

DELIBERA N. 4

**XXXXXXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/714122/2024)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata dell'11/02/2025;

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 modificata 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. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante *“Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante: *“Approvazione dell’accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni”*, sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo Quadro, di

durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l'Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta rispettivamente in data 14/02/2023, 27/02/2023 e 8/3/2023 dall'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, dal Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata e dal Consiglio Regionale della Basilicata;

VISTA l'istanza di XXXXXXXX del 07/11/2024 acquisita con protocollo n. 0293674 del 07/11/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il Sig. XXXXXXXX ha premesso:

- a) di essere titolare della linea fissa privata 0XXXX1100;
- b) di avere l'operatore TIM S.p.A. applicato un aumento di € 2,90 a decorrere da aprile 2024 sulle fatture mensili, il cui importo è quindi variato da € 29,90 a € 32,80
- c) di avere richiesto telefonicamente al gestore spiegazioni in ordine a tale aumento e di avere TIM riferito di avere previamente e legittimamente comunicato detto aumento del costo della linea con decorrenza da aprile 2024 sulla fattura RT0XXXX675 del 16.02.2024;
- d) di non esservi – contrariamente a quanto affermato da TIM - alcuna comunicazione di tale aumento sulla fattura del 16.02.2024, ricevuta dall'utente in formato cartaceo e successivamente – previa richiesta di duplicato - tramite posta elettronica,;
- e) di avere richiesto al gestore sia telefonicamente, sia tramite pec, il rimborso dell'importo mensile di € 2,90 illegittimamente corrisposto;
- f) di avere TIM S.p.A. all'udienza fissata per il tentativo di conciliazione (ore 10:30 del 22.10.2024) depositato nel procedimento soltanto una comunicazione di aumento contenente un richiamo alla fattura e di non aver depositato la fattura completa;

- g) di essersi il tentativo di conciliazione concluso con verbale di mancato accordo del 22.10.2024.

Tanto premesso, l'istante ha richiesto, con l'istanza di definizione, il rimborso dell'importo maggiore di € 2,90 corrisposto mensilmente sulle fatture di aprile, maggio, giugno, luglio, agosto, settembre, ottobre 2024.

2. La posizione dell'operatore

TIM S.p.A. ha osservato che con la fattura di febbraio 2024 all'utente sono stati comunicati gli incrementi tariffari pari ad € 2,90 a partire dal mese di aprile 2024, per cui l'operatore ha adempiuto al disposto di cui all'art. 70 del Codice delle comunicazioni elettroniche (che prevede la 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).

La variazione contrattuale, prevista anche dall'art. 12 CGA, è da ritenersi legittima – a parere dell'operatore - poiché effettuata conformemente all'art. 70 del Codice delle comunicazioni elettroniche, pertanto gli addebiti nelle fatture emesse da aprile 2024 in poi sono esatti e congrui con la comunicazione inviata all'utente.

Quanto ai reclami inviati dal Sig. XXXXXXXX, TIM deduce di aver riscontrato gli stessi tranne l'ultimo che, essendo stato inviato lo stesso giorno 03.10.2024 di deposito dell'istanza di conciliazione, non è stato preso in considerazione, dovendosi valutare il deposito contestuale dell'istanza quale implicita rinuncia al riscontro della segnalazione.

Ritenendo infondata la domanda formulata dall'utente, ne ha chiesto il rigetto.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento, ed è pertanto validamente proponibile.

Per l'allegato 1 alla Delibera 519/15/CONS ("Modalità per la comunicazione agli utenti di modifiche contrattuali e del conseguente diritto di recesso, ai sensi dell'art. 70, comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche") gli operatori che intendono modificare le condizioni economiche o contrattuali sono tenuti a comunicare agli utenti interessati, con adeguato preavviso non inferiore a trenta giorni, il contenuto delle modifiche ed i motivi che le giustificano, la data di entrata in vigore delle stesse e l'informativa completa sul diritto di recedere dal contratto senza penali.

La comunicazione di modifica può avvenire mediante fattura.

La questione centrale della controversia riguarda la prova dell'avvenuta comunicazione da parte del gestore all'utente della modifica contrattuale mediante la fattura del 16.02.2024.

Nel caso di specie l'istante lamenta di non avere ricevuto tale comunicazione/informazione con la fattura del 16.02.2024 e, a riprova del proprio assunto, ha depositato la fattura RTXXXXXX675 del 16.02.2024 composta di n. 3 pagine e con la seguente numerazione/dicitura presente in ciascuna pagina: pag. 1/3 pag. 2/3; pag. 3/3.

L'operatore, dal suo canto, ha depositato soltanto una comunicazione contenente una mera annotazione nella parte in alto della fattura del 16.02.2024, ma non ha depositato la fattura completa, per cui non può dirsi raggiunta la prova che detta comunicazione fosse effettivamente allegata a detta fattura (si osserva, inoltre, che la fattura prodotta dall'istante consta di numerazione pagina per pagina, mentre la comunicazione prodotta dall'operatore non risulta avere alcuna numerazione delle pagine).

Non vi è prova dell'effettiva contezza dell'utente rispetto all'aumento introdotto, con la conseguenza che le nuove condizioni risultano essere state applicate senza che questi abbia potuto conoscerle compiutamente, accettarne consapevolmente il contenuto o valutare differenti soluzioni da intraprendere.

In mancanza di tale prova, la rimodulazione applicata non può ritenersi legittima, per cui l'operatore è tenuto al ripristino dell'originaria tariffa mensile di € 29,90 e al rimborso in favore del Sig. XXXXXXXX delle somme corrispondenti all'importo mensile maggiore corrisposto pari ad € 2,90 a partire da aprile 2024 sino all'attualità.

Nulla sulle spese di procedura in quanto non espressamente richieste nel formulario GU14 introduttivo dell'odierno giudizio di definizione.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXXXXX, si propone, in accoglimento dell'istanza GU14/ 714122/2024 del 07.11.2024 proposta da XXXXXXXX nei confronti di TIM S.p.A., che l'operatore provveda:

a) al ripristino dell'originaria tariffa mensile pattuita di € 29,90 e al conseguente rimborso in favore dell'utente degli importi maggiori versati, pari ad € 2,90 per ciascuna mensilità, a decorrere dal mese di aprile 2024 sino all'attualità, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

2. 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.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Potenza, 11/02/2025

IL PRESIDENTE

Avv. Assunta Mitidieri

