

**DELIBERA N. 177/2024**

**XXXXX XXXXXXXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)  
(GU14/604650/2023)**

**Il Corecom Puglia**

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 30/10/2024;

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. 353/19/CONS;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; VISTO l’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, sottoscritto in data 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXXXXX del 02/05/2023 acquisita con protocollo n. 0117239 del 02/05/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dal dipendente dott. Michael Amoruso;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo privato per servizi di telefonia fissa relativi all'utenza 0884/\*\*\*\*508, rappresenta quanto segue: "Dopo aver attivato nuova offerta contrattuale con TIM, di cui era già Cliente, si è visto applicare condizioni contrattuali differenti e più sfavorevoli rispetto a quelle in essere, con costo di attivazione di 240 € di cui non era stata fatta menzione all'atto della definizione contrattuale. Inoltre gli è stato addebitato traffico non effettuato: addebito di 46,16 € per 2 telefonate di 4 h effettuate ad uno store Vodafone di Manfredonia.". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) recesso dal contratto senza corresponsione indennità grave previste dalla nuova offerta; II) storno somme previste dal nuovo contratto e fatturate; III) storno traffico non riconosciuto; IV) indennizzi di legge

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta quanto segue: "In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che in data 07/06/2022 su richiesta dell'utente viene eseguita la variazione del profilo da TIM Super Premium Mega a Premium 12 Mega (v. all. Sintesi Contrattuale del 07/06/2022). L'offerta prevedeva il costo di Premium 12 Mega a € 34,90 per i primi 12 mesi per poi passare a € 24,90, inoltre il contributo di attivazione incluso, mentre le chiamate da telefono fisso sono a consumo e il "Chi è" al costo di € 4,00 mensili. A seguito di tale attivazione, come da normativa vigente, la società convenuta ha inviato all'utente la sintesi contrattuale del profilo tariffario attivato. Tale documento contiene tutte le indicazioni sia contrattuali che economiche dell'offerta attivata, così come previsto dalla normativa vigente, e contiene altresì le indicazioni circa le modalità per recedere dal contratto nel caso l'attivazione del servizio non sia con forme a quella richiesta. Evenienza che non si è verificata nel caso de quo. Non si riscontrano inadempimenti contrattuali, neanche sotto il profilo informativo in quanto all'istante sono state inviate le condizioni economiche e contrattuali dell'offerta. L'articolo 3, dell'allegato A) alla delibera n. 519/15/CONS, ha disposto che gli operatori devono adottare tutte le misure necessarie affinché gli utenti dispongano, prima della conclusione del contratto, delle informazioni elencate nell'articolo 70 del codice delle comunicazioni elettroniche. Quindi anche le informazioni tecniche ed economiche inerenti la descrizione dell'offerta contrattuale comunicate all'utente dall'operatore nella fase precontrattuale, le quali devono essere fornite in modo chiaro e comprensibile, con ogni mezzo adeguato alla tecnica di comunicazione a distanza impiegata osservando, in particolare, i principi

di buona fede e lealtà in materia di transazioni commerciali. Appare evidente che la condotta della società convenuta è stata posta in essere nel rispetto della normativa vigente, anche sotto il profilo informativo, per cui le doglianze sollevate dall'istante non possono trovare accoglimento, in quanto l'istante al ricevimento di tale documentazione avrebbe potuto esercitare il diritto di recesso, evenienza che non si è verificata ed inoltre sull'utenza è attualmente attivo il profilo tariffario oggetto di contestazione. Il reclamo dell'istante risulta regolarmente riscontrato in data 27.08.2022, informandolo della correttezza degli addebiti, a seguito di ciò non risultano pervenuti ulteriori reclami. 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”.

