



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio regionale della Calabria

DELIBERA N. 35

XXX FALVO / TIM XXX (KENA MOBILE) (GU14/325179/2020)

Corecom Calabria

IL DIRETTORE

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 legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l’Accordo quadro del 28 novembre 2017 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, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera 395/17/CONS, prorogato sino al 31 dicembre 2021;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Co.Re.Com. Calabria, in data 19/21 dicembre 2017, prorogata sino al 31 dicembre 2021; DATO ATTO del temporaneo impedimento dell'Organo collegiale a deliberare, in quanto decaduto;

RAVVISATA la necessità, allo stato, di assicurare il prosieguo dello svolgimento dell'attività amministrativa di questo organismo;

DATO ATTO della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016 con cui è stata conferita al Direttore la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

VISTA l'istanza di XXX FALVO del 10/09/2020 acquisita con protocollo n. 0369944 del 10/09/2020;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha rappresentato i seguenti disagi: *“Costi addebitati in fattura per recesso offerta, mancata risposta ai reclami, servizi non richiesti dall'utente ed addebito costi elenco telefonico”*. A fronte di quanto riportato, ha domandato: *“Gli indennizzi previsti dalla normativa per: la mancata risposta ai reclami quantificati in € 300,00 (84 giorni x 2,50 €) servizi addebitati e mai richiesti TIM EXPERT OTTOBRE 2018 - 2020 quantificati in € 3.225,00 (645 giorni x 5 €) più ricalcolo somme già pagate nelle fatture. addebito di € 3,90 per spedizione elenco telefonico mai ricevuto”*.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore argomenta: *“da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che sull'utenza in contestazione risulta attivata a settembre 2018 con il profilo con Tim Connect”*.

Rappresenta che, successivamente, all'istante sono state inviate le condizioni contrattuali ed economiche del piano tariffario attivato sull'utenza, fornendogli le informazioni tecniche ed economiche inerenti la descrizione dell'offerta contrattuale, in



conformità a quanto prescritto dall'art. 3 dell'All. A alla Delibera 519/15/CONS, ma questi non ha esercitato il diritto di recesso previsto nel caso in cui l'attivazione non sia corrispondente alla sua volontà. Precisa, inoltre, che, il contratto risulta debitamente sottoscritto dall'istante, e che, dalla documentazione ai suoi atti, non risulta l'esistenza di reclami scritti o segnalazioni telefoniche in relazione ai disservizi.

Evidenzia che l'utenza risulta cessata per disdetta in data 31 dicembre 2019, e in seguito a ciò è stato emesso il conto Febbraio 2020 di euro 251,36, contenente il costo di disattivazione di euro 30,00, i canoni del Tim Connect e l'importo delle 33 rate residue del Tim Expert per euro 194,81.

Sottolinea la legittimità degli addebiti relativi al costo per disattivazione linea, in quanto corrispondono esattamente ai costi sostenuti dall'operatore per la gestione della procedura di disattivazione, conformi alla normativa vigente e riportati 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 all'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 legge 40/2007.

Evidenzia infine la correttezza dei costi imputati a titolo di rate del servizio Tim expert, in quanto l'istante era perfettamente a conoscenza di tale addebito, avendo regolarmente sottoscritto il contratto, nonché la presenza a carico del ricorrente di una morosità pari ad € 251,36.

Alla luce di tali considerazioni, esclude dunque alcun tipo di responsabilità imputabile a suo carico e rileva che il ricorrente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo.

Per tali motivi ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

Successivamente, il ricorrente ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni, memoria con cui, oltre a insistere nelle domande già formulate, ha contestato le deduzioni avversarie, affermando che non è stata data prova dell'invio all'utente della Welcome Letter in cui erano contenute tutte le informazioni relative al profilo tariffario, né tanto meno è stata data prova dell'invio delle condizioni economiche del contratto. Inoltre rappresenta di aver inviato un reclamo il 14 aprile 2020 con cui venivano chiesti chiarimenti in merito agli addebiti contestati, per il cui mancato riscontro è stato indennizzato dalla società con l'importo di € 56,76, che è stato destinato a parziale copertura della morosità esistente a suo carico, così come comunicato con la missiva del 27 ottobre 2020.

