

**DELIBERA N. 40/2023/DEF**

**XXXX XXXX/TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/608079/2023)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 16/11/2023;

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 XXXXXXXX XXXXXXXX del 16/05/2023 acquisita con protocollo n. 0131065 del 16/05/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Con istanza del 16 maggio 2023, il sig. XXXXX XXXXX (di seguito, anche soltanto Istante od Utente) ha lamentato il mancato riscontro ad un reclamo con cui, in data 22 febbraio 2023, ha contestato a TIM Spa l'invio di un messaggio (SMS) sul proprio cellulare, riguardante una modifica tariffaria rispetto alle cui modalità era pendente un procedimento istruttorio dinanzi all'AGCOM (Autorità garante della concorrenza e del mercato).

Alla stregua delle riferite circostanze, l'Istante ha richiesto: 1) l'accertamento della grave illegittimità e/o irregolarità dell'aumento notificatogli col messaggio (SMS) e, in ogni caso, della sussistenza di pratiche commerciali scorrette, con conseguenziale restituzione del maltolto ed erogazione, in via equitativa, ex art. 13, comma 7, del Regolamento indennizzi, di un rimborso di € 5.000,00; 2) la corresponsione, in via equitativa, di indennizzo per mancato riscontro a reclamo, in quanto inutilmente trascorso il termine (30 gg) per provvedervi, di cui alla vigente regolamentazione; 3) l'erogazione, in via equitativa, di un indennizzo di € 200,00 per le spese.

In data 16 maggio 2023, l'Istante, con un'annotazione acquisita al fascicolo, ha precisato di voler rinunciare agli accertamenti riguardo alla sussistenza di pratiche commerciali scorrette di cui al punto 1) della sua istanza, preso atto dell'effettiva incompetenza del Corecom.

In data 14 luglio 2023, è stata depositata un'ulteriore annotazione dell'Istante che ha sottolineato quanto non siano corrette né rispondenti alla regolamentazione vigente, le modifiche disposte da TIM Spa, le quali determinerebbero il passaggio da un piano tariffario a tempo indeterminato ad altro a tempo determinato.

### **2. La posizione dell'operatore**

TIM Spa (d'ora in poi, anche soltanto TIM od Operatore), ha depositato rituale memoria in data 3 luglio 2023, quindi nei termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (All. A alla delibera AGCOM 203/18/CONS e ss. mm. e ii.).

Con essa, l'Operatore, dopo avere rammentato che, in sede di conciliazione (UG/597295/2023), l'istanza proposta dal sig. XXXX è stata ritenuta ammissibile soltanto parzialmente ovvero limitatamente alla domanda di indennizzo per l'eventuale mancata risposta al reclamo, essendo, per l'ulteriore petitum, di competenza dell'AGCOM, anche sotto il profilo sanzionatorio/pecuniario, ha voluto comunque sottolineare che l'Utente, come da SMS inviatogli, avrebbe potuto sia accettare le modifiche contrattuali che rifiutarle, mantenendo, in quest'ultima ipotesi, l'attuale offerta, a costi invariati.

Con riferimento all'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 22 febbraio 2023, TIM ha precisato di avervi dato riscontro in data 1° aprile 2023 e che, pertanto, nessun indennizzo è dovuto.

L'Operatore ha concluso la propria memoria, chiedendo il rigetto, in fatto ed in diritto, dell'istanza di controparte.

### 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. e ii.

Nel merito: 1) la domanda di corresponsione dell'indennizzo in via equitativa, ex art. 13, comma 7, del c.d. Regolamento indennizzi (all. A alla Del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii.) e di restituzione del "maltolto" a causa della grave illegittimità e/o irregolarità dell'aumento notificato da TIM con SMS non merita accoglimento.

Dalla documentazione in atti, si evince che TIM ha inviato all'Istante un SMS - di cui ha prodotto lo screenshot - per informarlo della possibilità di modificare l'attuale piano tariffario.

Lo screenshot reca il seguente contenuto: "Modifica Contrattuale: per le mutate condizioni di mercato, dal primo rinnovo successivo al 13/4 la tua offerta avrà un costo di € 2 al mese in più. Per te fin da subito e gratuitamente un aumento di 50 giga al mese della tua offerta inviando un sms con il testo giga on al 40916. In alternativa puoi mantenere invariati costi e contenuti della tua attuale offerta, inviando un sms gratuito con testo novar on al 40916 entro il 9 marzo. Recesso senza penali né costi, mantenendo eventuali rateizzazioni su TIM.it, via pec o in negozio entro il 30/4. Verifica i dettagli dell'offerta su ON.TIM.IT/NW04E e i contenuti della modifica contrattuale su ON.TIM.IT/NWIC17 o al 409164 o vai in un negozio TIM per qualsiasi necessità o informazione".

