

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

Deliberazione n. 75 del 20 DICEMBRE 2022

OGGETTO: Definizione della controversia [REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/499044/2022)

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 Arianna Barocco, 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 [REDACTED] del 10/02/2022 acquisita con protocollo n. 0046196 del 10/02/2022;

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

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito della promozione inerente il modem di ultima generazione a prezzo speciale riportata nelle NOVITA' PER TE, nella fattura di Luglio 2021 N. RE04071432 del 16/07/2021, inerente [REDACTED] 0498936480, dopo aver chiesto al Servizio Clienti 187 quale era lo sconto speciale a me riservato, per l'acquisto del Modem TIM HUB+, non avendo avuto una risposta se non quella del costo normale del suddetto modem, in data 29.07.2021 ho inviato un fax al n. 800000187 a seguito del quale non ho avuto risposta in quanto, successivamente, il Servizio Clienti 187, dopo una mia richiesta di quale era il motivo della mancata risposta, il 187 mi ha informato che i fax non vengono più seguiti ma si doveva scrivere una mail, al ch , in data 03/08/2021, ho inviato in copia lo stesso fax tramite mail all'indirizzodocumenti187@telecomitalia.it, come mi era stato indicato dal 187, documenti che allego in questa istanza. Il 10/08/2021 in risposta alla mia mail del 03/08/2021, con allegato il fax del 29/07/2021, ho ricevuto dalla TIM la mail num. prot. C29785130, nella quale non mi si risponde alla richiesta dello sconto speciale per il modem ma che: "..... il canone abbonamento non sar  aumentato", visto che nella stessa fattura di Luglio 2021 sopracitata, mi veniva comunicato che dal 1° settembre 2021 il canone sarebbe stato aumentato di 2 euro, in risposta alla stessa mail ho scritto che avevo chiesto il prezzo speciale, in esclusiva per me, del modem in questione e che comunque, visto che era possibile [REDACTED] aumento, non avere l'aumento anche sull'altra mia utenza 049599054, risposta alla quale non c'  stato alcun seguito, ma con mia grande sorpresa, invece nella fattura di settembre 2021, ho trovato l'aumento di 2 euro anche se mi era stato scritto il 10/08/2021 che il canone d'abbonamento non sarebbe aumentato; di seguito il 18/11/2021 ho inviato un'altra mail, chiedendo che mi venisse applicato quanto riportato nella mail n. prot. C29785130 del 10/08/2021 e cio  il non aumento del canone altrimenti mi sarei rivolto al CO.RE.COM. Veneto. Infine il 14/12/2021 ho ricevuto dalla TIM la mail num. prot. C30485225 nella quale non viene nemmeno presa in considerazione la loro mail del 03/08/2021, concludendo che la mia richiesta non viene accolta quando sono stati loro a scrivermi che il canone non sarebbe aumentato. A me sembra che queste p[REDACTED] anno o ci sono, pertanto chiedo che venga applicato, nell'abbonamento della mia utenza 0498936480, quanto da loro precisato nella mail del 03/08/2021, rimborsandomi anche gli aumenti gi  percepiti sin dal settembre 2021, oltre a farmi sapere lo sconto che mi spetta x l'acquisto del modem TIM HUB+, modem che, a questo punto, chiedo mi venga fornito gratuitamente in sostituzione di quello esistente di vecchia generazione "TIM SMART MODEM", a copertura delle rotture di scatole che la TIM mi sta procurando a raffica, vedi la varie istanze presentate al CO.RE.COM. contro [REDACTED] tra l'altro terminate a mio favore. - Richieste: Chiedo che venga applicato, nell'abbonamento della mia utenza 0498936480, quanto da loro precisato nella mail del 03/08/2021, rimborsandomi anche gli aumenti gi  percepiti sin dal settembre 2021, oltre a farmi sapere lo sconto che mi spetta x l'acquisto del modem TIM HUB+, modem che, a questo punto, chiedo mi venga fornito gratuitamente in sostituzione di quello esistente di vecchia generazione TIM SMART MODEM", a copertura delle rotture di scatole che la TIM mi sta procurando a raffica, vedi la varie istanze presentate al CO.RE.COM. contro la TIM, tra l'altro terminate a mio favore. Visto che questo non   possibile come precisato in fase di conciliazione, preciso quanto segue: Non voglio fare altri commenti dopo quello che   stato detto in fase di conciliazione, ma ribadisco che se la TIM scrive ai suoi clienti delle comunicazioni alla cavolo di cane (Num. Prot. C29785130 del 10/08/2021), come   avvenuto anche in passato..., non pu  essere addebitata la colpa al cliente, perch  se invece della sopracitata comunicazione, mi fosse stato risposto come   stato fatto, con troppo ritardo nelle proposte di accordo tra le parti nella conciliazione, con la comunicazione del 26/ [REDACTED] accettato l'offerta fattami con la fattura Luglio 2021 nelle "Comunicazioni TIM per te", senza alcun problema. A questo punto, visto che la Sig.ra Roberta De Marchi, in fase di conciliazione, mi ha detto a pi  riprese che la fatturazione non pu  essere pi  modificata ed avendo io rifiutato, in conciliazione un'elemosina di 50 euro su un errore fatto dalla TIM, voglio ricordare, ancora una volta, che io avevo chiesto a pi  riprese, al Servizio Clienti 187 e con mail del 03/08/2021 nella quale ho allegato il mio fax del 29/07/2021 e successive mail, quale era il costo del Modem TIM HUB+ ad un prezzo speciale, come riportato nella fattura di Luglio 2021, senza ricevere alcuna risposta, se non la comunicazione del 10/08/2021, CHIEDO che mi venga sostituito il contratto di abbonamento in essere con un nuovo contratto "PREMIUM FIBRA" a 29,90 euro/mese. Se questo non

sarà possibile mi riservo di comunicare, a mezzo social network od altri mezzi di comunicazione, le cialtronerie che mi sono state perpetrate dalla TIM, visto che da qualche anno sono state un susseguirsi,

anche se ho sempre accettato la conciliazione per non andare oltre e quindi avere ulteriori rotture... e perdite di tempo!!!

