



DETERMINA Fascicolo n. GU14/686068/2024

**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 14/06/2024 acquisita con protocollo n. 0165005 del 14/06/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: Il contratto prevedeva il pagamento per sempre della somma id €. 15,00 mensili, ma senza alcuna comunicazione, la sig.ra XXX riceveva un aumento del contratto ad €. 18,00 mensili. Si precisa senza alcuna comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali, anche perché vi è l’addebito diretto senza ricezione fattura. - Richieste: indennizzi agcom per modifica delle condizioni contrattuali e mancata risposta a reclamo - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 500.0

Posizione operatore: La linea in contestazione è stata interessata da rimodulazione tariffaria ad Ottobre 2023, che nel caso in specie, prevede un aumento del canone mensile dell’offerta di euro 2,29 pertanto il costo mensile passa da euro 14,99 ad euro 17,28. I Clienti TIM interessati sono informati con una campagna comunicazionale per garantire loro l’esercizio del Diritto di Recesso. I Canali utilizzati sono: • SMS con invii personalizzati effettuati a partire dal mese di Agosto 2023 • IVR dedicato con la predisposizione del numero gratuito 40916-4 • WEB con un’informativa pubblicata nella pagina “Per i Consumatori –Comunicazioni importanti”, cliccando nella sezione mobile “News e Modifiche contrattuali”. In data 06/10/2023 avviene il primo rinnovo offerta con costo mensile pari ad Euro 17,28; in data 08/05/2024 Linea migrata vs. altro operatore; in data 17/05/2024 perviene reclamo da parte del legale inviato tramite pec, per contestare l’ aumento unilaterale del costo

mensile. Il reclamo risulta riscontrato a mezzo pec in data 01/06/2024 con richiesta integrazione documenti in quanto manca procura cliente (integrazione mai pervenuta). Il cliente presenta istanza di conciliazione UG/680740/2024 che si conclude in data 13.06.24 per mancato accordo. Non si riscontrano inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta in quanto la rimodulazione è stata esercitata nelle modalità previste. L'unico reclamo inviato (oltretutto mancante di procura) è successivo alla migrazione della linea e ben 7 mesi dopo il primo addebito con la rimodulazione. 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: All'esito dell'istruttoria, l'istanza può trovare parziale accoglimento, per le ragioni che seguono. Come noto, nelle procedure di definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti, previste dal codice civile e applicabili al rito ordinario. Trattandosi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento è l'art. 1218 c.c., secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, cioè l'istante, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti e il suo contenuto, mentre il debitore, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Di fronte alle doglianze dell'utente circa l'aumento del contratto, Tim si è limitata ad eccepire la tardività del reclamo e che i Clienti TIM interessati sono informati della rimodulazione tariffaria con una campagna comunicazionale per garantire loro l'esercizio Diritto di Recesso, ha ribadito la mancanza di propri inadempimenti, senza offrire nessuna prova, nel concreto, del proprio adempimento. Non ha infatti provato nulla sull'avviso della rimodulazione, e non vi è prova alcuna né di invio né di ricezione. Il gestore, pertanto, omette qualsiasi allegazione utile a fornire elementi probanti circa l'avvenuta comunicazione dell'aumento del contratto. Nessuna comunicazione veniva effettuata alla sig.ra XXX e, pertanto, la TIM non poteva procedere al cambio del costo del piano tariffario, così come previsto dall'art. 70 comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche. Stante il richiamato riparto dell'onere probatorio, non avendo Tim provato il proprio adempimento la domanda dell'istante del rimborso di quanto pagato per l'aumento di tariffa, viceversa, può trovare parziale accoglimento. È d'uopo premettere che si ritiene di condividere, in linea teorica, l'osservazione avanzata nelle memorie di Tim circa la tardività di reclamo. Come già questo Corecom ha avuto occasione di osservare, "Diversa, infatti, è la funzione del reclamo nell'ipotesi di un guasto, nel qual caso la segnalazione assume un ruolo informativo imprescindibile affinché l'operatore possa intervenire risolvendo il disservizio, e nell'ipotesi del ritardato trasloco, caso in cui, a partire dalla richiesta, l'operatore è ben consapevole dei propri obblighi di tempestiva lavorazione della procedura" (Cfr. Corecom Puglia Del. 43/2023). Nel caso concreto che ci occupa, tuttavia, una serie concomitante di circostanze inducono ad applicare la causa dell'esclusione dal riconoscimento dall'indennizzo di cui all'art. 14, co. 4, del regolamento indennizzi. Deve infatti osservarsi che, nel caso di specie, il reclamo risulta tardivo, tuttavia è stato anche riscontrato da Tim in data 1.06.2024. Adoperando un criterio di proporzionalità ed equità, può procedersi soltanto al riconoscimento, in favore dell'istante, dell'importo versato in più a causa della rimodulazione del contratto pari ad € 13,74 (€ 2,29x 6 mesi) e di non dover riconoscere ulteriori somme di natura indennitaria. La domanda di "indennizzi per mancata risposta ai reclami", non può trovare accoglimento. Come già osservato, il reclamo è tardivo perché inviato soltanto in data 17.05.2024 dopo essere passato ad altro operatore. In parziale accoglimento dell'istanza Tim SpA (Kena Mobile) è tenuta a rimborsare a XXX l'importo di 13,75 euro, maggiorato degli interessi legali a far data dalla presentazione dell'istanza di definizione, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto, assegno circolare intestato alla parte istante mediante bonifico bancario su conto corrente intestato all'utente. All'esito dell'istruttoria, l'istanza può trovare parziale accoglimento,

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 14/06/2024, è tenuta a In parziale accoglimento dell'istanza Tim SpA (Kena Mobile) è tenuta a rimborsare a XXX l'importo di 13,75 euro, maggiorato degli interessi legali a far data dalla presentazione dell'istanza di definizione, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto, assegno circolare intestato alla parte istante mediante bonifico bancario su conto corrente intestato all'utente.

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