È vero che lo screenshot non attesta che il messaggio (SMS) sia stato inviato sul numero dell'Utente, ma quest'ultimo non solo ha sempre ammesso di avere appreso delle modifiche mediante apposito SMS, ma non ha mai prodotto documentazione atta a dimostrare che lo stesso non avesse i contenuti precisati dall'Operatore. Pertanto, ex art. 115 cpc, la ricezione del messaggio così come descritto da TIM Spa e sopra riportato può ritenersi fatto pacifico da assumere a fondamento dell'istruttoria dell'istanza e della sua definizione.

Ciò posto, si rammenta che, in base all' art 1, comma 1, dell'all. 1 alla Delibera AGCOM 519/15/CONS, gli operatori possono modificare le condizioni economiche o contrattuali, comunicando agli utenti interessati, con adeguato preavviso non inferiore a trenta giorni, il contenuto delle modifiche, i motivi che le giustificano, la data di entrata in vigore delle stesse e l'informativa completa sul diritto di recedere dal contratto senza penali. Ai fini che interessano, si rammenta altresì che, secondo quanto previsto dall'art. 3, comma 1, lett. a) della stessa Delibera, per le utenze mobili, la comunicazione prevista dall'art. 1, comma 1, cit. può essere effettuata tramite invio alle utenze interessate di un SMS informativo, che inizi con la seguente dicitura "Modifica delle condizioni contrattuali", o similare, e che indichi, almeno, il contenuto delle modifiche e

la data di entrata in vigore delle stesse, con l'invito a verificarne gli ulteriori dettagli tramite i canali divulgativi sopra elencati, fermo restando l'obbligo di informativa sul diritto di recesso.

Raffrontando il contenuto del messaggio che TIM Spa ha inviato all'Utente con quello che dovrebbe avere in base alle disposizioni sopra richiamate, si evince che l'Operatore ha adempiuto correttamente i propri obblighi informativi, sì che nessuna illegittimità/irregolarità o inadempimento possano essere allo stesso imputati. In particolare, il messaggio, recando i contenuti prescritti dalla normativa di riferimento, ha posto l'Utente nelle condizioni di liberamente scegliere se accettare le modifiche dell'attuale piano telefonico con un incremento del costo di 2 euro mensili oppure mantenere invariato il predetto piano anche sotto il profilo economico o, ancora, recedere dal contratto, soddisfacendo così la ratio di tutela del cliente sottesa alla predetta normativa.

Ciò precisato, si osserva che l'art. 13, comma 7, del cd. Regolamento indennizzi recita: "Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento".

Come si evince dal chiaro disposto della norma ora riportata, presupposto perché possa applicarsi la fattispecie indennizzatoria dalla stessa prevista, è che l'operatore abbia posto in essere un inadempimento o un disservizio in pregiudizio dell'utente.

Nel caso di specie, come sopra argomentato, nessun inadempimento o disservizio è stato accertato a carico di TIM che, pertanto, non è tenuta a corrispondere all'Istante indennizzo alcuno, ai sensi dell'art. 13, comma 7, del citato Regolamento.

2) Parimenti, non merita accoglimento la domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo presentato dall'Istante il 22 febbraio 2023.

La documentazione acquisita al fascicolo attesta che l'Istante ha presentato reclamo a TIM con pec del 22 febbraio 2023, ricevuta dall'Operatore lo stesso giorno e che quest'ultimo vi ha dato riscontro con pec del successivo 1° aprile.

Al riguardo, si osserva che l'art. 14 della Carta dei servizi di TIM Spa impone al gestore di fornire riscontro al cliente entro 45 giorni solari dalla data di ricevimento del reclamo. Pertanto, dedotto il termine (45 gg) consentito all'operatore per lavorare il reclamo, TIM avrebbe dovuto rispondere all'Utente entro l'8 aprile 2023. Poiché il riscontro è stato dato il 1° aprile 2023, nessun indennizzo ai sensi dell'art. 12, comma 1, del Regolamento indennizzi (all. A alla Del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii) può essere riconosciuto all'Istante.

3) Con riferimento alla richiesta di rimborso spese per l'importo di € 200,00, considerato il rigetto integrale delle domande dell'Istante, si ritiene di non disporre l'accoglimento.

**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, 16 novembre 2023

IL PRESIDENTE