarie sono del tutto generiche e non circostanziate. Ed infatti, parte istante non indica né quali sarebbero state le condizioni contrattuali pattuite con l'operatore, né tantomeno quali divergenze ci sarebbero state con l'offerta effettivamente applicata. Senza volontà alcuna di sanare le omissioni dell'istante, si precisa che dalle risultanze dei sistemi interni di Tim risulta che, il Sig. G. richiedeva l'attivazione dell'offerta "Tim Connect adsl". Tale offerta prevedeva le seguenti condizioni economiche: un canone mensile pari ad euro 39,00 (in promozione ad euro 29,00 per i primi 24 mesi) ed una quota di adesione pari ad euro 10,00 da pagare in 24 mesi. L'operatore provvedeva tempestivamente all'attivazione del servizio richiesto ed in data 11 aprile 2019 inoltrava all'istante la "welcome letter" (doc.1) contenente le specifiche tecniche dell'offerta attivata. 3 Tale circostanza è confermata anche dal proponente il quale nella descrizione dei fatti cui al formulario dell'istanza di definizione afferma che ""il tipo di abbonamento richiesto consta di circa 18 pagine di clausole scritte molto piccole e alcune a mio avviso vessatorie". Parte istante avrebbe potuto esercitare il proprio diritto di recesso entro 14 giorni dal ricevimento della lettera contrattuale, tuttavia non ha esercitato tale diritto, ciò dimostra che il servizio fornito era confacente alle esigenze del Sig. G. L'istante ha quindi regolarmente usufruito dei servizi dell'operatore e non ha mai formalmente contestato – né è in grado di provare il contrario in questa sede – i conti telefonici ricevuti secondo le modalità previste. Ed infatti, ai sensi dell'art. 23

della lettera contrattuale depositata (doc. 1 cit.) "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". Considerato che l'istante nel fascicolo documentale non ha depositato alcun reclamo è evidente che le domande proposte in questa sede sono infondate. Peraltro, il Sig. G. avrebbe potuto saldare le fatture ricevute quantomeno per gli importi non contestati ed invece ha maturato un insoluto rilevante. In ogni caso le condizioni contrattuali applicate sono coerenti con quelle pattuite ed in linea con i profili tariffari delle offerte richieste e l'istante non è in grado di dimostrare il contrario stante l'assenza di allegazioni probatorie sul punto. Pertanto, le domande relative alla presunta applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite dovranno essere rigettate. Alla luce di quanto sopra esposto e considerato che le condizioni contrattuali applicate sono coerenti con quelle pattuite non v'è ragione alcuna per disporre il rimborso delle somme asseritamente pagate come invece richiesto da controparte. 2.Sulla infondatezza della richiesta di storno degli importi addebitati a titolo di corrispettivi di recesso. 4 Parte istante lamenta anche il presunto illegittimo addebito dei corrispettivi di recesso per l'utenza oggetto del presente procedimento di definizione senza tuttavia indicare né le fatture contestate né tantomeno gli importi dei quali richiede lo storno. Con riferimento a tale contestazione, è opportuno precisare che la Delibera Agcom n. 487/18/CONS riconosce espressamente la facoltà per l'operatore di addebitare al cliente le spese di recesso che siano giustificate da costi dell'operatore. Tra questi ultimi rientrano non solo i costi concretamente sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio, ma anche la restituzione degli sconti in misura proporzionata al valore del contratto e alla durata residua dell'eventuale promozione, nonché il pagamento delle rate residue relative a prodotti o servizi offerti congiuntamente al servizio principale. Ed infatti conformemente a quanto previsto nella Delibera 487/18/CONS nel caso di specie gli importi addebitati sono proporzionali agli sconti e all'offerta di cui l'istante usufruiva. Ad ogni buon conto, comunque, si deve rilevare che lo storno integrale degli insoluti invocato da controparte, non potrebbe essere disposto. L'esponente società ritiene opportuno rammentare in questa sede come l'esercizio del diritto di recesso/disdetta non libera hic et nunc il cliente dalle obbligazioni contrattuali preesistenti con l'operatore, atteso che quest'ultimo, a fronte di tale richiesta, sostiene dei costi di disattivazione a cui l'utente è obbligato a contribuire parzialmente. A ciò si aggiunga che la sussistenza dei suddetti costi è anticipatamente indicata nelle condizioni generali di contratto, accettate dall'utente finale all'atto dell'attivazione della linea o della scelta del piano tariffario. Conseguentemente, nel caso di specie, l'istante era, comunque, tenuta a corrispondere a TIM il corrispettivo del servizio fruito, l'importo del canone relativo agli ultimi mesi di utilizzo del servizio ed i costi di disattivazione. Tali voci, infatti, costituiscono addebiti legittimi che come tali non potrebbero comunque formare oggetto di storno/rimborso. Alla luce delle suesposte considerazioni nessuna delle domande avversarie risulta, pertanto, meritevole di accoglimento. P.Q.M. TIM S.p.A. chiede al Corecom Molise di voler: nel merito,

respingere l'istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto 5 e comunque sfornita di prova per i motivi sopra esposti.

