

**DELIBERA N. 16 - 2021**

**XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/264724/2020)**

**Corecom Piemonte**

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 31/03/2021;

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 “*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. 353/19/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX del 07/04/2020 acquisita con protocollo n. 0153170 del 07/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Parte istante, nell'atto introduttivo, rappresenta quanto segue: "Sulla fattura Tim emessa il 13.12.2019 vi sono addebiti per costi di recesso elevati non conformi alle Normative vigenti".

Tutto ciò premesso, l'istante richiede: 1) storno di euro 711,00.

Nella memoria di replica agli scritti difensivi del gestore l'istante in sintesi contesta le motivazioni di Tim secondo cui i costi di recesso applicati sarebbero corretti e conformi alle Condizioni generali di abbonamento sottoscritte. A parere dell'odierno esponente tali previsioni sarebbero state superate da quanto previsto nella delibera 487/18/CONS sulle modalità di trasferimento e dismissione dell'utenza nei contratti di adesione. Infine non riconosce insoluti a proprio carico come sostenuto dall'operatore in quanto la fattura di ottobre 2019 è in contestazione e oggetto di altro GU14, mentre quella di febbraio 2020 porta indennità di mora sulle fatture contestate.

### **2. La posizione dell'operatore**

La società TIM S.p.A., nella propria memoria, ha rappresentato nel merito quanto segue: "L'istante si duole dell'addebito in fattura dei costi di recesso elevati, ritenendoli in contrasto con le normative vigenti. Chiede lo storno degli importi contestati. Le doglianze di parte istante non possono trovare accoglimento in quanto infondate in fatto ed in diritto, per i motivi che verranno di seguito esposti. Sottoscrivendo il contratto (nel giugno 2018) e aderendo alle condizioni contrattuali delle Offerte tariffarie prescelte, l'istante ha accettato di ricevere sconti e promozioni subordinati alla condizione che un eventuale recesso dal contratto non avvenisse entro 24 mesi dalla sua sottoscrizione, come indicato sia nei singoli Profili Commerciali delle Offerte di cui di cui l'utente ha usufruito, sia nelle Condizioni Generali di Contratto Multibusiness cui le stesse fanno riferimento (doc.n.1). Invero, le citate Condizioni Generali di Contratto Multibusiness che l'istante si è impegnata a rispettare, all'art. 13 espressamente prevedono che "In caso di recesso del Cliente da Offerte che prevedono particolari termini e condizioni a fronte di una durata minima determinata in 24 mesi (a titolo esemplificativo offerte promozionate, con bonus, sconti etc), TIM addebiterà al Cliente, per ogni utenza per la quale l'Offerta viene cessata, il corrispettivo di 83,33 € (oltre IVA ), salvo diverse previsioni eventualmente riportate nei singoli Profili Commerciali. In caso di Offerte con un profilo tariffario base non è previsto alcun corrispettivo per il recesso." A tal riguardo, avendo l'istante disdetto il relativo contratto il 4.10.19, anticipatamente rispetto alla durata minima espressamente

prevista (24 mesi), correttamente Tim ha provveduto ad addebitare le somme, oggetto di contestazione, sul conto Telecom 1°bim/2020 (doc.n.4). Segnatamente, € 332,32 (i.e) sono stati addebitati per la cessazione di n. 4 profili TIM Europa 5GB, mentre € 249,99 (i.e.) per la cessazione delle seguenti utenze: XXX, XXX e XXX. Pertanto, non si intravede alcun inadempimento a carico di Tim che, alla luce di quanto dedotto e prodotto ha operato legittimamente, non attuando alcun comportamento lesivo degli interessi dell'istante. La domanda di annullamento dell'importo addebitato e storno della relativa fattura formulata dalla Società, per presunta violazione del D.L. 7/2007, inoltre, è da considerarsi infondata tenuto conto di quanto affermato dalla giurisprudenza (Consiglio di Stato 1442/2010) e condiviso nella prassi dell'Autorità (ex multis Delibera Corecom Piemonte 27/2014), ritenendo pienamente legittima la prassi commerciale di pretendere un corrispettivo nei casi in cui il cliente abbia fruito di un'offerta promozionale ed abbia deciso, in seguito, di recedere dall'offerta prima della scadenza del termine minimo contrattualmente previsto. Infatti, le clausole contrattuali sopra citate si limitano a subordinare il diritto di fruire dello sconto al mancato esercizio del diritto di recesso entro un certo termine, espressamente accettato dall'utente, senza integrare alcuna violazione del divieto espresso nel D.L. 7/2007, né presentare alcun profilo di abusività. Alla luce di quanto esposto è edotto è evidente la correttezza dell'operato di TIM SpA che, dunque, dovrà essere esentata da qualsivoglia addebito di responsabilità. Si precisa che ad oggi è presente un insoluto in capo all'istante pari ad € 1.093,45 che dovrà essere integralmente saldato (doc.n.2)". L'operatore chiede pertanto il rigetto delle domande avversarie.

### **3. Motivazione della decisione**

#### **Sul rito.**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

#### **Nel merito.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può essere parzialmente accolta, come di seguito precisato.

