



DETERMINA Fascicolo n. GU14/632324/2023

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 Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 19/09/2023 acquisita con protocollo n. 0236417 del 19/09/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza XXX, avviava la procedura di definizione di cui al Regolamento approvato con Delibera n. 203/18/CONS e s.m.i., nei confronti della Telecom Italia s.p.a., lamentando la modifica del profilo tariffario senza adeguata comunicazione. L’istanza veniva rubricata con n. GU14/632324/2023. Nello specifico, l’istante sig. XXX, per il tramite del proprio difensore, esprimeva: “Invero, l’aumento per inflazione è stato portato in essere senza rispettare il dettato della delibera 519/15 all. A Cons, in quanto la comunicazione è avvenuta con modalità non adeguate. Nel caso di specie, nella fattura marzo 2023, le comunicazioni sono state inserite dietro una pagina pubblicitaria e non costituiscono parte integrante della fattura. Inoltre, per le comunicazioni è stato usato un font troppo piccolo e di colore azzurro, risultando poco chiare e quasi illeggibili”. L’istante, dunque, concludeva chiedendo un indennizzo quantificato in € 500,00.

L’operatore Telecom Italia s.p.a. depositava memoria difensiva contestando le doglianze di parte istante, ritenendole infondate e non provate, pertanto, ne chiedeva integrale rigetto. Nello specifico, la Telecom Italia s.p.a. rappresentava che il sig. XXX, in virtù dell’offerta attiva sulla propria linea pagava € 24,90 al mese più € 5,00 per la rata del modem in vendita più, infine, € 7,99 per l’opzione mobile per ricarica automatica Tim Unica. Con la fattura RT XXX87 del 16.03.2023, l’operatore informava l’utente, nella parte delle “Telecom News allegate”, delle variazioni che avrebbe subito il costo dell’offerta. Nello specifico,

variazione di € 5,00 al mese con contestuale applicazione di uno sconto di € 5,00 mensile per la durata del piano rateale del modem. Venivano all'utente comunicati, altresì, i futuri incrementi del canone mensile, che sarebbero stati applicati a partire da aprile 2024, ogni anno, stante l'aumento dei prezzi di mercato legati all'inflazione. Infine, Telecom Italia s.p.a., in virtù di quanto comunicato, informava l'istante delle modalità e dei tempi per esercitare eventuale diritto di recesso, senza addebiti di costi e/o penali, nel caso in cui l'utente non accettasse i nuovi costi e le nuove condizioni. Telecom Italia s.p.a. proseguiva la memoria difensiva precisando che il sig. XXX non aveva presentato reclamo e/o altra richiesta e/o contestazione relativamente alla questione oggetto della presente procedura

MOTIVAZIONE: Le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento per le ragioni che seguono. Il Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche, approvato con Delibera AGCOM n. 519/15/CONS e s.m.i., all'art. 6 (all. A) rubricato "Modifica delle condizioni contrattuali" dispone: "Gli operatori modificano le condizioni contrattuali solo nelle ipotesi e nei limiti previsti dalla legge o dal contratto medesimo, ovvero quando tali modifiche siano esclusivamente a vantaggio dell'utente. 2. Gli operatori informano con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni, i clienti interessati delle modifiche alle condizioni contrattuali, e del loro diritto, se non accettano le nuove condizioni, di recedere senza penali né costi di disattivazione, nonché della possibilità di passare ad altro operatore. La volontà di recedere deve essere comunicata entro la data di entrata in vigore delle modifiche. 3. Il recesso ha efficacia a far data dall'entrata in vigore delle modifiche contrattuali se la relativa comunicazione perviene all'operatore prima di tale data e, in ogni caso, rende inapplicabili all'utente le nuove condizioni. 4. Nel caso in cui l'utente che ha esercitato il diritto di recesso chiede contestualmente il passaggio ad altro operatore, nel periodo tecnicamente necessario per tale passaggio, si applicano le condizioni vigenti alle modifiche di cui al comma 1. L'operatore, nel caso in cui non riesca tecnicamente ad impedire l'applicazione delle nuove condizioni contrattuali, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare all'utente le somme in eccesso eventualmente addebitate in virtù della modifica contrattuale. 5. La comunicazione agli utenti, a sensi del comma 2, deve avvenire secondo le modalità di cui all'Allegato 1 al presente regolamento". Analizzando il caso di specie, dalla documentazione versata in atti e da quanto emerso nel corso dell'istruttoria, risulta che l'operatore Telecom Italia s.p.a. abbia comunicato all'istante, con la fattura n. RT XXX87 del 16.03.2023, la modifica delle condizioni economiche dell'offerta relativa all'utenza del sig. XXX, con decorrenza dal giorno 01.05.2023. Nel medesimo documento commerciale è stato comunicato all'istante anche l'aumento del canone mensile a causa dell'incremento dei prezzi di mercato legati all'inflazione, con decorrenza dal mese di aprile 2024. Risulta, infine, che l'istante sia stato reso edotto della possibilità di esercitare il diritto di recesso ex art. 98 septiesdecies del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (d. lgs. n. 259/2003), nel caso di non accettazione delle modifiche apportate dall'operatore, con indicazione delle relative modalità. Di contro, agli atti non risulta che l'istante abbia formulato reclamo e/o contestazione in merito alle doglianze oggetto di definizione, né che abbia esercitato il diritto di recesso secondo modi e tempi indicati dall'operatore nella fattura sopra indicata, laddove non intenzionato ad accettare le modifiche apportate. Alla luce di quanto innanzi esposto, si ritiene che l'operatore abbia correttamente adempiuto, nei termini previsti e concedendo ampio preavviso, ai doveri di informazione e comunicazione nei confronti dell'istante, in ottemperanza alle disposizioni normative innanzi richiamate. Il sig. XXX sostiene, ulteriormente, che nella fattura del 16.03.2023 le comunicazioni siano state inserite dietro una pagina pubblicitaria non costituente parte integrante del documento, che sia stato utilizzato un font troppo piccolo e di colore azzurro tale da far risultare le comunicazioni poco chiare e quasi illeggibili. Anche tale doglianza è infondata, non avendo parte istante documentato o comunque fornito un supporto probatorio comprovante una concreta difficoltà e/o impossibilità di visionare correttamente il documento commerciale, nonostante l'onere su di esso gravante secondo le vigenti disposizioni codicistiche. Ne consegue, sul punto, un'istanza generica ed indeterminata, che pertanto, non può trovare accoglimento, anche alla luce del costante orientamento delle Autorità e dei Co.Re.Com., in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base della richiesta, allegando la relativa documentazione (cfr., tra tante, Co.Re.Com. Toscana, delibere n. 17/2017, n. 157/2016). Per le argomentazioni innanzi esposte, le richieste dell'istante sig. XXX non sono suscettibili di accoglimento, pertanto, si conclude per il rigetto dell'istanza. In tal caso di rigetto, il valore del decisum è da considerarsi pari a zero;

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 19/09/2023, per i motivi di cui in premessa.

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
ALFREDO AURILIO