

**DELIBERA N. 053/2022/CRL/UD del 25/02/2022**

**F. Vxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/422276/2021)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 25/02/2022;

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;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza di F. Vxxx del 06/05/2021 acquisita con protocollo n. del;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato: “Il sig. F. Vxxx, odierno istante, visto il perpetrarsi, da molto tempo, di comportamenti palesemente censurabili ed evidentemente pregiudizievoli posti nei suoi confronti dalla società Tim Spa, odierna convenuta, si vedeva costretto a depositare tramite Piattaforma ConciliaWeb, in data 4 febbraio 2021, l’Istanza UG (e relativa documentazione allegata) nei confronti dell’operatore telefonico. L’Udienza di Conciliazione si svolgeva in data 4 maggio 2021 e si concludeva con un mancato accordo tra le parti stante l’irrisorietà dell’offerta proposta da TIM (pari ad Euro 500,00) rispetto alla fattispecie in esame, stante le numerose violazioni della vigente normativa di settore più volte perpetrate dall’operatore convenuto a danno dell’odierno istante. 1. Relativamente all’offerta Tim Super Mega si segnala come la stessa fosse stata attivata con ritardo: infatti, l’utente inseriva la richiesta on line in data 26 marzo, ma dopo 48 ore ancora non era stata attivata e non vi era neanche traccia sullo stato di attivazione nel proprio account sul sito di Tim. Pertanto, il sig. Vicini provava ad inserire nuovamente la richiesta on line ma gli appariva la scritta che il numero era già stato inserito (si veda stampa pagina sito Tim) e, quindi, inviava due reclami (si vedano i reclami del 27 e del 30 marzo 2020). L’offerta Tim Super Mega veniva attivata soltanto il 13 aprile 2020 (vale a dire 18 giorni dopo l’inserimento del numero sul sito) a condizioni diverse dall’offerta richiesta (e per la quale si rimanda al successivo punto n.2). Pertanto, rileva il diritto dell’odierno istante a ricevere un indennizzo pari ad Euro 105,00 per ritardata attivazione del servizio. 2. L’odierno istante, sempre in riferimento all’offerta Tim Super Mega, inviava all’operatore convenuto diversi reclami, sia telefonicamente al Servizio Clienti del 187 che in forma scritta, al fine di contestare tutte le Fatture emesse dal mese di maggio 2020 in quanto vi erano addebitati costi maggiorati rispetto a quelli previsti dalla suddetta offerta opzionata dall’utente nel marzo 2020 (si vedano le Pec del 12 e 18 giugno, dell’11 settembre e dell’11 novembre 2020, oltre alle segnalazioni sul sito Tim dal proprio account del 20 e 23 novembre 2020). Nell’originario costo di Euro 34,90 relativo all’offerta Tim Super Mega, infatti, era ricompreso, oltre alla gratuità del Servizio Voce, anche il costo di Euro 5,00 relativo all’addebito della rata mensile del nuovo Modem qualora l’utente avesse optato per tale opzione; ma visto che, grazie alla Delibera dell’AGCOM, ogni utente ha diritto di ricevere una medesima offerta senza l’obbligo di dover acquistare anche il Modem e di sostenerne i relativi costi, l’odierno Istante aveva scelto di aderire all’offerta con l’opzione (all’uopo prevista) SENZA