L'istante ha contestato gli addebiti per recesso anticipato portati dalla fattura 7X04888393, importi che la società convenuta ritiene legittimi in forza di quanto previsto dalla Condizioni di abbonamento per l'ipotesi di recesso avvenuto entro 24 mesi dalla sottoscrizione del contatto nel giugno 2018.

Con riferimento alle somme addebitate relative ai contributi di attivazione pari ad euro 83,33 per ciascuna SIM di cui all'art. 13 delle Condizioni generali di abbonamento, occorre effettuare una breve precisazione. La giurisprudenza del Consiglio di Stato (sentenza n. 1442/2010 dell'11 marzo 2010) ha reputato legittima la pratica commerciale di subordinare il diritto allo sconto, che il cliente acquisisce sottoscrivendo l'offerta promozionale, alla condizione del mancato esercizio del recesso entro un certo termine, espressamente accettato dall'utente. Il Consiglio di Stato ha quindi ritenuto che l'impegno di non recedere prima di una certa data è il "prezzo" che, di fatto, l'utente paga al fine di

godere del vantaggio rappresentato dallo sconto sui servizi acquistati. L'articolo 1 del decreto Bersani prevede che, in caso di recesso, non possono essere addebitate spese che non siano state giustificate dagli operatori e rese note agli utenti e il comma 3-ter, inserito in seguito alle modifiche apportate dal d. l. 16 ottobre 2017 n. 148, prevede, inoltre, che tali costi debbano tenere conto della effettiva durata del contratto.

Tanto premesso, considerato che l'operazione economica prospettata dall'operatore è sostanzialmente costituita dalla durata pari a ventiquattro mesi e che tale ultimo periodo costituisce parametro anche per valutare il corrispettivo che l'utente è tenuto a pagare all'operatore per il caso in cui decida di operare anticipatamente il recesso dal contratto, invero, deve ritenersi incongruo l'addebito integrale del contributo di attivazione, poiché nessun rilievo viene di fatto attribuito al comportamento dell'utente che ha rescisso anticipatamente il contratto. La legge appena citata (applicabile anche alla clientela business nel caso di sottoscrizione di contratti per adesione, come chiarito dalle Linee guida della direzione tutela dei consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'articolo 1, comma 4, della legge n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all'articolo 1, commi 1 e 3, della medesima legge), prevede infatti che, in caso di recesso anticipato da parte dell'utente, possano essere addebitate unicamente le spese giustificate dall'operatore a titolo di costi effettivamente dal medesimo sostenuti.

Sulla scorta delle predette considerazioni, si ritiene di operare una quantificazione dell'importo da stornare/restituire in favore della società istante, considerando il tempo che residuava alla scadenza del contratto.

Tanto premesso, la società TIM sarà tenuta a restituire gli importi addebitati illegittimamente sulla fattura oggetto di contestazione in relazione alla durata effettiva del contratto relativo a ciascuna SIM/profilo Tim Europa. Tenuto conto che il termine dei 24 mesi sarebbe scaduto in data 6 giugno 2020, mentre l'effettiva cessazione è avvenuta per tre SIM e i quattro profili TIM Europa 5GB in data 4 ottobre 2019, la società Tim sarà tenuta a stornare gli importi in ragione della effettiva durata del contratto, secondo le seguenti modalità. Il contributo di attivazione pari a euro 83,33 oltre IVA per ciascuna SIM/profilo Tim Europa dovrà essere ridotto tenuto conto dei mesi (otto) che residuavano alla scadenza del vincolo contrattuale (prevista per il 6 giugno 2020). In ragione dell'anticipato recesso esercitato dalla società istante, il costo effettivamente a carico dell'operatore è rappresentato per ognuna delle SIM/profilo Tim Europa dal seguente calcolo (83,33 euro/24 mesi X 8 mesi), quale prezzo residuo che sarebbe stato, invece, ammortizzato da TIM nel caso di prosieguo del rapporto contrattuale sino al ventiquattresimo mese.

Ne consegue, quindi, che, con riferimento al costo complessivo dei contributi di attivazione addebitato nella fattura oggetto di contestazione, TIM sarà tenuta allo storno o rimborso in caso di mancato pagamento degli importi calcolati in ragione dei mesi di durata delle SIM/profilo Tim Europa, mentre i costi risultanti dai mesi residui rappresentano i costi dovuti da parte dell'istante. In particolare, fatti i dovuti calcoli, l'importo a carico della società ricorrente a titolo di contributi di attivazione è pari a euro 194,44 oltre IVA, dovendo la società TIM stornare ovvero rimborsare in caso di avvenuto

pagamento la residua somma addebitata a titolo di recesso anticipato portata dalla fattura 7X04888393.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

### **DELIBERA**

in accoglimento parziale dell'istanza, per i motivi sopra indicati, l'operatore Tim S.p.A., in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto a:

- stornare ovvero rimborsare in caso di avvenuto pagamento la residua somma addebitata a titolo di recesso anticipato portata dalla fattura 7X04888393 dedotto l'importo di euro 194,44 oltre IVA a carico della ricorrente.

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.

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.

Torino, 31 marzo 2021

IL PRESIDENTE  
Alessandro De Cillis