In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 25 febbraio 2021, l'istante, tramite il proprio delegato, ha rifiutato la proposta conciliativa avanzata dall'operatore (storno integrale dell'insoluto oltre indennizzo di €200,00), e ha



insistito nell'accoglimento delle proprie richieste, per come formulate nell'atto introduttivo.

3. Motivazione della decisione

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante non possono essere accolte.

Il ricorrente lamenta in primo luogo l'attivazione di un servizio mai richiesto. A tale proposito occorre richiamare le norme dettate dall'Autorità in materia di attivazione di servizi a pagamento non richiesti. Sul punto si osserva che l'art. 67 quinquiesdecies Codice del Consumo statuisce al comma 1 che : "Il consumatore non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva in caso di fornitura non richiesta. In ogni caso, l'assenza di una risposta non implica consenso del consumatore". Il Codice del Consumo, così come da ultimo riformato in attuazione della Dir. 2011/83/UE sui diritti dei consumatori, in particolare stabilisce che prima che il consumatore sia vincolato dal contratto o dall'offerta, il professionista deve chiedere il consenso espresso del consumatore per qualsiasi pagamento supplementare oltre alla remunerazione concordata per l'obbligo contrattuale principale del professionista. Se il professionista non ottiene il consenso espresso del consumatore ma l'abbia dedotto, utilizzando opzioni prestabilite, il consumatore ha diritto al rimborso di tale pagamento. Ancora, l'art. 7, comma 5, della Direttiva di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP stabilisce che: *"gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalla conseguenze economiche e pregiudizievoli delle attivazioni di servizi non richiesti e che in caso di contestazione, ove l'operatore non sia in grado di dimostrare, nelle forme dovute, la ricezione di una richiesta dell'utente ovvero le eventuali problematiche tecniche – non imputabili all'operatore stesso – che hanno determinato l'attivazione contestata, l'utente ha diritto allo storno dei corrispettivi addebitati per il traffico generato con l'operatore responsabile, nonché ad un indennizzo proporzionato al disservizio causato, per ogni giorno di attivazione del servizio non richiesto"*. Invero, la società resistente, nel caso di specie, ha agito correttamente, in conformità alla normativa di settore, dato che ha fornito prova del consenso espresso dal ricorrente, producendo il contratto da questi sottoscritto con cui ha aderito all'offerta "Tim Connect" a cui è unito in abbinamento il servizio Tim Expert, secondo quanto si evince dalle condizioni economiche dell'offerta inserite nel contratto.

Sul punto il ricorrente non ha replicato nulla, limitandosi a sostenere la mancanza di prova dell'invio della Welcom letter contenenti le informazioni dell'offerta e delle condizioni economiche ad essa allegate, circostanza però smentita dalla rispeditura all'operatore del contratto sottoscritto, e allegato agli atti. Né ha disconosciuto la firma apposta in calce al contratto. A conferma della conoscenza e della consapevolezza dell'istante degli addebiti relativi al servizio contestato, si rileva che egli non li ha mai reclamati in corso di contratto. Tale circostanza esclude il diritto al riconoscimento di un eventuale indennizzo ai sensi dell'art. 14 del Regolamento indennizzi di cui all'All.A alla



