

DETERMINAFascicolo n. GU14/703175/2024**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX
XXXXXXXX - 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 la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza dell’utente XXXXX XXXXXX, del 18/09/2024 acquisita con protocollo n. 0242633 del 18/09/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con istanza del 18 settembre 2024, la sig.ra XXXX XXXXX (di seguito, anche solo Utente od Istante), titolare dell’utenza mobile n. XXXXX, contesta a TIM Spa (da qui in avanti anche solo l’Operatore) l’aumento di € 1,99 della tariffa mobile illegittimamente comunicato ed applicato tramite richiesta di conferma di accettazione via sms. A parere dell’Istante, “tale procedura sembra approfittare delle dimenticanze o errori di un utente [...] mi ritrovo un aumento tariffario a pari condizioni fatto passare per mia accettazione (sic!)”. Nel reclamo dell’11 maggio 2024, allegato all’istanza, la sig.ra XXXX così afferma: “Il 24 aprile 2024 TIM ha rinnovato il mio contratto TIM Famiglia X prelevando dal mio credito residuo 7,98 euro invece che la precedente tariffa di 5,99 euro”. Precisa di avere rifiutato tale aumento inviando a TIM sms con il testo

“CONFERMO ON”, come richiesto, in data 4 marzo 2024, ma non è in grado di fornirne prova poiché il messaggio è stato cancellato. Precisa, inoltre, che il 26 aprile un’operatrice del 119 aveva confermato che la tariffa applicata e prelevata da credito residuo fosse ancora di € 5,99 mensili ma che, successivamente, l’11 maggio 2024, un’altra operatrice 119 aveva “smentito” tali circostanze e aveva aperto un ticket di verifica sulla situazione. Sulla base di quanto lamentato, l’Istante chiede il ripristino della precedente tariffa di 5,99 euro/mese e il rimborso di quanto già pagato per effetto dell’aumento.

Nella memoria ritualmente depositata, l’Operatore espone quanto segue: - la linea XXXX ha attiva dal 24/10/19 l’offerta ODTWX-TIM_FAMIGLIA_X; - l’offerta aveva un costo di € 5,99 fino ad aprile 2024, quando per effetto di una rimodulazione tariffaria il costo dell’offerta è passata ad € 7,98; - l’aumento della tariffa è avvenuto in quanto non risulta essere stato inviato sms con conferma di voler mantenere lo stesso prezzo; - l’utente nel reclamo dichiara di aver ricevuto il messaggio e di avere anche risposto, ma non trova traccia del messaggio inviato a tim; - il reclamo dell’istante è stato regolarmente riscontrato in data 14/5/2024; - non è possibile accogliere la richiesta di ritornare al canone di € 5,99 in quanto l’offerta non è più attivabile a quel prezzo. Alla luce delle evidenziate circostanze, l’Operatore ha richiesto il rigetto delle domande avversarie, in quanto infondate, in fatto ed in diritto.

In via preliminare, si osserva che l’istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell’ecosistema digitale (All. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come da ultimo modificato dall’alla B alla Del. 194/23/CONS). Le richieste dell’Istante possono essere accolte parzialmente per i motivi che saranno qui di seguito esposti. L’Istante afferma di avere ricevuto da TIM, tramite sms, la comunicazione circa la variazione tariffaria del canone mensile relativo all’utenza mobile alla stessa intestata e di avere espressamente richiesto il mantenimento della tariffa già in essere mediante l’invio di messaggio dal testo “CONFERMO ON”, come indicato dall’Operatore. Ciò nonostante, TIM ha cominciato ad applicare la tariffa maggiorata. L’operatore non dato prova della correttezza della procedura seguita per la variazione tariffaria; si ritiene pertanto che l’istante abbia diritto al rimborso di quanto corrisposto in eccedenza rispetto alla originaria tariffa di € 5,99/mese dal 24 aprile 2024 sino alla data del presente provvedimento. Non può invece essere accolta la richiesta di ripristino del canone originario, atteso che, come affermato in memoria da TIM, trattasi di offerta non più attivabile a quel prezzo. Tuttavia, considerato tutto quanto precede, si ritiene che l’Istante abbia diritto di recedere dal contratto con TIM (cessando o migrando l’utenza ad altro gestore) in esenzione da spese e/o costi entro il termine di 60 giorni dalla data del presente provvedimento, in linea con quanto prevede l’art. 6, comma 2, del Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche, di cui all’Allegato B alla delibera n. 307/23/CONS.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell’istanza del 18/09/2024, è tenuta a Per le motivazioni di cui in premessa, si dispone il parziale accoglimento delle richieste dell’Istante nei confronti della società TIM s.p.a. La società TIM s.p.a. è tenuta a: 1) rimborsare all’Istante l’importo mensile di € 1,99 addebitato (in aggiunta al canone di € 5,99/mese, originariamente applicato) a partire dal 24 aprile 2024 sino alla data di notifica del presente provvedimento, oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell’istanza sino all’effettivo saldo; 2) riconoscere all’Istante il diritto di recedere dal contratto (mediante cessazione o migrazione dell’utenza) in totale esenzione da costi, diritto da esercitarsi entro 60 giorni dalla data di notifica del presente provvedimento. TIM è tenuta ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso alle parti.

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
Roberto Saini