

DELIBERA N. 36/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX/TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)

(GU14/722329/2024)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 15 aprile 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 modificato 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”*, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 *“Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”*, in particolare l’art. 30, e il *“Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”* (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: *“Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione”*;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 16/12/2024 acquisita con protocollo n. 0329916 del 16/12/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 05712xxxx con la società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile), di seguito, Tim, lamenta l’addebito di costi non dovuti e la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

“Numerazione oggetto di procedimento 05712xxxx. Attiva dal 2021 (Novembre) con servizio CALCIO E SPORT da € 19,90 mese come da fattura allegata. Successivamente la fatturazione per detto servizio viene sostanzialmente raddoppiata e, il cliente vede addebito di € 31,98 mese. Si effettuano reclami e segnalazioni sino ad arrivare a Settembre 2024 dove vengono inviate nr.2 pec ad oggi senza alcun riscontro. Per meglio precisare il gestore invia comunicazione di accettazione rimborso ma senza indicare modalità ed importi. Per dette motivazioni le richieste formulate sono ampiamente ritenute congrue. Si dispone anche di estratto conto laddove dovesse occorrere al gestore”.

In data 27 settembre 2024, tramite l’associazione di riferimento, inviava pec all’operatore nella quale rappresentava di avere rilevato “dal 2021 e precisamente dalla fattura allegata numero RL0636xxxx di euro 96,38, (...) di avere un doppio pagamento. Prima il 13/12/2021 di euro 96,38 e successivamente di euro 19,99 il 15/12/2021 per lo stesso servizio TIMVISION CALCIO E SPORT. Alleghiamo anche la fattura RL0234xxxx di euro 110,88 riferita a Maggio 2024 contenente lo stesso servizio in abbonamento di euro 31,98. Nell’estratto conto allegato, si evidenzia che il giorno 10/06/2024 viene addebitata la fattura di euro 110,88 e 4 gg dopo esattamente il 14/06/2024 viene addebitato il solo servizio di euro 31,98 ma già pagato anche questo in precedenza. Per quanto sopra citato, sono a richiedere la restituzione degli importi pagati”.

In data 18 ottobre 2024 inviava all'operatore la seguente comunicazione *“Spett.le Società, con la presente, nel ringraziarvi della celere risposta, siamo a richiedere il rimborso dettagliato per tutti i costi nel periodo”*.

Allegava all'istanza fattura n. RL0636xxxx del 16 novembre 2021 con scadenza 13 dicembre 2021 riferita alla numerazione 05712xxxx contenente dettaglio dei costi per il periodo 1° novembre 2021-30 novembre 2021 dell'importo complessivo pari ad euro 96,38 di cui 19,99 relativi al servizio Timvision Calcio e Sport, estratto conto di parziale mese dicembre 2021 (dal 9/12/2021 al 29/12/2021); PEC 27 settembre e 18 ottobre 2024.

In data 11 dicembre 2024 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Tim tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante, quantificando la sua richiesta in euro 1.600,00, ha chiesto:

- i) *“il rimborso di tutti i pagamenti effettuati per doppio importo relativo al servizio TIM CALCIO E SPORT ad oggi quantificato in euro 1.150,00”*;
- ii) *“indennizzo per mancato riscontro ai reclami e segnalazioni quantificato in euro 180,00 (riferimento nr.2 pec)”*;
- iii) *“indennizzo di euro 250,00 per mancato rispetto oneri informativi e contrattuali”*.

2. La posizione dell'operatore.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha dedotto che l'utenza *de qua* *“è attiva col profilo TIM PREMIUM FIBRA e con l'opzione TIMVISION CALCIO E SPORT dal 23/10/2021”*, precisando al riguardo che, l'offerta contrattualizzata prevedeva quale costo per detto servizio i seguenti importi: euro 19,99 mensili fino alla data del 30 settembre 2022 e poi, 29,99 euro mensili dal giorno 1° ottobre 2022.

“Successivamente, nella fattura RL0553xxxx del 16/10/2023 è stato comunicato il cambiamento delle condizioni economiche della promozione TIM VISION CALCIO E SPORT (cfr. Fig. 2). (...). A partire, quindi, dalla fattura di cui sopra, il costo di TIMVISION CALCIO E SPORT è diventato €31,98 [mensili] come da aumento comunicato”.

“A seguito di tale comunicazione, Tim non ha ricevuto alcuna richiesta di disdetta/migrazione, cui avrebbe avuto gratuitamente diritto in caso di mancata accettazione dell'aumento, come opportunamente comunicato da Tim nella soprariportata fattura”.

