

**DETERMINA 11 Fascicolo n. GU14/422460/2021****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- 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”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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;

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 in data 10 marzo 2023, 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" e s.m.i.;

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, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte n. 1 del 12 gennaio 2022, con la quale, ai sensi dell’art. 20, comma 7, del Regolamento e dell’Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell’Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 07/05/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante. In data 30/05/2020, l'utente XXX dopo aver contattato il servizio clienti al numero XXX, ha disdetto il noleggio dell'apparecchio telefonico. Viene pertanto descritto che: "l'operatrice ha comunicato che non sarebbe stato necessario restituire l'apparecchio in quanto datato. La linea XXX è stata attivata, con contestuale noleggio del telefono, in data 16/05/1997. Sono stati inviati due fax al numero XXX. Il primo in data 08/06/2020 e il secondo in data 13/10/2020. Il riscontro ad entrambi i fax non è mai stato fornito per iscritto, come previsto dalle Condizioni generali di abbonamento al Servizio Telefonico ex art. 23 comma 3. Contattando il servizio clienti al numero XXX, per il primo fax in data 08/10/2020 e per il secondo in data 28/02/2021, l'operatrice ha comunicato che non le era possibile visualizzare l'eventuale riscontro fornito ma solo una sommaria indicazione: per il primo fax il rimborso dei canoni pagati indebitamente negli ultimi 20 (venti) anni circa non è erogabile in quanto l'apparecchio non è stato restituito, per il secondo fax è stato effettuato il rimborso delle ultime tre mensilità. Vi sono tre errori in relazione alla gestione dei due fax: il riscontro non è stato fornito per iscritto, come previsto dalle Condizioni generali di abbonamento al Servizio Telefonico; con riferimento alla sommaria indicazione fornita in relazione al fax dello 08/06/2020 è stato lo stesso servizio clienti, in data 30/05/2020, a comunicare che non sarebbe stato necessario restituire l'apparecchio, in quanto datato; la sommaria indicazione fornita in relazione al fax del 13/10/2020 non è confacente ai chiarimenti che si richiedevano. Secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Noleggio Prodotti ex art. 1 "Le seguenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito "Contratto") definiscono modalità e termini secondo cui Telecom Italia S.p.A. attraverso il proprio marchio commerciale TIM (di seguito anche "TIM") fornisce al Cliente il servizio di noleggio e manutenzione (di seguito "Servizio") di uno o più prodotti per Telecomunicazioni (di seguito "Prodotto")"; ex art. 6 "Il Contratto ha la durata di 3 (tre) anni a decorrere dalla data di consegna del Prodotto. Il Contratto si intende tacitamente rinnovato per un ulteriore periodo di un anno e così per le successive scadenze, salvo disdetta di una delle parti". Si evince quindi che la disdetta poteva sì essere richiesta dal Cliente al termine dei primi 3 (tre) anni a decorrere dalla data di consegna del Prodotto ma, essendo indicato che la disdetta può essere eseguita da una delle parti e non dalla sola parte Cliente, la predetta poteva essere anche effettuata da Telecom Italia S.p.A. attraverso il proprio marchio commerciale TIM". In base a tali premesse, la parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. 953,24 euro comprensivi dei canoni indebitamente pagati per il noleggio dell'apparecchio telefonico, dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo entro 30 giorni dalla ricezione al fax dell'08/06/2020 e dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo entro 30 giorni dalla ricezione al fax del 13/10/2020.

