



DETERMINA Fascicolo n. GU14/703962/2024

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX -
TIM SpA (Telecom Italia, 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 21/09/2024 acquisita con protocollo n. 0246218 del 21/09/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La posizione dell’istante: l’istante in data 4 giugno 2024, riceve messaggio SMS che comunica una variazione unilaterale del costo della offerta telefonica, a partire dal 5 Luglio 2024, invitando a rispondere con altro SMS per mantenere le attuali condizioni economiche. Insospettito per la natura piuttosto bizzarra del testo del messaggio decide di non inviare alcuna risposta. L’istante difatti ritiene impensabile che il cliente debba attivarsi per proprio conto per mantenere inalterate le condizioni contrattuali sottoscritte al momento dell’attivazione dell’utenza e che le "mutate condizioni di mercato" addotte dall’operatore quale causa dell’aumento tariffario, che parrebbero superabili tramite il mero invio di un SMS di risposta. Quindi successivamente al 5 Luglio 2024, il costo addebitato viene innalzato come indicato dal messaggio. Del resto, le prime quattro righe del messaggio SMS ricevuto costituiscono una modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, contrariamente a quanto sostenuto dall’Operatore nella risposta al reclamo. Richiede: 1) di diffidare l’Operatore dal proseguire tali condotte potenzialmente fraudolente nei confronti dei clienti; 2) il risarcimento del costo indebitamente addebitato, pari ad Euro 1.99; 3) il risarcimento del costo (pari ad Euro 10) per l’attivazione della nuova SIM card, altrimenti non necessaria. In sintesi, il rimborso ammonta ad Euro 11 e 99 centesimi.

La posizione dell'operatore: sulla linea era presente l'offerta TIM POWER IRON WEB che attribuiva un bundle di minuti illimitati e 50 GB al costo mensile di euro 6,99 al mese. La linea è rientrata nella rimodulazione tariffaria di luglio 2024, infatti, a causa delle mutate condizioni di mercato e per garantire sempre la migliore qualità del servizio, a partire dal 6 luglio 2024 TIM ha aggiornato alcune offerte mobili per Clienti Ricaricabili, modificando il prezzo mensile. In particolare, dal 6 luglio 2024 tali offerte si sono rinnovate al costo incrementato di un importo pari a 1,99€ (IVA inclusa) in più al mese. I clienti TIM interessati - a partire dal 4/06/2024 e nel rispetto del periodo di preavviso previsto dalla normativa, sono stati informati tramite un SMS informativo contenente i dettagli su come cambierà la propria offerta e per consentire loro l'esercizio del Diritto di Recesso (ai sensi dell'articolo 98-septies decies, comma 5, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (Decreto Legislativo 1 agosto 2003, n. 259). Ciascun cliente interessato ha ricevuto un SMS personalizzato con tutte le indicazioni sulle specifiche modifiche contrattuali previste per la sua offerta e sulla possibilità di arricchire la propria offerta con 50 Giga aggiuntivi oppure con l'abilitazione al 5G di TIM, in funzione delle offerte attive sulla linea. L'SMS informativo conteneva anche le indicazioni sulla possibilità di scegliere l'opzione CONFERMO ON (tramite SMS gratuito al 40916) che consente al Cliente di mantenere invariato il costo della propria offerta, oltre alla possibilità di esercitare il diritto di recesso e il rimando ai touch point dove sono presenti tutte le informazioni di dettaglio su questa azione di aggiornamento offerte. Trattandosi di una modifica unilaterale delle condizioni contrattuali il cliente che non esprime alcuna volontà avrà l'incremento del canone dal primo rinnovo utile post 5 luglio. Nel caso in specie il cliente ha ricevuto l'sms informativo (come dallo stesso affermato e depositato) dell'aumento del costo dell'offerta ma non ha né effettuato nessun recesso seguendo le indicazioni chiaramente riportate, né tantomeno ha esercitato la volontà di mantenere immutate le condizioni economiche, per tale ragione in data 29.07.2024 l'offerta si è rinnovata al costo aumentato di euro 8,98. 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 (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, qualora l'operatore abbia adempiuto al disposto di cui all'art. 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche, la rimodulazione è da ritenersi legittima e lo strumento di tutela a disposizione dell'utente, è quello del recesso senza penali. In base a quanto indicato e dimostrato non vi sono inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta, la rimodulazione risulta essere corretta e congrua con la comunicazione inviata all'utente. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale.

Motivazione: Preliminarmente, si osserva, che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, considerato che l'intera vicenda debba essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta e vista la documentazione prodotta dalle parti, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, in quanto non risultano suffragate da alcun elemento a sostegno valido a riconoscere alcun tipo di indennizzo. Nella fattispecie di cui al punto 1 si rileva l'incompetenza della presente Autorità sull'oggetto e pertanto si rigetta tale richiesta. Per quanto riguarda il punto 2 ed il punto 3 delle richieste sopra indicate, nulla spetta all'istante, in quanto l'operatore ha agito andando anche oltre, in tema di favor utentis, la normativa e le linee dell'Agcom che prevedono, in caso di ius variandi del gestore, solamente l'obbligo per quest'ultimo di comunicare la variazione consentendo il recesso senza costi. Nel caso che occorre, dove non sussistono discordanze sull'efficacia comunicativa, la TIM non solo ha proposto tale opzione all'utente ma ha altresì offerto la possibilità di restare cliente senza aumenti della tariffa, anche se variando l'offerta dei servizi. In merito a quanto eccepito dall'istante sulla incongruenza della modifica unilaterale del contratto tra quanto scritto nello sms e quanto riportato nella risposta al reclamo, seppure tale discrepanza sia condivisibile, la modifica delle condizioni unilaterali del contratto risulta essersi realizzata per facta concludentia, visto quanto proposto all'utente sia nello sms, sia nella risposta al reclamo, che seppure affermi infelicemente una cosa, nei fatti ne chiarisce evidentemente un'altra. Visto che nessun addebito può essere eccepito sul comportamento della TIM S.p.A., l'istanza viene rigettata. Trattandosi di rigetto, il valore del decisum è pari a 0 €.

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 21/09/2024, 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
Vincenza Vassallo