Tim ha poi dedotto che *“sulla fattura RL0321xxxx del 16/06/2024 è stato comunicato un ulteriore cambiamento delle condizioni economiche della promozione TIMVISION CALCIO E SPORT per cui, dalla fattura “Ottobre 2024” il costo è diventato di €44,99 (cfr. Fig. 3 e Doc. 1). (...). Anche in questo caso valgono le considerazioni, sia di diritto che fattuali, fatte per la prima variazione”*.

L'operatore sul punto ha rilevato che *“i costi sono, dunque, legittimi, e nessun rimborso risulta possibile”* ed ha concluso per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare si rappresenta che è stata effettuata richiesta istruttoria alla parte istante con la quale è stato chiesto *“di produrre documentazione bancaria attestante le operazioni contabili (pagamenti e/o eventuali accrediti) relative all'operatore Tim da novembre 2021”*, all'esito della quale l'istante ha allegato: parziale estratto conto dalla data del 4 giugno 2024 al 28 giugno 2024, parziale fattura n. RL0234xxxx del 16 maggio 2024 riferita alla numerazione 05712xxxx di complessivi euro 110,88 di cui euro 31,98 per servizio *“Timvision Calcio e Sport”*. L'istante ha poi riallegato la fattura n. RL0636xxxx del 16 novembre 2021 e l'estratto conto di parziale mese dicembre 2021 (dal 9/12/2021 al 29/12/2021) già prodotti con la presentazione dell'istanza.

Sempre preliminarmente con riferimento alla domanda sub iii) di *“indennizzo di euro 250,00 per mancato rispetto oneri informativi e contrattuali”* si precisa che questa richiesta sarà valutata alla luce di quanto emerso dalla posizione delle parti e, quindi avrà ad oggetto le rimodulazioni tariffarie poste in essere dall'operatore.

Nel merito.

Sulle rimodulazioni tariffarie e i doppi addebiti del servizio Timvision Calcio e Sport

La parte istante contesta gli aumenti del servizio Timvision Calcio e Sport e il doppio addebito dell'importo relativo a detto servizio. Di contro, l'operatore ha dedotto *“costi sono, sono (...) legittimi, e nessun rimborso risulta possibile”*.

La doglianza è parzialmente fondata per le ragioni che seguono.

L'istante deduce di avere riscontrato nel corso del rapporto contrattuale, successivi aumenti del costo del servizio *“CALCIO E SPORT”*, già attivo dal 2021, fino ad arrivare, negli anni, ad una fatturazione *“sostanzialmente raddoppiata”* rispetto a quanto inizialmente pattuito. Inoltre, lamenta di avere subito il doppio pagamento per detto servizio.

A sostegno delle proprie argomentazioni allega estratto conto di parte del mese di dicembre 2021 contenente l'addebito, in data 13 dicembre 2021, dell'importo di euro di euro 96,38 relativo alla fattura n. RL0636xxxx, comprensivo della somma di euro 19,90 per il servizio Timvision Calcio e Sport e, ulteriore addebito, in data 15 dicembre 2021 di euro 19,99 per lo stesso servizio Timvision Calcio e Sport.

L'istante allega anche la fattura RL0234xxxx di riferita alla mensilità di maggio 2024 pari a complessivi euro 110,88 di cui euro 31,98 per Timvision Calcio e Sport e, estratto conto con addebito, in data 10 giugno 2024, dell'intero importo della fattura *“e 4 gg dopo esattamente il 14/06/2024”* ulteriore addebito del solo servizio Timvision Calcio e Sport di euro 31,98 *“già pagato anche questo in precedenza”*.

Nel merito della vicenda, l'operatore ha precisato che l'offerta contrattualizzata dall'istante prevedeva quale costo per Timvision Calcio e Sport l'importo di euro 19,99 mensili fino alla data del 30 settembre 2022 per poi giungere a 29,99 euro mensili dal giorno 1° ottobre 2022.

Tim ha poi dedotto che, a seguito di rimodulazioni tariffarie per modifica delle condizioni economiche di mercato dell'offerta, il costo per detto servizio era aumentato di euro 1,99 al mese (IVA inclusa) e quindi, dal 1° dicembre 2023, era arrivato ad euro 31,98. Infine, Tim ha aggiunto che, *“dalla fattura “Ottobre 2024” il costo [era] diventato di €44,99”* sempre per modifica delle condizioni economiche di mercato dell'offerta. Sul punto l'operatore ha rilevato che tutte le variazioni tariffarie erano state comunicate all'istante con la possibilità, in caso di mancata accettazione dei singoli aumenti, di recesso senza penali, né costi di disattivazione, ma di non avere ricevuto alcuna comunicazione in tal senso da parte dell'utente.