### **3. Motivazione della decisione**

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, nei termini e per le motivazioni di seguito precisati. La richiesta sub I), relativa al recesso dal contratto senza indennità, non può trovare accoglimento in quanto esula dalle competenze di questo Corecom, non rientrando nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS). Resta fermo il diritto dell'utente di recedere dal contratto liberamente, ai sensi del cd. Decreto Bersani, sopportando i soli costi di chiusura del contratto ammessi dalla normativa di settore. La richiesta sub II), di storno delle somme previste dal nuovo contratto e fatturate, può trovare parziale accoglimento. Occorre precisare, preliminarmente, che, così come indicato nella sintesi contrattuale inviata al ricorrente successivamente l'accettazione della proposta commerciale telefonica, l'offerta prevedeva Premium Mega a € 34,90 per i primi 12 mesi e successivamente € 24,90, oltre un contributo di attivazione offerta di € 240,00, pagabile in 12 rate mensili da 20,00€ ciascuna. Tuttavia, nella registrazione della telefonata allegata al fascicolo documentale emerge palesemente che l'operatore confermava al ricorrente che avrebbe pagato sin da subito € 24,90, rientrando in una promozione speciale che gli avrebbe riservato l'operatrice precedente, atteso che la predetta offerta era attivabile solo dai nuovi clienti. Considerato il comportamento dell'operatore, che ha indotto l'utente a confidare in condizioni economiche diverse e più convenienti, può disporsi lo storno parziale delle somme previste dal nuovo contratto e fatturate, per un importo di € 120,00, corrispondente alla differenza tra i 34,90 euro mensili addebitati per 12 mesi e i 24,90 euro prospettati telefonicamente. La richiesta sub III), relativa allo storno del traffico non riconosciuto dall'istante, non può essere accolta. Come emerge dalle risultanze documentali, in particolare dalla sintesi contrattuale, le “Chiamate da telefono fisso” sono a consumo. A ciò si aggiunga che la circostanza, indicata dal ricorrente nelle sue memorie, della stranezza della durata della chiamata effettuata presso un centro Vodafone di Manfredonia, oltre l'orario di chiusura dell'esercizio commerciale, non si traduce automaticamente nell'impossibilità che tale chiamata sia stata effettuata,

ovvero comunque abbia avuto luogo, e, per profilo tariffario, contabilizzata. La richiesta (sub IV), di indennizzi di legge, è da intendersi, in ottica di favor utentis, da un lato, come riconoscimento di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, dall'altro, come indennizzo per profili tariffari non richiesti. Così riformulata, la richiesta può trovare accoglimento. Con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, il gestore si è semplicemente limitato ad allegare un riscontro scritto senza alcuna evidenza circa la modalità di trasmissione e la ricezione da parte del ricorrente, il cui nome non figura tra i destinatari. Tale comunicazione, inoltre, con tutta evidenza, non risulta adeguata a fornire un riscontro chiaro ed esaustivo circa le doglianze lamentate dall'utente, limitandosi ad affermare la regolarità delle fatture senza nulla aggiungere, e non può ritenersi con essa soddisfatto l'obbligo di riscontro al reclamo pendente in capo all'operatore. Per consolidato orientamento dell'Autorità, infatti, nei casi di rigetto, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata (come stabilito dall'art. 8, co. 4, della delibera 179/03/CSP), per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente verificabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente superiore, organizzato e diversificato. Spetta pertanto all'utente, ai sensi dell'art. 12 del Regolamento indennizzi, a carico di Tim, l'indennizzo per mancata risposta al reclamo, calcolato come segue. Il termine iniziale è da identificarsi, sulla base delle Condizioni Generali di abbonamento residenziale Tim, nel trentunesimo giorno successivo alla proposizione del reclamo del 25/07/2022, e dunque nella data 19/08/2022. Il termine finale è da identificarsi nella data di udienza di conciliazione, prima occasione utile di confronto tra le parti circa i disservizi occorsi (cfr. Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Del. n. 276/13/CONS), ovvero nella data del 2/5/2023. Data la misura di 2,50 euro pro die, fino a un massimo di euro 300, prevista dall'art. 12 del citato Regolamento Indennizzi e un arco temporale indennizzabile di 250 giorni, la misura dell'indennizzo da corrispondere è di 300,00 euro. Relativamente alla richiesta di indennizzo per profili tariffari non richiesti, nonostante la telefonata rassicurante circa il quantum mensile da pagare (€ 24,90), il gestore ha applicato quanto previsto nella precedente e superata sintesi contrattuale per i primi dodici mesi, esattamente dal 16/6/2022 al 10/6/2023 (362gg). Per la fattispecie in esame, nel calcolo dell'indennizzo, l'art. 13 del regolamento prevede la fissazione del dies a quo nel giorno di invio del reclamo, nella specie il 25/7/2022. Tra tale data e il termine finale del 10/6/2023 intercorrono 320 giorni. Applicando il parametro di 2,50 euro pro die previsto dall'art. 9 del Regolamento indennizzi, all'utente andrà riconosciuta, a titolo di indennizzo per applicazione di profili tariffari non richiesti, la somma di 800,00 euro.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. In parziale accoglimento delle richieste dell'istante, TIM SPA è tenuta allo storno parziale delle somme previste dal nuovo contratto e fatturate per un ammontare di € 120,00. Inoltre, TIM SPA è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, mediante compensazione dell'eventuale posizione debitoria e per l'eventuale residuo, mediante bonifico bancario, l'importo complessivo di € 1.100,00 (millecento/00), di cui 300,00 euro a titolo di indennizzo per omesso riscontro al reclamo e 800,00 euro a titolo di indennizzo per applicazione di profili tariffari non richiesti, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo.

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.

Bari, 30 Ottobre 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio  
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"  
Dott. Vito Lagona

La Presidente  
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore  
Dott. Giuseppe Musicco