

| | | |
|---|-----------------|---|
|  | Presidente | Marco Mazzoni Nicoletti |
| | Vice Presidente | Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli |
| | Dirigente | Maurizio Santone |

Deliberazione n. 19 del 13 maggio 2025

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) (GU14/720410/2024)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

| | Presente | Assente |
|-------------------------|----------|----------|
| Marco Mazzoni Nicoletti | X | |
| Fabrizio Comencini | X | |
| Stefano Rasulo | X | |
| Enrico Beda | | X |
| Edoardo Figoli | | X |

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Kusuma Cappellazzo, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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. 353/19/CONS;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

Vista la “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXXXXXX del 06/12/2024 acquisita con protocollo n. 0321193 del 06/12/2024;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante fa presente quanto segue.

La numerazione XXXXXXXX è una linea ISDN con chiamate a pagamento attiva dal 1998 e mai variata, ad eccezione di un cambio intestazione da XXXXXXXXXXXXXXX - nell'anno 2023. L'istante lamenta che, prima del mese di ottobre 2024, non è stato mai informato della possibilità di cambiare offerta, nonostante la disponibilità di opzioni più convenienti proposte da TIM, che includono internet e chiamate illimitate. Questa mancanza di comunicazione ha portato a sostenere costi elevati per un periodo prolungato senza la possibilità di usufruire di piani tariffari più vantaggiosi. In considerazione di quanto sopra, l'istante chiede che venga riconosciuto un rimborso per le somme pagate in eccesso rispetto alle offerte attuali.

Al fine di evitare un contenzioso legale l'istante conclude circoscrivendo la richiesta al rimborso degli importi addebitati per le chiamate sulle fatture a far data dal trasferimento dell'utenza in capo a XXXXXXXXXXXXXXX (periodo fatturazione TIM da ottobre 2023 a novembre 2024, traffico da 01/09/2023 a 31/10/2024) per un totale di € 2.483,22, pari all'imponibile del traffico a consumo esposto nelle fatture.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto ha prodotto memoria difensiva in data 24/1/2025.

L'istante lamenta di non essere mai stato informato da TIM sulle varie offerte telefoniche che potevano essere più convenienti rispetto al profilo tariffario in uso dall'utente. Chiede il rimborso di quanto fatturato da TIM per il traffico telefonico da Ottobre 2023 a Novembre 2024 per € 2.483,22.

Dalle verifiche eseguite da TIM è emerso che l'istante è subentrato nell'intestazione della linea telefonica n. XXXXXXXX (precedentemente intestata a XXXXXXXX) in data 14 febbraio 2023. In data 23 ottobre 2024 l'utente ha sottoscritto un contratto telefonico per l'attivazione di progetto Soluzione Integrata NICI con la trasformazione della linea telefonica n. XXXXXXXXXXXXXXX in VoIP all'interno dello stesso.

Nessuna segnalazione/reclamo telefonico scritto o telefonico/pec presente a sistema in merito alla mancata ricezione di offerte migliorative rispetto al pricing commerciale attivo sulla linea n. XXXXXXXXXXXXXXX

La mancata variazione contrattuale e/o la mancata informazione da parte di TIM di nuove offerte al cliente non può essere certamente oggetto di richiesta di rimborso retroattivo e non c'è nessun obbligo in capo a TIM di informare i propri clienti circa le nuove soluzioni commercializzate. Il progetto telefonico Soluzione Integrata NICI, peraltro, è in esclusiva delle agenzie di vendita che possono commercializzarlo a fronte di attenta verifica di carattere tecnico e commerciale per la sua corretta realizzazione. Era compito dell'utente, se non riteneva più conveniente l'offerta in uso, contattare un rivenditore TIM per valutare eventuali nuove soluzioni più convenienti. Alla luce di quanto esposto si conferma pertanto la regolarità dell'operato di TIM e che alcun rimborso è dovuto all'istante.

L'operatore conclude chiedendo, pertanto, il rigetto delle richieste di parte istante.

La replica dell'istante.

Con nota di replica del 29/1/2025, l'istante ribadisce la non corretta condotta di TIM S.p.A., che ben si è guardata dal mettere al corrente il cliente della presenza sul mercato di offerte migliorative rispetto al contratto in essere. Nel settembre 2024 il sottoscritto è stato contattato non da una ma da più agenzie TIM e solo a seguito di tentativo di passare ad altro gestore, per eccessiva onerosità del contratto TIM.

TIM dunque ha proseguito con un contratto, anche dopo il subentro del sottoscritto al padre XXX. XXXX XXXXXXXX nell'ottobre 2023, in cui richiedeva circa 500 euro/mese, nonostante tale tipo di contratto e di tariffe non fossero in uso da anni a vantaggio di contratti ben più convenienti.

Di tale circostanza il sottoscritto è stato reso edotto unicamente con le precipitose visite dei commerciali TIM che ad ottobre 2024 hanno (finalmente) fatto accedere lo scrivente a condizioni contrattuali in linea con quanto praticato alla clientela TIM.