Delibera n. 347/18/CONS a norma del quale *“Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”*. Invero, dalla documentazione esaminata e, in particolare, dalla missiva di riscontro dell’operatore del 27 ottobre 2020, allegata dallo stesso ricorrente, si evince che questi ha inoltrato un reclamo in relazione alle doglianze de quibus il 14 aprile 2020, dopo la cessazione del rapporto contrattuale, avvenuta il 31 dicembre 2019, in seguito alla richiesta di disdetta formulata il 23 novembre 2019. Deve essere quindi rigettata la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo attesa la sua tardività. A tale proposito occorre rilevare che l’obbligo di riscontrare il reclamo trae la propria origine dal contratto e termina con la cessazione del vincolo medesimo, fonte della relativa obbligazione; pertanto, fermo l’obbligo, in capo all’operatore di restituire eventuali somme percepite indebitamente, non sussiste per lo stesso l’obbligo di rispondere in forma espressa al reclamo di chi non è più cliente o, quantomeno, non vi è tenuto nello stringente termine perentorio dei 45 giorni, previsto dall’articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera (Cfr. Delibera Co.re.com. Umbria n. 78/20). Peraltro il ricorrente, così come emerge dalla missiva di riscontro dell’operatore, è già stato indennizzato dalla resistente per la mancata risposta al reclamo pro bono pacis, per puro spirito conciliativo, con l’importo di € 56,76.

In relazione alla contestazione relativa all’illegittimità dei costi di disattivazione addebitati, si richiama la recente Delibera n° 487/18/CONS, in particolare l’All. A contenente le linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell’utenza nei contratti per adesione, che con riferimento ai contratti per adesione per la fornitura di servizi di telefonia, televisive e di comunicazione elettronica ha stabilito che i costi di disattivazione devono essere commisurati al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall’azienda. Al punto VIII la suddetta Delibera precisa inoltre che i costi relativi alla cessazione della linea o al trasferimento verso altro operatore devono essere rese noti al cliente al momento della pubblicizzazione dell’offerta e in fase di sottoscrizione del contratto. Le stesse informazioni devono essere pubblicate nella pagina “trasparenza tariffaria” del sito ufficiale della compagnia, contenute in una nota informativa da allegare al contratto e comunicate annualmente all’Autorità. Invero la società resistente ha adempiuto a tutti gli obblighi prescritti a suo carico dalla normativa vigente, in quanto nelle condizioni contrattuali dell’offerta cui ha aderito il ricorrente, “Tim Connect”, che è disciplinata dalle C.G.A. dell’offerta Fibra, contenute nella Welcom Letter allegata in atti, è espressamente indicato che: “in caso di cessazione della linea, incluso i casi di disdetta o recesso o di migrazione ad altro operatore l’utente sarà tenuto al pagamento degli importi previsti nelle condizioni contrattuali”. L’art. 10, comma, delle C.G.A. dell’offerta stabilisce i costi dovuti per la disattivazione del servizio, ovvero l’importo di € 49,00, successivamente modificato in € 30,00, atteso che, con l’introduzione della



nuova normativa fissata dall'AGCOM, sopra citata, la società resistente, al pari di tutti gli altri operatori di telefonia fissa, ha adeguato le condizioni contrattuali delle proprie offerte, fissando dei costi ben precisi che il cliente dovrà affrontare nel caso in cui proceda con la richiesta di disattivazione di una linea fissa, sia per passaggio ad altro operatore che per cessazione completa della linea, pubblicizzandoli nel proprio sito. Alla luce di tali considerazioni i costi di disattivazione addebitati nella fattura di febbraio 2020 devono essere considerati legittimi e il ricorrente non ha diritto al rimborso di essi.

Si rigetta altresì la richiesta di rimborso dei costi addebitati per la spedizione dell'elenco telefonico, atteso che non è stata fornita alcuna prova di tale addebito.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione, ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni ;

DELIBERA

Articolo 1

1. il rigetto integrale dell'istanza presentata dalla Sig.ra FALVO XXX, nei confronti della società Tim – (Kena Mobile).
2. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



*Consiglio regionale della
Calabria*



La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.
Reggio Calabria, 11 Maggio 2021

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato

Firmato digitalmente da

Rosario Carnevale

O = Consiglio regionale della Calabria C
= IT