2. La posizione dell'operatore

L'istante si duole dell'aumento del canone mensile fatturato a partire da settembre 2021, asseritamente non dovuto in quanto la modifica delle condizioni contrattuali era stata prospettata come gratuita da parte dell'operatore. Chiede il rimborso degli importi in più saldati e a suo dire non dovuti, nonché la modifica della fatturazione e dell'offerta attivata. Le doglianze di parte istante non possono trovare accoglimento in quanto infondate in fatto ed in diritto, per i motivi che verranno di seguito esposti. Preliminarmente, si eccepisce l'inammissibilità delle richieste avanzate dall'utente, in quanto la domanda di modifica dell'offerta o del piano tariffario al momento attivo non è proponibile innanzi al Corecom. L'art. 20 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 353/19/CONS, infatti, stabilisce che: "l'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Pertanto, la richiesta di attivazione dell'offerta Premium Fibra non potrà essere accolta in questa sede e nel caso in cui l'utente voglia richiedere la rimodulazione del piano tariffario, dovrà rivolgersi al settore commerciale competente. Nel merito, si contesta altresì tutto quanto dedotto e dichiarato da parte [redacted] nte era attivo in Tim con la linea fissa n. 0498936480, la quale è stata interessata dalla modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, che ha comportato un aumento del canone mensile di € 2,00 a partire da settembre 2021, nonché dall'offerta relativa al modem di ultima generazione Tim Hub, entrambe comunicate sulla fattura di luglio 2021 (estratto allegato da controparte). L'istante ha inviato in data 29.07.2021 una richiesta di informazioni in merito all'offerta presente nelle news di fatturazione, come emerge dal testo della missiva allegata ex adverso, dalla quale non risulta alcuna richiesta in merito alla manovra unilaterale di modifica delle condizioni contrattuali. L'operatore ha correttamente risposto con la mail del 10.08.2021 (allegata dall'istante), confermando che l'attivazione dell'offerta relativa al modem Tim Hub non avrebbe comportato un aumento de canone, non facendo menzione della manovra tariffaria in quanto al riguardo nulla era stato chiesto. Al reclamo del 23.11.2021, in merito all'aumento in fattura del canone mensile, Tim ha tempestivamente risposto con la missiva del 14.12.2021, comunicando l'impossibilità di modificare gli importi fatturati. Infatti, come chiaramente riportato dalla fattura di luglio 2021, in caso di mancata accettazione della modifica unilaterale, l'utente avrebbe potuto recedere dal contratto in esenzione da costi entro il 31.08.2021. Poiché l'operatore non ha ricevuto alcuna comunicazione in tal senso, ha regolarmente applicato le modifiche comunicate, pertanto qualsiasi doglianza avanzata dall'istante dovrà essere rigettata in quanto Tim ha correttamente comunicato le modifiche apportate. È quindi evidente che la lettera inviata da Tim in data 10.08.2021 era riferita al reclamo del 29.07.2021, con lo scopo di comunicare che l'accettazione dell'offerta del modem riservata all'utente non avrebbe comportato l'aumento del canone, non facendo alcun riferimento all'a [redacted] fario dovuto alla modifica unilaterale del contratto. Pertanto, qualsiasi richiesta di rimborso avanzata dal Sig. Reschiglian dovrà essere integralmente rigettata in quanto priva di fondamento. Alla luce di quanto esposto è evidente la correttezza dell'operato di TIM SpA che, dunque, dovrà essere esentata da qualsivoglia addebito di responsabilità.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante non può essere accolta.

In relazione alla richiesta di sostituzione del proprio contratto con l'attivazione dell'offerta Premium Fibra si deve rilevare che l'articolo 2, allegato A della Delibera Agcom n.353/19/CONS, circoscrive l'ambito di applicazione oggettivo della procedura alle controversie concernenti "il mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale ed ai diritti degli utenti finali stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi".

Pertanto, la richiesta di sostituzione del proprio contratto con l'attivazione dell'offerta Premium Fibra non può essere accolta in questa sede e nel caso in cui l'utente voglia richiedere la rimodulazione del piano tariffario, dovrà rivolgersi direttamente al settore commerciale della società telefonica.

D'altra parte, se l'Autorità ritenesse di ordinare all'operatore l'attivazione di un'offerta commerciale non più valida, ciò costituirebbe un ordine all'adempimento di una obbligazione impossibile.

Per quanto riguarda la richiesta di rimborso del canone mensile da settembre 2021, dalla verifica istruttoria della documentazione depositata agli atti, risulta che nella fattura di luglio 2021 l'operatore aveva comunicato all'istante la modifica contrattuale unilaterale dando la possibilità di recedere dal contratto in esenzione dei costi entro il 31.08.2021.

L'istante, non avendo inviato alcuna comunicazione in proposito, accettava le modifiche contrattuali proposte e l'operatore, di conseguenza, applicava quanto previsto dal nuovo piano tariffario. Pertanto la richiesta di rimborso dovrà essere rigettata in quanto priva di fondamento.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. Di rigettare l'istanza di [REDACTED] nei confronti di TIM SpA.
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.

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

F.to Dott. Maurizio Santone

Il Presidente

F.to Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

F.to Arianna Barocco