Si ribadisce infine che la richiesta risarcitoria è assolutamente limitata nel tempo e nell'ammontare; nella denegata ipotesi non venisse riconosciuta, lo scrivente, unitamente al precedente intestatario XXX XXXXXX XXXXXXXXXXXX, provvederà a citare in giudizio TIM con richiesta di risarcimento danni di ben altra caratura stante il protrarsi della scorretta pratica commerciale di TIM tenuta nei confronti di un cliente TIM dal 1998

3. Motivazione della decisione

Nella fattispecie qui in esame, XXXXXXXXXXXX lamenta che, con riferimento alla numerazione XXXXXXXX (a lui intestata dall'ottobre 2023 e di pertinenza di XXXXXXXXXXXX nel precedente periodo dal 1998), TIM avrebbe omesso di informare l'utente dell'esistenza di piani tariffari più convenienti rispetto a quello previsto dal contratto in essere. L'istante chiede pertanto all'operatore il rimborso di quanto versato per eccesso rispetto alle offerte ora disponibili, con riferimento al periodo di propria pertinenza (dall'1/9/2023 al 31/10/2024) per complessivi € 2.483,22, pari all'imponibile del traffico a consumo esposto in fattura. Il gestore chiede il rigetto di tali richieste, precisando che il subentro è avvenuto il 14/2/2023 e che il 23/10/2024 XXXXXXXXXXXX ha sottoscritto un contratto per l'attivazione di un progetto Soluzione integrata NICI con trasformazione della linea in VoIP e che nessun reclamo risulta essere stato prodotto in merito, nonché rilevando, altresì, che non grava sul gestore un obbligo di informare i propri clienti dell'esistenza di nuovi servizi. L'operatore chiede pertanto il rigetto della richiesta. L'utente replica di aver potuto conoscere tariffe migliorative solo dietro tentativo di passaggio ad altro operatore e ribadisce ogni richiesta, motivata dalla circostanza di non aver avuto notizia dell'esistenza di tariffe più convenienti.

Alla luce dell'istruttoria, si ritiene che l'istanza di XXXXXXXXXXXX non possa trovare accoglimento.

In primo luogo, si rileva che l'operato dell'istante non è stato conforme ai principi di autoresponsabilità e, più in generale, ai canoni di ordinaria diligenza legittimamente richiedibili a un utente medio, tantopiù che l'utenza in questione risulta essere "affari". La considerazione che precede vale a maggior ragione considerato quanto avvenuto, nella scansione temporale degli eventi, tra il 2023 e il 2024.

L'istante, infatti, a quanto risulta incontestatamente dalla ricostruzione dell'operatore, ha acquisito la titolarità dell'utenza a febbraio 2023 e ha proseguito nell'utilizzo della linea, col piano tariffario vigente, fino a ottobre 2024.

Ne deriva che la contestazione che l'istante rivolge all'operatore resistente, così ricostruita, attiene non all'applicazione di profili tariffari erronei o mai richiesti, bensì al fatto che l'operatore ha applicato proprio quei parametri e quelle tariffe concordati tra le parti; la richiesta si configura, pertanto già di per sé non accoglibile. Quanto alla lamentata omessa comunicazione in merito alla sussistenza di piani tariffari di maggior favore, è il caso di osservare che non consta che alcuna disposizione di legge né provvedimento dell'autorità imponga al gestore un contatto individualizzato, rivolto a ciascun utente, finalizzato alla proposta di tariffe meno onerose, essendo ad ogni evidenza rimessa tale ricerca di parametri più convenienti alla diligenza dell'utente. Anzi, ai sensi della deliberazione Agcom n. 252/16/CONS, la trasparenza tariffaria (intesa come "elenco delle offerte vigenti utilizzate dalla propria clientela") si realizza non già con mezzi individuali di comunicazione, bensì con la pubblicazione, nel sito web del gestore, in primo luogo delle condizioni contrattuali applicabili. Tale pubblicazione assicura quindi la conoscenza legale delle tariffe applicabili dall'operatore, sia con riferimento alle eventuali tariffe accessibili sia con riferimento ai profili non più contrattabili ma applicate ai clienti che li avessero sottoscritti in precedenza.

Sotto questo aspetto, nessuna censura viene mossa dall'istante che, anzi, pur invitato dalla Struttura di supporto al Corecom (con nota in fascicolo del 9/12/2024) non risulta aver versato in atti alcun reclamo in merito alle circostanze rappresentate in formulario.

Al riguardo, è infine il caso di osservare che, ai sensi dell'art. 14 del Regolamento indennizzi, "sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte".

Nella presente fattispecie, in primo luogo l'utente non risulta aver provato di aver segnalato tempestivamente il disservizio entro 3 mesi da quando avrebbe potuto conoscerlo (i.e. dalla stessa data di subentro nella linea al precedente intestatario). In secondo luogo, e per assorbenti ragioni, nella presente fattispecie le somme

corrisposte non possono dirsi “indebite” proprio perché corrispondenti al piano tariffario contrattato in origine tra le parti, che è infatti l’oggetto della contestazione di XXXXXXXXXXXX

Dal punto di vista fattuale, per giurisprudenza (v., ex multis, Deliberazione Corecom Emilia-Romagna n. 97/2020) “in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del disservizio e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione.” Essendo peraltro intrinsecamente opinabile ogni valutazione in merito alla maggiore o minore convenienza di un piano tariffario rispetto ad altri, la circostanza che l’utente abbia omesso una puntuale specificazione dei fatti qui contestati all’operatore non ha messo quest’ultimo in condizione di conoscere l’insoddisfazione dell’utente per il proprio piano.

Conclusivamente, si ritiene che l’istanza di XXXXXXXXXXXX non possa essere accolta

Tutto ciò premesso, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All’unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

1. Di rigettare l’istanza di XXXXXXXXXXXX nei confronti di TIM S.p.A per le motivazioni di cui in premessa.
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.
4. 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.

Il Dirigente
Fto(*) Maurizio Santone

Il Presidente
Fto(*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante
Fto(*) Kusuma Cappellazzo

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.