2. La posizione dell'operatore. In relazione all'istanza di definizione della controversia in oggetto, Tim spa, rileva quanto segue. Le doglianze dell'utente si ritengono infondate in fatto ed in diritto, infatti la richiesta di rimborso di quanto corrisposto a titolo di noleggio dell'apparato telefonico è destituita di qualsivoglia fondamento. Invero, l'art. 6 delle Condizioni Generali di Noleggio Prodotti, statuiscono che: "Il Contratto ha la durata di 3 (tre) anni a decorrere dalla data di consegna del Prodotto. Il Contratto si intende tacitamente rinnovato per un ulteriore periodo di un anno e così per le successive scadenze, salvo disdetta di una delle parti da comunicare per iscritto con un preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla scadenza." Nel caso di specie il contratto di noleggio è sorto unitamente al contratto di somministrazione del servizio telefonico (del 1997) e non è pervenuto alcun recesso prima del 31.05.2020 e, per tale ragione, il rapporto obbligatorio era pienamente efficace e vigente. Per le ragioni appena enunciate, non potrà essere riconosciuto all'istante alcun rimborso. Nella documentazione allegata ex adverso si sostiene come il recesso fosse esercitabile anche da TIM SpA. Tale asserzione viene confermata anche dalla scrivente difesa, che deve però rilevare come l'operatore convenuto non si sia mai avvalso di tale facoltà e, conseguentemente, si conferma la validità del contratto di noleggio e l'infondatezza delle domande avversarie. Inoltre nelle Condizioni Generali di Abbonamento TIM (doc.n.2) prevedono, all'art. 23 comma 1, che 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." A ben vedere, non è presente nel fascicolo documentale alcun reclamo per cui l'utente abbia fornito prova di invio e consegna a TIM – i documenti allegati ex adverso, asseritamente inoltrati via fax, sono privi del rapportino di invio e consegna – e, dunque, le fatture devono ritenersi integralmente accettate e non contestate. Anche volendo dar credito a controparte – cosa che non stiamo facendo – considerando come valido ed inviato il fax dell'8.06.2020, l'Autorità adita non potrà che rigettare la domanda di rimborso delle somme fatturate a partire dal 1997 che, oltretutto, sono per buona parte prescritte. In merito ai canoni di noleggio si evidenzia come TIM abbia rimborsato, mediante accredito presente sul Conto settembre 2020 (doc.n.3), i costi addebitati dall'1.06.2020 al 24.07.2020. Infine, si contesta la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo. Come anticipato, infatti, la documentazione

prodotta da controparte è priva di attestazione di invio e consegna e, per tale ragione, sarà da considerarsi tamquam non esset. Fatto salvo quanto sopra detto, i due documenti contengono doglianze del medesimo tenore e dovrà essere applicato, nell' ipotesi di accoglimento parziale delle richieste dell'utente, un indennizzo massimo e unitario pari ad € 180,76, così come previsto dalla Carta dei Servizi TIM (Allegato C). Parte istante ha poi ulteriormente replicato alle difese del gestore insistendo per l'accoglimento delle proprie richieste.

3. Motivazione della decisione. Le richieste formulate dall'istante - quantificate in una somma omnia pari ad € 953,24 di cui viene chiesta in questa sede l'erogazione, sub i. - possono essere solo parzialmente accolte come di seguito precisato. Con riferimento alla parte di domanda riguardante il rimborso degli addebiti per il noleggio dell'apparecchio telefonico, occorre evidenziare che la stessa, oltre a non essere documentata, fa riferimento al comodato d'uso annesso al contratto di somministrazione in essere a far data dal 1997. Va puntualizzato che, al riguardo, l'istante non ha mai contestato, in pendenza di rapporto contrattuale, le voci di addebito riferite al noleggio dell'apparato, se non al momento del recesso contrattuale esercitato in data 30/05/2020. La predetta richiesta può pertanto valutarsi segnatamente agli importi addebitati successivamente alla richiesta di cessazione contrattuale. Venendo poi alle richieste di indennizzi per la mancata risposta a reclami, si ritiene possa essere accordato accoglimento soltanto con riferimento a quella riguardante il fax del 13.10.2020, in quanto la relativa trasmissione è stata provata tramite allegazione del rapportino invio e consegna; diversamente, per il fax datato 08.06.2020 la documentazione prodotta dalla parte è priva della predetta attestazione di invio e consegna e, per tale ragione, sarà da considerarsi tamquam non esset. Per di più, va evidenziato che i due documenti contengono doglianze del medesimo tenore e dovrà essere applicato in questo senso il comma 2 dell'art. 12 (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS), poiché i due reclami inviati via fax avevano ad oggetto sostanzialmente il medesimo disservizio. Alla luce di quanto rappresentato ne consegue che il gestore sarà tenuto, in applicazione dell'art. 12, comma 1 del sopracitato Regolamento, alla liquidazione di un indennizzo pari a 300,00 € nella misura massima consentita (2,50 € x n. 176 gg. di ritardo intercorsi tra le date 13.10.2020 di notifica del reclamo e 07.05.2021 di udienza di conciliazione, detratti 30 gg. di lavorazione). Tutto ciò premesso

#### DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 07/05/2021, è tenuta a provvedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile, mediante lo storno degli importi addebitati a titolo di noleggio apparato successivamente al recesso contrattuale. La società TIM S.p.A. è tenuta inoltre a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo nella misura massima per il mancato riscontro ai reclami. Rigetta parti della domanda posta sub i.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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  
Cosimo Poppa