



DETERMINA Fascicolo n. GU14/630737/2023

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 Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 12/09/2023 acquisita con protocollo n. 0229931 del 12/09/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente “XXX”, codice fiscale XXX, residente in XXX alla Via XXX - XXX, ha presentato in data 12/09/2023 l’istanza ai sensi degli art. 14 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società TIM SPA (KENA MOBILE). Nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente con riferimento al numero utenza fissa XXX lamentava la modifica del profilo tariffario senza adeguata comunicazione. Difatti, l’aumento per inflazione è stato posto 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 di 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’utente, dunque, formulava le richieste come di seguito sinteticamente riportate: - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti in euro 1000.00;

L’operatore TIM SPA con propria memoria debitamente depositata rappresentava quanto di seguito descritto. In riferimento alla presente istanza di definizione evidenzia che da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, per l’offerta attiva sulla linea la cliente pagava € 29,90 al mese + € 5,00 per la rata del modem in

vendita + opzione mobile € 10,00 al mese. Con la fattura n.: RTXXX61 del 16/03/2023, (conto Marzo 2023) l'istante viene informato tramite le Telecom News allegate, circa le prossime variazioni del costo dell'offerta di € 5,00 al mese e della contestuale applicazione di uno sconto di € .5,00 al mese per la durata del piano rateale del modem (come da Telecom News allegate). Nelle suddette comunicazioni erano indicate, oltre agli aumenti economici anche le modalità ed i tempi per recedere dal contratto senza addebiti di penale. L'operatore, inoltre, afferma che non si rilevano a sistema nessuna richiesta e/o reclamo in tal senso inviata. Quest'ultimo, poi, tiene ad evidenziare l'istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite. In punto, poi, rilevano pure le regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento. Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa.

MOTIVAZIONE: Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria del presente procedimento, nel caso di specie, l'utente avanzava le richieste analiticamente indicate di seguito: 1) Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti in euro 1000.00; Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria appare opportuno affermare in via preliminare che le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, per quanto di seguito rappresentato. In primo luogo, l'art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, prevede che gli operatori hanno la facoltà di modificare le proprie offerte sul mercato, purché rispettino gli adempimenti stabiliti nella predetta norma, consistenti nella comunicazione all'utente del contenuto delle modifiche con preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla loro efficacia e riconoscimento del diritto di recedere senza penali qualora l'utente non accetti le nuove condizioni. Pertanto, verificato che l'operatore ha adempiuto al disposto di cui all'art. 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche, la rimodulazione dell'offerta è da ritenersi legittima e lo strumento di tutela a disposizione dell'utente, rimane quello del recesso senza penali. In base a quanto indicato e dimostrato dall'operatore, quindi, non vi sono inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta, e gli addebiti in fattura risultano essere esatti e congrui con le comunicazioni inviate all'utente. Inoltre, l'art. 12 delle CGA (Articolo 12 - Modifica delle condizioni economiche e/o contrattuali), prevede la possibilità per l'operatore telefonico di apportare variazione delle condizioni economiche, per cui all'operatore è data "facoltà di modificare unilateralmente le condizioni economiche, sia nella tipologia che nella misura e nella struttura dei corrispettivi e degli oneri a carico del Cliente comunque denominati, come anche di variare le condizioni contrattuali e di erogazione/fruizione dei Servizi, dandone comunicazione al Cliente con almeno 30 Giorni di anticipo, secondo le modalità previste dalla normativa vigente e assicurando al Cliente, per tale periodo di tempo, il diritto di recesso senza penali né costi di disattivazione). Nella fattispecie, è stato comunicato al cliente 45 gg. solari prima dell'entrata in vigore, infatti dal conto di maggio 2023 l'offerta è passata ad € 34,90 con l'applicazione dello sconto di € .5,00 che copre la rata del modem. In merito al riconoscimento di indennizzi per reclami, appare opportuno evidenziare che dalla documentazione depositata risulta che l'istante non ha mai effettuato alcun tipo di reclamo in merito alle contestazioni de quo. Ai fini di una maggiore completezza espositiva si rileva che l'art. 23 delle C.G.A. stabilisce che: "i reclami riguardanti addebiti in fattura devono essere inviati all'indirizzo indicato in fattura entro i termini di scadenza della fattura stessa". Non risultano agli atti neanche eventuali reclami esperiti a mezzo telefonico. Difatti, se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso di specie non è stato allegato alcun elemento che riconduca ad un reclamo telefonico. 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 12/09/2023, 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