ADDEBITO DEL MODEM (proprio perché già ne aveva uno che, tra l'altro, sta ancora pagando con rate mensili di Euro 5,00 ciascuna da circa 3 anni, essendovi stato obbligato da Tim, prima della suddetta Delibera AGCOM, ad acquistarlo). Inoltre, l'offerta Tim Super Mega prevedeva che in caso di domiciliazione della bolletta l'utente avrebbe ottenuto uno sconto di Euro 5,00 in ogni Fattura (si veda il Riepilogo dell'offerta Tim Super Mega). Di conseguenza il costo relativo alla Voce Tim Super Mega doveva, e deve, essere pari ad Euro 24,90 (Euro 34,90 Tim Super Mega – Euro 5,00 per l'offerta senza Modem – Euro 5,00 per lo sconto della domiciliazione delle Fatture = Euro 24,90). Pertanto, considerato che i) il sig. Vicini ha attiva la domiciliazione delle bollette sin dall'inizio (e quindi usufruisce dello sconto di Euro 5,00 come esplicitato in ogni Fattura depositata in atti); ii) che ha attiva l'opzione Voce gratuita (come esplicitato in ogni Fattura depositata in atti) e iii) che in ogni Fattura gli viene già addebitato da circa 3 anni il costo di Euro 5,00 per il Modem vecchio (nell'ultima Fattura di Aprile 2021 è stata addebitata la 35° rata), appare evidente che l'importo di Euro 29,90 (anziché di Euro 24,90) indicato alla Voce Tim Super Mega (nel Dettaglio Costi di ogni Fattura) è arbitrariamente maggiorato di Euro 5,00 dall'operatore convenuto che, di fatto, sin dall'attivazione della suddetta offerta, sta facendo pagare all'utente non uno ma ben due Modem (il secondo dei quali, relativo all'offerta Tim Super Mega, espressamente NON richiesto ed ovviamente mai ricevuto). In ragione di ciò l'utente chiedeva l'immediato rimborso/storno dell'importo oltre al rimborso/storno dell'ulteriore maggiore importo che gli sarebbe stato addebitato nelle Fatture di futura emissione fintanto che non verrà addebitato il corretto costo dell'offerta così come sopra esposto: alla data odierna tale importo risulta essere pari ad Euro 58,78 vale a dire quanto già addebitatogli in più nelle Fatture emesse a Maggio 2020 (pari ad Euro 3,78), Giugno, Luglio, Agosto, Settembre, Ottobre, Novembre, Dicembre 2020, Gennaio, Febbraio, Marzo ed Aprile 2021 (pari ad Euro 5,00 ciascuna). Ma alle numerose contestazioni e richieste dell'utente, non perveniva alcuna risposta scritta da parte di Tim (che, peraltro, non ha neanche inviato il plico contrattuale all'utente). Pertanto, sul punto, rileva il diritto dell'odierno istante - a vedersi applicate le condizioni contrattuali previste dall'offerta Tim Super Mega dallo stesso opzionata al costo mensile di Euro 24,90; - di ricevere il rimborso/storno di Euro 58,78 pari alla differenza tra quanto dovuto e quanto, invece, addebitatogli in più sino ad'ora, a cui occorrerà aggiungere l'ulteriore somma di Euro 5,00 moltiplicata per ogni Fattura di futura emissione a far data da oggi e sino a quando non gli verrà applicato l'importo corretto dell'offerta (che, come detto, è pari ad Euro 24,90); - inoltre, in base alla Delibera n. 348/18/CONS con cui l'AGCOM aveva imposto agli operatori di garantire la stessa offerta senza obbligatorietà del Modem e di rimborsare agli utenti le relative somme indebitamente addebitategli, rileva il diritto dell'istante a ricevere il rimborso di Euro 115,00 corrispondente a quanto pagato dall'utente (al quale Tim aveva imposto il Modem nell'offerta del maggio 2018) per le rate del vecchio Modem addebitate dalla prima fattura emessa per quell'offerta (vale a dire quella di giugno 2018) sino alla fattura di maggio 2020 relativa alla nuova offerta. 3. Altro profilo per cui il sig. Vicini è stato costretto ad inviare diversi Reclami all'operatore telefonico, senza ricevere alcuna risposta in merito, riguarda l'offerta Mondo Disney+ (si vedano le Pec del 18 giugno,