Sul punto, giova richiamare la vigente normativa in materia di contratti di comunicazione elettronica che, nelle ipotesi di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali, pone precisi obblighi informativi a carico degli operatori. Tali obblighi, prescritti dall'art. 70, comma 4, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.lgs. 259/2003), sono richiamati anche dall'art. 5 della Delibera Agcom 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 condizioni 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.

Pertanto, una volta che l'operatore abbia adempiuto al disposto sopracitato, la rimodulazione è da ritenersi legittima (nonché espressione di uno *ius variandi* attribuito per legge) e lo strumento di tutela a disposizione dell'utente è quello del recesso, garantito senza l'applicazione di alcun costo aggiuntivo, per permettergli una scelta consapevole.

Nel caso di specie, agli atti del procedimento risulta che l'operatore abbia comunicato la prima rimodulazione tariffaria nella fattura RL0553xxxx del 16 ottobre 2023 (che disponeva che a far data 1° dicembre 2023 l'importo per il servizio che ci occupa sarebbe diventato pari a 31,98 euro mensili) rispettando le previsioni riportate nella sopra citata normativa, sia in termini di tempo relativo alla decorrenza del nuovo importo per il servizio (1° dicembre 2023) che relativamente alla comunicazione della possibilità dell'istante di recedere in esenzione spese in caso di mancata accettazione delle nuove condizioni contrattuali.

Dal corredo istruttorio non risulta che la parte istante abbia comunicato la propria volontà di recedere dal contratto o di migrare la linea verso altro operatore.

Diversamente, nella seconda rimodulazione tariffaria comunicata nella fattura n. RL0321xxxx del 16 giugno 2024, l'operatore ha reso l'informativa che *“a partire dal 1° luglio 2024, il costo mensile della tua offerta TIMVISION Calcio e Sport, che include i contenuti Calcio, aumenterà di 9.01€ e diventerà di 40,99€ al mese”* violando la disposizione normativa in base alla quale *“gli abbonati sono informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche”*.

Ciò posto, si ritiene che Tim sia tenuta a stornare o restituire in caso di avvenuto pagamento la maggiore somma di euro 9,01 addebitata all'utente dal 1° luglio 2024 fino alla data di presentazione della presente istanza (16/12/2024).

Quanto all'ulteriore aspetto della vicenda relativo ai doppi addebiti mensili del servizio Timvision Calcio e Sport l'operatore non ha dedotto alcunché.

Di contro, l'istante ha fornito prova che l'importo di euro 19,90 relativo al servizio Timvision Calcio e Sport portato nella fattura n. RL0636xxxx è stato addebitato due volte (sia in data 13 dicembre 2021 che in data 15 dicembre 2021).

Analogamente per quanto concerne la somma di euro 31,98 attinente al medesimo servizio oggetto della presente disamina e di cui alla fattura RL0234xxxx, dalla documentazione agli atti emerge che detto importo è stato addebitato sia il giorno 10 giugno 2024 che il 14 giugno 2024.

Quindi, gli importi addebitati due volte per il medesimo servizio nello stesso periodo di riferimento sono privi di causa e l'operatore è tenuto a restituire la somma complessiva di euro 51,88 (19,90+ 31,98).

Sui reclami.

L'istante lamenta il *“mancato riscontro ai reclami e [alle] segnalazioni”*.

La doglianza non è fondata per le ragioni che seguono.

Nella specie, è opportuno evidenziare che le pec cui riferisce l'istante essere prive di riscontro risultano sguarnite di prova di avvenuta consegna, che normalmente correda l'invio a mezzo pec. Pertanto, le stesse non sono idonee a provare il corretto ricevimento e, in quanto tale, sono prive di valore probatorio.

Inoltre, a nulla vale la dichiarazione dell'utente di aver effettuato delle segnalazioni telefoniche, se non viene indicata la data o il codice identificativo del reclamo, al fine di tracciarne tracciare la telefonata.

La domanda *sub ii)* è dunque rigettata.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza GU14/722329/2024 presentata da XXX nei confronti di TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) per le motivazioni di cui in premessa.

2. TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativa - contabile dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, mediante lo storno o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento (secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) del maggiore importo di euro 9,01 mensili portato nelle fatture con decorrenza dal 1° luglio 2024 fino alla data di presentazione della presente istanza (16/12/2024).

3. TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) è tenuta a corrispondere all'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, secondo le modalità indicate in istanza, la somma di euro 51,88 oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, in quanto addebitata due volte per il medesimo servizio e per lo stesso periodo di riferimento.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 15 aprile 2025

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)