AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 6/2024/DEF

XXX XXX/TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/637444/2023)

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 6/03/2024;

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 l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l'art. 10;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l'istanza di XXXXXX XXXXXX del 12/10/2023 acquisita con protocollo n. 0259716 del 12/10/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza del 16 maggio 2023, il sig. XXX XXX (di seguito, anche soltanto Istante od Utente) ha contestato a TIM Spa (d'ora in poi, anche soltanto TIM od Operatore) quanto di seguito rappresentato:

- l'aumento di € 5 del costo dell'offerta, tra l'altro, privo di adeguata motivazione, e la mancata applicazione dello sconto, di pari importo, entrambi comunicati da TIM con la fattura del mese di marzo 2023;
- l'aumento è stato attuato non dal 1° maggio, ma già con la fattura di aprile, che, oltretutto, non reca menzione alcuna dello sconto assicurato. L'incremento, peraltro, è stato di € 6, non € 5, dal momento che l'importo del costo dell'offerta è passato da € 29,90 ad € 35,90;
- con la bolletta di marzo 2023, è stato praticato "un aumento dell'aumento", posto che l'offerta verrà rideterminata su base inflazionistica.

Alla stregua delle evidenziate circostanze, l'Utente ha richiesto, per un importo complessivo di € 3.800,00:

1) l'annullamento degli aumenti e la restituzione del relativo ammontare, definito, in via equitativa, in € 3000,00 o determinato con indennizzo da corrispondersi in via equitativa;
2) riconoscimento dello sconto assicurato da TIM;
3) un indennizzo, in via equitativa, di € 500,00 per violazione dell'art. 13, comma 7, del Regolamento indennizzi;
4) riconoscimento, in via equitativa, di € 300,00 a titolo di rimborso spese.

In data 1° dicembre 2023, l'Istante ha replicato alle argomentazioni di cui alla memoria di controparte, precisando, in via preliminare, in primis, di non avere richiesto accertamento alcuno circa la sussistenza di pratiche commerciali scorrette, essendo a conoscenza che la competenza in merito è dell'AGCM, anche se nulla vieterebbe al Corecom di fare una segnalazione alla predetta Autorità, là dove riscontrasse i "palesi abusi" di TIM; in secundis, che la richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo non può essere considerata improcedibile, posto che essa è pur sempre relativa allo stesso procedimento.

Nel merito l'Istante ha poi richiesto a questo Corecom di verificare la motivazione dell'aumento disposto da TIM a decorrere dal 1° maggio, posto che l'Operatore non ha fornito delucidazione alcuna sul punto. Al riguardo, egli ha sostenuto che l'aumento di € 5 non può essere giustificato con quanto comunicato con la bolletta di marzo 2023, consideratone il carattere generico e pretestuoso, e che l'Operatore ha altresì taciuto riguardo all'ulteriore incremento di 1 euro, applicato con la bolletta di aprile 2023.

Con riferimento alla mancata evasione del reclamo, egli ha sottolineato che il riscontro del 28 aprile 2023 non può essere considerato tale, posto che, con esso, l'Operatore si è soltanto limitato a riferire di aver agito correttamente senza corrispondere puntualmente a quanto da lui segnalato.

L'Istante ha concluso la propria replica, da un lato, riproponendo sostanzialmente le stesse domande di cui all'istanza; dall'altro, con riferimento specifico all'aumento di € 5, chiedendo altresì l'applicazione dell'art. 96 c.p.c., stante la malafede di TIM.

Con annotazioni del 4 dicembre 2023, acquisite al fascicolo, l'Istante, dopo avere precisato di avere provveduto, nelle more del procedimento, a saldare tutte le fatture, in modo da non incombere in situazioni di morosità, ha sostenuto che il Corecom, pur non essendo competente riguardo all'accertamento di pratiche commerciali scorrette, potrebbe comunque trasmettere, a scopo deterrente, le proprie conclusioni all'Antitrust al fine di fare rilevare la sussistenza di violazioni, come nel caso di specie.