dell'11 settembre e dell'11 novembre 2020) alla voce "Offerte Tv" la differenza di costo tra "Mondo Disney+" e "Bonus TIM Mondo Disney+" avrebbe dovuto essere pari ad Euro 0,00, mentre nella Fattura n. Rxxxxxxx6 del 5 giugno 2020 il relativo costo indebitamente addebitato è pari ad Euro 0,70 (Euro 11,99 - Euro 11,29 = Euro 0,70). Si rappresenta, a tal proposito, che i primi 3 mesi dall'attivazione dell'offerta "Mondo Disney+" erano gratuiti (si vedano le condizioni contrattuali dell'offerta mondo Disney+ e l'attivazione dell'offerta mondo Disney +) e, pertanto, il "Bonus TIM Mondo Disney+" avrebbe dovuto essere pari ad Euro 11,99, così come nella precedente Fattura Maggio 2020 e, di conseguenza, si chiede anche il rimborso/storno dell'importo pari ad Euro 0,70. 4. Sempre in riferimento all'offerta Disney+ si rappresenta come l'utente abbia dovuto inviare ulteriori reclami (si vedano le segnalazioni inviate sul sito Tim dal proprio account del 20 novembre e del 27 gennaio 2021 oltre alla Pec del 29 gennaio 2021 alla quale ha fatto seguito una risposta, che peraltro non spiega le ragioni dell'aumento, solamente in data 30 marzo 2021) in quanto nella Fattura di gennaio 2021 è scritto che a partire dalla data del 28 febbraio 2021 il costo della relativa offerta aumenterà dell'importo pari ad 1,99 Euro al mese "per esigenze economiche derivanti dal mutamento delle condizioni di mercato". Tale circostanza risulta essere del tutto inaccettabile atteso che l'offerta Mondo Disney+ pubblicizzata (sia da Tim che da Disney+) ed attivata dall'utente (neanche un anno fa) ha una durata di 24 mesi e stabilisce un costo di 3,00 Euro mensili (dopo un primo trimestre gratuito). Pertanto, Tim avrebbe potuto aumentare il costo di tale servizio per i futuri abbonati ma, di certo, non per chi già lo è (abbonato) prima di quel momento. Tra l'altro, tale aumento appare, altresì, del tutto immotivato alla luce del fatto che la stessa Disney+, sul proprio sito internet, pubblicizza l'aumento del costo di abbonamento a partire dal mese di febbraio solamente per i futuri abbonati mentre chi già lo è (abbonato) continuerà a ricevere il precedente trattamento economico almeno sino a fine agosto 2021 (vedere Chat con operatore Disney+). Pertanto, rileva il diritto dell'istante ad ottenere il rimborso della somma già addebitata in più rispetto alle originarie condizioni contrattuali dell'offerta Mondo Disney+ (vale a dire Euro 1,99 nelle Fatture di marzo ed aprile 2021) e di chiedere l'applicazione nei suoi confronti delle condizioni contrattuali che prevedono il costo di Euro 3,00 al mese sino al compimento dei 24 mesi così come previsto dall'offerta attivata nel marzo 2020; in caso contrario, rileva comunque il diritto dell'utente a ricevere lo stesso trattamento economico per ulteriori 6 mesi così come la società Disney+ ha riservato ai propri abbonati. 5. Inoltre, il sig. Vxxx si vedeva costretto ad inoltrare ulteriori richieste all'operatore telefonico in quanto dal 7 settembre 2020 il Modem (che, come sopra esposto, nel maggio 2018 era stato costretto ad acquistare da Tim con un pagamento di 48 rate mensili delle quali 35 già pagate) non funzionava più correttamente con conseguente malfunzionamento sia del servizio Internet (sin dai primi giorni) che del servizio Voce (si vedano alcune foto dei disservizi). All'inizio il Servizio Clienti del 187, più volte contattato, spiegava che il malfunzionamento del Modem dipendeva da un aggiornamento effettuato da Tim in quei giorni (6/7 settembre 2020) per la cui risoluzione sarebbe stato necessario l'intervento dell'assistenza tecnico/informatica; a sua volta, l'operatore dell'assistenza tecnica/informatica informava che l'assistenza non avrebbe avuto alcun costo e che se il

