

DELIBERA N. 22/2025

**XXXXX XXXXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/686641/2024)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 27/02/2025;

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. 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 XXXXX del 18/06/2024 acquisita con protocollo n. 0167584 del 18/06/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dal dott. Francesco Saverio Panza, in servizio presso il Corecom Puglia;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, titolare di contratto di tipo residenziale per servizi di telefonia fissa relativo all'utenza 080/*****3, rappresenta quanto segue: "Il mio assistito mi riferisce di aver stipulato, contratto telefonico con questa Spett. Società di Telecomunicazioni, con il seguente piano tariffario TIM CONNECT, per un costo mensile di € 39,90=. Sta di fatto, che da un'analisi della fattura n RS00942663 del 16.4.2024=, risulta essere presenti costi illegittimi e quindi non dovuti e comunque non corrispondenti alle condizioni contrattuali sottoscritte. In particolare si contesta in toto la modifica unilaterale delle condizioni di contratto riguardanti il servizio TIM VISION LIGHT, mai comunicata all'utente". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) Stralcio integrale della fattura n. RS00942663 del 16.4.2024; II) fornire riscontro; III) provvedere alla rimodulazione dei costi riguardanti il servizio TIMVISION LIGH; IV) indennizzo per i disagi patiti e patendi per una somma di euro; 550,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: "In riferimento alla presente istanza di definizione si evidenzia, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che il servizio in contestazione è attivo a partire dal conto RS01148913 del 16/04/2021. Nella fattura n. RS001173874 del 16.01.2024 all'istante è stato comunicato l'aumento tariffario del servizio Tim Vision Light. 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, e gli addebiti in fattura risultano essere esatti e perfettamente congrui con le comunicazioni inviate all'utente. L'istante avrebbe potuto esercitare il diritto di recesso evenienza che non si è verificata nel caso de quo. Nulla spetta all'istante neanche in merito alla mancata risposta al reclamo in quanto deve prendersi atto che l'utente ha esperito il primo reclamo

scritto in data 18.04.2024 proponendo istanza di conciliazione innanzi a questo Corecom in data 09.05.2024, non attendendo, dunque i tempi di risposta contrattualmente previsti. [...]”. La società convenuta, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, conclude per il rigetto dell’istanza.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze emerse nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. Con riferimento alla richiesta sub I) si osserva quanto segue. Parte istante contesta la presenza di costi non corrispondenti alle condizioni contrattuali sottoscritte, di contro l’operatore asserisce di aver agito nel rispetto della normativa vigente in materia di jus variandi. La vigente normativa, nelle ipotesi di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali, pone a carico degli operatori precisi obblighi informativi. I suddetti obblighi, prescritti dall’articolo 70, comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche, sono richiamati anche nell’articolo 5 della delibera n. 179/03/CSP, in cui si riconosce agli abbonati il diritto di ricevere, con adeguato preavviso non inferiore a 30 giorni, la notifica delle variazioni contrattuali disposte dall’operatore, unitamente all’informativa circa il diritto degli utenti stessi di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni (Del. 26/19/CIR). Nel caso di specie e, in particolare, dall’analisi della fattura n. RS00173874 del 16/01/2024, depositata in atti dall’operatore, si rileva che quest’ultimo ha comunicato all’istante quanto segue: “COMUNICAZIONE IMPORTANTE: MODIFICA DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE DELL’OFFERTA TIMVISION LIGHT. A partire dal 1° marzo 2024, per esigenze economiche derivanti dal mutamento delle condizioni di mercato, il costo della tua offerta TIMVISION LIGHT aumenterà di 0,99€ al mese (IVA inclusa). Eventuali promozioni in essere non subiranno alcuna variazione, così come non cambieranno i costi mensili di eventuali altre offerte TV di TIM già attive sulla tua linea. Ti ricordiamo, inoltre, che, se hai attivato un’offerta TV di TIM a pagamento, il costo mensile dell’offerta TIMVISION LIGHT non ti sarà addebitato finché tale offerta TV di TIM a pagamento rimarrà attiva. Puoi facilmente verificare nella sezione “Dettaglio dei Costi” della fattura TIM, o accedendo all’area riservata MyTIM (previa registrazione), o chiamando gratuitamente il Servizio Clienti 187, le condizioni economiche attualmente in vigore per la tua offerta. Qualora tu non intenda accettare la variazione contrattuale sopra indicata, hai il diritto di recedere dall’offerta TIMVISION LIGHT, senza penali né costi di disattivazione, dandone comunicazione entro il 31 marzo 2024, secondo le modalità illustrate nell’apposito paragrafo sottostante “Modalità per esercitare il diritto di recesso”. Ti precisiamo che l’aumento del costo mensile sarà applicato all’offerta TIMVISION LIGHT dal 1° marzo 2024, fermo restando il tuo diritto di esercitare il recesso, senza penali né costi di disattivazione, entro il termine del 31 marzo 2024. Per ulteriori informazioni sulla modifica contrattuale sopra illustrata, puoi chiamare gratuitamente il Servizio Clienti 187, andare sul sito tim.it o recarti presso i negozi TIM.” L’aumento unilaterale preannunciato dall’operatore risulta applicato a decorrere dal mese di marzo 2024, come si evince dalla fattura n. RS00942663 del 16.4.2024 in atti, ossia

dopo il termine di 30 giorni previsti dal Codice delle comunicazioni elettroniche e dalle delibere AGCOM. Ne consegue che l'operatore ha agito esercitando il proprio diritto allo jus variandi nel rispetto della disciplina di settore; pertanto, la richiesta in esame non può essere accolta. La richiesta sub II) è inammissibile. Tale domanda, peraltro di natura istruttoria, non rientra infatti 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). La richiesta sub III), che attiene a disposizioni di natura contrattuale, non può comunque trovare accoglimento per quanto argomentato precedentemente al punto sub I). La richiesta sub III), generica e non circostanziata, è da intendersi in ottica di favor utentis e, altresì, per come indicato nelle memorie di replica dell'istante, quale richiesta di indennizzi per la modifica delle condizioni contrattuali e per mancata risposta al reclamo. Con riferimento alla prima fattispecie, non può riconoscersi alcun indennizzo avendo accertato che l'operatore ha agito nel rispetto della normativa vigente. In merito all'asserita mancata risposta al reclamo, dall'analisi della documentazione in atti emerge che l'unica comunicazione PEC risulta datata 18/04/2024 ma di tale reclamo non v'è alcuna evidenza di trasmissione e consegna. Si rileva, ad abundantiam, che il reclamo è stato effettuato comunque pochi giorni prima della proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione (09/05/2024), ossia prima della decorrenza del termine di 45 giorni entro i quali l'operatore ha l'obbligo di riscontrare i reclami. Stante la partecipazione dell'operatore alla procedura conciliativa, parte istante ha avuto modo di ottenere in tale sede il riscontro a quanto contestato. Alla luce delle osservazioni che precedono, non è possibile riconoscere alcun indennizzo.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza non può trovare accoglimento.
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, 27 febbraio 2025

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