2. La posizione dell'operatore

TIM ha depositato rituale memoria, in data 4 novembre 2023, quindi nei termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (All. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS e ss. mm. e ii.).

L'Operatore, in via preliminare, in primis, ha sottolineato che la valutazione delle infondate accuse di aver attuato pratiche commerciali scorrette è, se del caso, rimessa alla competenza non del Corecom, bensì dell'Antitrust, cui l'istante potrà validamente rivolgersi per la tutela dei propri diritti; in secundis, ha eccepito che la domanda di indennizzo per mancata risposta a reclamo è improcedibile, in quanto non contenuta nel formulario UG, che, del resto, ha la stessa data del reclamo.

Nel merito, l'Operatore, a supporto della correttezza degli importi fatturati, ha precisato che, sulla linea in oggetto, dal 13 aprile 2021, è stato attivato il profilo tariffario "nuova tim super mega" – come attesta la fattura di maggio 2021 – secondo il quale, il costo del canone di € 29,90 viene fissato, in promo, in € 19,90 per i primi 24 mesi + € 10,00 di attivazione profilo, per 24 mesi. Con la fattura di aprile, il costo del canone è stato determinato in € 35,90 perché la promozione di 24 mesi (€ 19,90 di canone + € 10,00 di contributo) è terminata il 13 aprile 2023.

Al riguardo, TIM ha illustrato i conteggi effettuati per determinare il canone, nel modo seguente: ultimo contributo di 10 euro + rateo canone, dal 1° al 12 aprile, pari ad € 7,96, su base 19,90 + rateo canone, dal 13 al 30 aprile, pari ad € 17,94, su base € 29,90; quindi, € 7,96 + € 17,94 + € 10,00 = € 35,90, come esposto in fattura.

Per quanto concerne gli aumenti comunicati all'Utente con la fattura di marzo 2023, TIM ha precisato di aver provveduto, nel rispetto della normativa vigente in materia, ad informare tempestivamente l'Utente dell'attuazione, a decorrere dal 1° maggio 2023, di una nuova manovra tariffaria, rammentandogli altresì la facoltà di recedere dal contratto, in esenzione da costi o penali, entro il 31 maggio 2023.

L'Operatore ha infine puntualizzato che, dal mese di maggio 2023 – come attesta la relativa fattura, alla voce "Bonus 5 euro per te" – sta corrispondendo all'Utente lo sconto di € 5,00, come assicurato.

Alla stregua delle rappresentate circostanze, TIM ha chiesto il rigetto delle domande di controparte, in quanto infondate in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi, di cui alla Delibera 203/18/CONS e ss. mm., fatta eccezione per la domanda di indennizzo per mancata risposta a reclamo. Della predetta domanda non vi è, invero, traccia né nell'Istanza di conciliazione né in quella di definizione, risultando essere stata proposta, per la prima volta, tramite annotazione acquisita al fascicolo, in data 4 dicembre 2023 ovverosia in violazione delle norme all'uopo dettate dall'art. 14, comma 2, del Regolamento sopra cit.

In accoglimento dell'eccezione di inammissibilità al riguardo sollevata dall'Operatore, la richiesta non costituirà, pertanto, oggetto di valutazione e definizione in questa sede.

Sempre preliminarmente, si precisa che questo Corecom non potrà in alcun modo dare seguito alla richiesta applicazione, a carico di TIM, dell'art. 96 c.p.c., considerata l'estraneità della materia alla propria competenza. Si rileva inoltre che nessun accertamento di pratiche commerciali scorrette, poste in essere da TIM, è stato sollecitato dall'Utente, sì che nessuna valutazione verrà effettuata in merito, stante, in ogni caso, l'incompetenza del Corecom.

Nel merito, le domande dell'Istante non possono trovare accoglimento, per le ragioni di seguito rappresentate.