malfunzionamento fosse continuato il Modem avrebbe dovuto essere sostituito. Ed invero, il malfunzionamento continuava e, pertanto, l'odierno istante rispondeva "KO" al messaggio sms che l'assistenza tecnica/informatica gli aveva inviato poco prima proprio per segnalare che l'intervento di assistenza non era andato a buon fine (si veda screenshot messaggio dell'11 settembre 2020). Ciò nonostante, il costo dell'assistenza tecnica/informatica (inutile e, peraltro, non richiesta dall'utente) veniva addebitato per un importo pari ad Euro 29,95 nella Fattura n. Rxxxxxx4 del 9 novembre 2020 e nessuno ricontattava il sig. Vicini per spiegare cosa fare. Così, l'utente si vedeva costretto ad inviare numerose segnalazioni sia telefoniche che in forma scritta (si vedano i reclami dal proprio account sul sito Tim del 20 novembre, 7 dicembre e le Pec dell'11 settembre, dell'11 novembre 2020) chiedendo l'immediata risoluzione della problematica (ivi compresa, se necessaria, la sostituzione del Modem) e l'indennizzo per malfunzionamento parziale sino alla data di risoluzione. Dopo numerose segnalazioni e dopo un'enormità di tempo perso a cercare di contattare il 187, solamente in data 28 gennaio 2021 Tim inviava, finalmente, un proprio tecnico a casa del sig. Vicini per la sostituzione del Modem e l'installazione di quello nuovo. Pertanto, rileva sul punto, il diritto dell'odierno istante a ricevere un indennizzo, per il periodo intercorso dall'11 settembre (giorno della prima segnalazione scritta) al 28 gennaio 2021 (data in cui è avvenuta la sostituzione del Modem) pari ad Euro 420,00, oltre al rimborso parziale delle rate mensili relative al modem addebitate nello stesso periodo per un importo pari ad Euro 12,5. 6. Inoltre, nonostante l'utente avesse espresso già in precedenza la volontà di non ricevere il servizio di consegna degli elenchi telefonici (si veda il reclamo del 25 febbraio 2020) Tim addebitava, nuovamente, il relativo costo di Euro 3,90 nella Fattura di Gennaio 2020 senza, peraltro, consegnarli realmente. Sul punto rilevava, pertanto, il diritto dell'utente al rimborso/storno di Euro 3,90 (già rimborsati) e rileva il diritto a ricevere l'indennizzo di Euro 25,00 per l'attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti così come richiesto al 187 (n. segnalazione 9-217386630309 del 26 gennaio 2021). 7. Da ultimo, rileva il diritto dell'odierno istante a ricevere un indennizzo pari ad Euro 300,00 (limite massimo indennizzabile in base alla vigente normativa di settore) per la mancata risposta ai diversi reclami il primo dei quali risale al 12 giugno 2020 e di Euro 75,00 esclusivamente per la tardiva risposta (ammesso che possa considerarsi come tale quella ricevuta tramite Pec il 30 marzo 2021) alla contestazione inviata dall'utente (con Pec del 29 gennaio 2021) dopo aver appreso dell'ingiustificato mutamento unilaterale delle condizioni contrattuali dell'offerta Mondo Disney+.". Su quanto assunto ha richiesto: " Ribadendo, quindi, il pieno e legittimo diritto del sig. F. Vxxx a ricevere gli indennizzi ed i rimborsi così come stabiliti dalla normativa di settore, si richiama il costante orientamento della Suprema Corte il quale, in tema di prova dell'inadempimento di una obbligazione, stabilisce che "il creditore che agisca per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve soltanto provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto ed il relativo termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte, mentre il debitore convenuto è gravato dell'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto l'inesatto adempimento

dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione di tale inesattezza (per violazione dei doveri accessori, come quello di informazione, ovvero per mancata osservanza dell'obbligo di diligenza, o per difformità quantitative o qualitative dei beni), gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento" (Cass. n. 6205/2010, n. 936/2010, n. 15677/2009, n. 935172007, n. 13533/2001). Nella fattispecie in esame, dunque, risulta evidente come la condotta di TIM non sia stata conforme agli obblighi posti a suo carico dalla normativa vigente e che sussista, quindi, una sua responsabilità ex art. 1176, per non aver adempiuto alla propria obbligazione con la diligenza richiesta dalla natura dell'attività esercitata ed ex art. 1218 c.c. con conseguente diritto dell'odierno istante a ricevere, oltre a vari rimborsi, un indennizzo per ogni profilo sopra rappresentato e per la cui determinazione si fa riferimento alla normativa di settore delineata dall'AGCOM con l'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS. \*.\*.\*.\*.\* Per tutto quanto sin qui ampiamente motivato, argomentato, dedotto e documentato nel presente atto, l'odierno istante CHIEDE che l'On.Le Co.Re.Com. adito Voglia, nel merito ed in via principale, contrariis rejeitiis, accertata e dichiarata la responsabilità di TIM Spa, per l'effetto, condannarla al pagamento in favore dell'odierno istante della somma destinata ad aumentare nel prosieguo del presente procedimento definitorio e, ad oggi, pari ad Euro 1.115,98 (euro millecentoquindici/novantotto centesimi) così composta: Relativamente al punto n. 1 della descrizione dei fatti rileva il diritto dell'odierno istante a ricevere un indennizzo pari ad Euro 105,00 per ritardata attivazione del servizio. Relativamente al punto n. 2 della descrizione dei fatti rileva il diritto dell'odierno istante - a vedersi applicate le condizioni contrattuali previste dall'offerta dallo stesso opzionata che prevedevano un costo mensile di Euro 24,90; - di ricevere il rimborso/storno di Euro 58,78 pari alla differenza tra quanto dovuto e quanto, invece, addebitatogli in più sino ad'ora, a cui occorre aggiungere la somma di Euro 5,00 per ogni Fattura che verrà emessa a far data da oggi e sino a quando non gli verrà applicato l'importo coretto dell'offerta (che, come detto, è pari ad Euro 24,90); - inoltre, in base alla Delibera n. 348/18/CONS con cui l'AGCOM aveva imposto agli operatori di garantire la stessa offerta senza obbligatorietà del Modem e di rimborsare agli utenti le relative somme indebitamente addebitategli, rileva il diritto dell'istante a ricevere il rimborso di Euro 115,00 corrispondente a quanto pagato dall'utente (al quale Tim aveva imposto il Modem nell'offerta del maggio 2018) per le rate del vecchio Modem addebitate dalla prima fattura emessa per quell'offerta (vale a dire quella di giugno 2018) sino alla fattura di maggio 2020 relativa alla nuova offerta. Relativamente al punto n. 3 della descrizione dei fatti rileva il diritto dell'istante ad ottenere il rimborso/storno dell'importo pari ad Euro 0,70. Relativamente al punto n. 4 rileva il diritto dell'istante di chiedere il rimborso di Euro 4,00 (per le Fatture di marzo ed aprile 2021) e l'applicazione nei suoi confronti delle condizioni contrattuali che prevedono un costo di Euro 3 al mese sino al compimento dei 24 mesi così come previsto dall'offerta attivata nel marzo 2020; in caso contrario, rileva comunque il diritto dell'utente a ricevere lo stesso trattamento economico per ulteriori 6 mesi così come Disney+ riserva ai propri abbonati. Relativamente al punto n. 5 della descrizione dei fatti rileva sul punto, il diritto dell'odierno istante a ricevere un indennizzo, per il periodo intercorso dall'11