3. Motivazione della decisione

Documentazione prodotta dalle parti agli atti: allegato1-formulario_275472.pdf,06/05/2020,PROTN.0196130 allegato2prec-mancatoaccordo_243381.pdf,12/02/2020,PROTN.243381/UG/2020 allegato3-desconciliatore_275472.pdf,07/05/2020,PROTN.0197532 allegato4-Memorie_Contro_deduzioni.pdf,19/06/2020,PROTN.0264319 allegato5-Memorie_Contro_deduzioni.pdf,19/06/2020,PROTN.0264322 allegato6-Memorie_Contro_deduzioni.txt,15/07/2020 allegato7-Memorie_Contro_deduzioni.jpg,15/07/2020,PROTN.0304001 allegato8-convocazione_275472.pdf,16/07/2020 allegato9-mancatoaccordo_275472.pdf,28/07/2020,PROTN.0324872

In tema di RITO si prende atto che il ricorrente ha prodotto ricorso di conciliazione su formulario UG/243381/2020 concluso con verbale di mancato accordo n.UG/243381/2020 del 02/04/2020.

Nel MERITO: dall'esame degli atti del presente ricorso di definizione si evince che l'utente/ricorrente ha comunque aderito ad un contratto con TIM s.p.a. concluso per il tramite di un operatore; infatti il medesimo istante dichiara nelle proprie controdeduzioni: "…l'operatore che mi aveva proposto questo'prodotto' non mi ha minimamente informato della durata e degli eventuali vincoli che il 'tim connet' prevedeva…". Il predetto contratto è stato, a cura di TIM s.p.a, effettivamente recapitato all'utente con lettera recante prot. n.220321214 del 11/04/2019, come da documentazione depositata in atti a corredo delle memorie di TIM s.p.a.; quanto sopra è stato di fatto confermato dallo stesso ricorrente il quale dichiara agli atti: "…Inoltre rilevo che il presunto contratto 'tim connet' consta di circa 18 pagine di clausole scritte molto piccole e alcune a mio avviso vessatorie…". Orbene qualora il ricorrente non avesse condiviso i contenuti del contratto, avrebbe potuto procedere al recesso senza penali a suo carico esercitando tale diritto entro 14 giorni dal ricevimento dell'atto negoziale; l'istante medesimo quanto meno, avrebbe altresì, potuto formulare un reclamo nei confronti dell'operatore riguardo agli aspetti non condivisi al fine di addivenire ad un atto negoziale condiviso. Al contrario l'utente ha usufruito nei termini contrattuali del servizio erogato accettando di fatto l'atto negoziale; neppure si rileva agli atti alcun reclamo dell'utente in merito alla qualità del servizio che quindi si ritiene regolarmente fornito. Infine dall'esame degli atti si evince che nel mese di settembre 2019 l'istante procedeva a migrare verso altro operatore, esercitando un proprio diritto di recesso nella fattispecie, ma senza beneficio dalla clausola di esenzione spese essendo abbondantemente trascorsi i 14 giorni decorrenti dalla data dell'atto negoziale. Le richieste del ricorrente sono: "pretendo che mi vengano rimborsati tutti gli importi non dovuti circa euro 600 e che l'ultima "BOLLETTA" recapitata il 17/1/2020 oggetto pratica N°2503291222019 dell'importo di euro 87,87 sia da considerasi nulla.". In merito al primo punto del petitum riguardante il rimborso di tutti gli importi dal

ricorrente ritenuti non dovuti, si ritiene di non poter accogliere e quindi rigettare la presente richiesta per le motivazioni sopra descritte. Si rimarca infatti che nel periodo di riferimento della fatturazione di cui si chiede il rimborso, l'utente ha usufruito del servizio per cui è tenuto ad onorare la controprestazione contrattuale di un servizio regolarmente erogato (di fatto non vi è documentazione in atti di reclami afferenti ad eventuali disservizi). In ordine al secondo punto del petitum, relativo all'annullamento della bolletta recapitata il 17/1/2020 oggetto pratica N°2503291222019 dell'importo di euro 87,87, si ritiene di non poter accogliere la richiesta e quindi doverla rigettare per le motivazione di seguito illustrate: L'istante si limita a contestare l'importo fatturato in maniera generica, laddove avrebbe dovuto specificare le singole voci e le motivazioni per le quali è stata avanzata la richiesta di annullamento. Tuttavia nell'ottica di interpretazione della richiesta, procedendo ad un esame degli atti si evince che si tratta di fatturazione relativa a spese per chiusura contratto con recesso avvenuto nel settembre 2019, in tempo abbondantemente successivo ai 14 giorni di esercizio del diritto di recesso in esenzione spese decorrenti dal contratto dell'11/04/2019; pertanto si ritiene che si tratti di spese di recesso contrattualmente previste e quindi dovute per effetto del negozio giuridico intercorso tra le parti, per cui si ritiene di dover rigettare la presente richiesta. Pertanto, per le motivazioni innanzi illustrate, si ritiene che il presente ricorso debba essere complessivamente rigettato.

DELIBERA

Articolo 1

1. per le motivazioni espresse in premessa, di rigettare il presente ricorso GU14/275472/2020; - di compensare tra le parti le spese di procedimento.

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.

Campobasso, 25/01/2021

IL VICE PRESIDENTE
Avv. Nicola Lavanga

Nicola Lavanga