

DELIBERA N. 48/2024

**XXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/685149/2024)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 21/10/2024;

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 16 dicembre 2022 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, di seguito denominato *Accordo Quadro*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni

di cui all'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria;

VISTA l'istanza di XXX del 10/06/2024 acquisita con protocollo n. XX del 10/06/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla linea di tipo privato XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) sono stati effettuati vari aumenti del canone, non previsti, dalla sottoscrizione del contratto di telefonia fissa;

b) in particolare, il contratto prevedeva un canone di euro 24,90; nel maggio 2023 si è riscontrato un aumento ingiustificato ad euro 27.80; in agosto 2023 un doppio aumento, ingiustificato, ad euro 29.09; nell'aprile 2024 un ulteriore nuovo aumento ad euro 30.70.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) il ripristino della tariffa di euro 24,90;

II) rimborso ed indennizzo quantificati in euro 200.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

1) è stata attivata in data 23.8.2021, con riguardo all'utenza n. XXXX, l'offerta Tim denominata "NUOVA TIM SUPER FIBRA BASE" rispetto alla quale era stato pattuito un canone mensile pari ad euro 24,90, come risulta anche dalla sintesi contrattuale inoltrata a parte istante e le fatture emesse a partire dalla predetta attivazione, infatti, risultavano essere pienamente conformi all'offerta convenuta;

2) nella fattura di marzo 2023, il Gestore ha comunicato espressamente all'istante che, dal 1° maggio 2023, per esigenze economiche dovute al mutamento del contesto di mercato, il costo mensile dell'offerta sarebbe aumentato di euro 2,90 al mese i.i. e che, qualora l'utente non avesse accettato tale variazione contrattuale, avrebbe avuto il diritto di recedere dal contratto senza costi né penali entro il 31 maggio;

3) l'utente non ha esercitato il diritto di recesso;

4) l'istante non ha mai contestato alcunché, né i costi fatturati da Tim né tanto tanto meno l'eventuale – che si contesta sin da ora in ogni caso - mancato ricevimento delle fatture;

5) nella fattura di febbraio 2024, poi, risultava presente la comunicazione di un ulteriore aumento dei costi dell'offerta, pari a 2,90 euro, in vigore dal successivo 1 aprile 2024, con possibilità di recedere dal contratto entro il 30 aprile 2024, portando i costi mensili ad euro 30,70.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante dichiara che la comunicazione delle variazioni contrattuali non è stata adeguata, in quanto il cliente non ha mai ricevuto una notifica chiara e comprensibile del cambiamento contrattuale. Inoltre, il mancato esercizio del diritto di recesso non è di per sé indicativo dell'accettazione delle modifiche. Conferma pertanto le proprie richieste.

3. Motivazione della decisione

La domanda non può essere accolta per i motivi di seguito precisati.

L'istante, in sostanza, assume l'illegittimità di aumenti della fatturazione conseguenti a modifiche delle condizioni contrattuali proposte dal proprio fornitore di servizi di comunicazione elettronica.

In particolare, la documentazione presente agli atti del fascicolo, evidenzia che il gestore, nella fattura n. XX del 16 marzo 2023 ha comunicato al cliente una variazione del costo mensile dell'offerta con decorrenza 1 maggio 2023 e con possibilità di recedere dal contratto, in esenzione costi, entro la data del 31 maggio 2023; parimenti, nella fattura n. XX del 16 febbraio 2024, ha comunicato una variazione del costo mensile dell'offerta, con decorrenza 1 aprile 2024, con possibilità di recedere dal contratto, in esenzione costi, entro la data del 30 aprile 2024.

Tanto premesso, l'articolo 98-septiesdecies, comma 5 del decreto legislativo n. 259/2003, "Codice delle comunicazioni elettroniche", nel testo ad oggi vigente, stabilisce quanto segue: "Gli utenti finali hanno il diritto di recedere dal contratto ovvero di cambiare operatore, senza incorrere in alcuna penale né costi di disattivazione, al momento dell'avvenuta comunicazione di modifiche delle condizioni contrattuali proposte dal fornitore di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico (...). I fornitori informano gli utenti finali, con preavviso non inferiore a trenta giorni, di qualsiasi modifica delle condizioni contrattuali e, al contempo, del loro diritto di recedere dal contratto senza incorrere in alcuna penale né ulteriore costo di disattivazione se non accettano le nuove condizioni. Il diritto di recedere dal contratto può essere esercitato entro sessanta giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali. L'Autorità provvede affinché la comunicazione sia effettuata in modo chiaro e comprensibile su un supporto durevole".

In relazione a tanto, dall'esame della documentazione versata agli atti del fascicolo, appare che le comunicazioni di variazione contrattuale sopra riportate soddisfino i requisiti previsti dalla disposizione citata, avendo quest'ultimo rispettato sia i tempi prescritti (preavviso non inferiore a trenta giorni e termine di sessanta giorni per il recesso in esenzione costi), sia le modalità riguardanti la comunicazione (chiara, comprensibile e su supporto durevole).

Non potendosi, pertanto, muovere alcuna censura all'operatore circa la correttezza delle comunicazioni di variazione contrattuale, la domanda non può essere accolta.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

il rigetto della domanda presentata dal sig. XXi (050100 Terni), nei confronti dell'operatore Tim SpA, per i motivi sopra riportati.

Spese di procedura compensate.

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.

Perugia, 21 ottobre 2024

IL PRESIDENTE

Elena Veschi

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli

(firma apposta digitalmente ai sensi delle vigenti disposizioni di legge)