1) Gli operatori di comunicazioni elettroniche, in base alla normativa di settore (si veda il Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche, approvato con delibera Agcom n. 519/15/CONS, vigente ratione temporis all'epoca dei fatti), possono modificare le condizioni economiche o contrattuali purché si attengano alle prescrizioni, formali e sostanziali, in essa contenute. In particolare, ai fini che interessano, gli operatori devono dare comunicazione "in maniera semplice e intellegibile per l'utente medio, su supporto durevole (…), con adeguato preavviso non inferiore a trenta giorni, il contenuto delle modifiche ed i motivi che le giustificano, la data di entrata in vigore delle stesse e l'informativa completa sulle modalità e sul diritto di recedere dal contratto senza penali".

Dalla documentazione versata in atti, si evince la comunicazione contenuta nella fattura del mese di marzo 2023 (n. RZ00943059), con cui TIM ha informato l'Utente che il costo mensile della sua offerta, dal successivo 1° maggio, sarebbe aumentato di € 5 e che la stessa, dal 1° aprile, sarebbe stata sottoposta, con cadenza annuale, ad indicizzazione ISTAT.

L'Utente inoltre è stato reso tempestivamente edotto della possibilità di recedere dal contratto entro il 31 maggio 2023 qualora non avesse inteso accettare la variazione contrattuale. L'incremento del canone è stato previsto in sede di rinnovo del contratto, alla scadenza della promozione. Inoltre, sebbene le motivazioni dell'aumento del canone (+16,72%) siano indicate in maniera apodittica ("esigenze economiche dovute al

mutamento del contesto di mercato"), il previsto incremento di 5 euro è – nei fatti – neutralizzato dallo sconto di corrispondente importo concesso fino al termine del pagamento rateale del modem (e applicato a partire dalla fattura di maggio 2023). Dunque, nel periodo oggetto della presente controversia, l'utente ha continuato a pagare l'importo previsto alla scadenza della promozione, di tal che non sussistono i presupposti per l'accoglimento della domanda di rimborso.

In merito alla comunicazione relativa al previsto aggiornamento annuale del canone legato all'indice di inflazione, si rammenta, invece, che trova applicazione la disciplina di cui all'art. 8-quater del regolamento approvato con deliberazione Agcom n. 307/23/CONS, le cui disposizioni sono riferibili a "tutti i contratti indipendentemente dal momento della stipula" (comma 14), ai sensi del quale eventuali clausole di adeguamento dei prezzi al consumo, già comunicate ed introdotte nei contratti, devono considerarsi nulle in assenza di un consenso esplicito, in opt in.

2) Riguardo all'affermazione dell'Istante secondo cui TIM avrebbe proceduto, tra l'altro, già dal mese di aprile, non di maggio, all'aumento del costo dell'offerta per l'importo non di € 5, bensì di € 6, portandolo da € 34,90 ad € 35,90, si osserva che, in realtà, non si tratta di un aumento ulteriore applicato alla stessa. Come ben esplicitato e dimostrato dall'Operatore anche con gli appositi conteggi riportati in memoria, le ragioni del maggior costo dell'offerta, indicato nella fattura di aprile, sono da ricondurre alla scadenza, nel mese contabilizzato, della promozione attivata per 24 mesi sulla linea in oggetto. D'altra parte, a riprova della fondatezza delle ragioni esplicitate da TIM, vi sono le fatture relative ai mesi da maggio a dicembre 2023 - prodotte dallo stesso Istante - dalle quali risulta che il costo richiesto per l'offerta è, in realtà, di € 34,90 e che pertanto il relativo aumento è stato pari ad € 5, come comunicato all'Utente con la fattura di marzo 2023.

Non può essere accolta, infine, la domanda di indennizzo per violazione, da parte di TIM, dell'art. 13, comma 7, del c.d. Regolamento indennizzi (all. A alla Del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii.) non ravvisandosi alcun inadempimento o disservizio imputabile all'operatore.

Infine, considerato quanto specificato nei punti che precedono ed il conseguente rigetto integrale delle domande di parte Istante, non si ravvisano i presupposti per procedere a rimborso alcuno delle spese.

DELIBERA

1. Per le motivazioni di cui in premessa, si dispone il rigetto integrale delle domande dell'Istante.

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.

Milano, 6 marzo 2024

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Cesare Maria Gariboldi