settembre (giorno della prima segnalazione scritta) al 28 gennaio 2021 (data in cui è avvenuta la sostituzione del Modem) pari ad Euro 420,00, oltre al rimborso parziale delle rate mensili relative al modem addebitate nello stesso periodo per un importo pari ad Euro 12,5. Relativamente al punto n. 6 rileva il diritto dell'utente all'indennizzo di Euro 25,00 per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti così come richiesto al 187 (n. segnalazione 9-217386630309 del 26 gennaio 2021). Relativamente al punto n. 7 rileva il diritto dell'odierno istante a ricevere un indennizzo pari ad Euro 300,00 (limite massimo indennizzabile in base alla vigente normativa di settore) per la mancata risposta ai diversi reclami il primo dei quali risale al 12 giugno 2020 e di Euro 75,00 esclusivamente per la tardiva risposta (ammesso che possa considerarsi come tale quella ricevuta tramite Pec il 30 marzo 2021) alla contestazione inviata dall'utente (con Pec del 29 gennaio 2021) dopo aver appreso dell'ingiustificato mutamento unilaterale delle condizioni contrattuali dell'offerta Mondo Disney+. In via subordinata, si richiede la condanna della convenuta al maggior o minore indennizzo e rimborso che si riterrà di dover riconoscere in favore dell'istante in relazione a qualsivoglia profilo della normativa di settore che sia già stato richiesto o meno. Con vittoria di spese del presente procedimento GU14. Ci si riserva di articolare ulteriori mezzi istruttori”.

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

Il gestore si costituiva chiedendo l'inammissibilità ed improcedibilità del procedimento per violazione del principio del ne bis in idem. Depositava il formulario (e la relativa documentazione probatoria) del procedimento avente n. prot. 266539 dell'11.4.2020 concluso con verbale di accordo in data 7.7.2020.

## **3. Motivazione della decisione**

In via preliminare. NE BIS IN IDEM La presente controversia, risulta, fino ai disservizi reclamati in occasione dell'accordo del 7.7.2020, una riproposizione di quella già incardinata presso il Corecom Lazio al n. 266539/2020 avente medesimo oggetto e richieste di quella posta a base della presente istanza di definizione. Le procedure, difatti, hanno contenuto identico con riferimento ai disservizi reclamati dal primo reclamo del 18.4.2018 alla data del 7.7.2020 che, richiamati anche nell'odierno procedimento, hanno trovato tutti soddisfazione con il verbale di accordo del 7.7.2020 e per i quali deve essere dichiarata cessata la materia del contendere. L'art. 3.3 bis del Regolamento di cui alla Deliberazione 173/07/CONS, richiamato dall'art. 6, comma 4 del Regolamento di cui alla Deliberazione 203/18/CONS statuisce espressamente che “ Il tentativo di conciliazione non è proponibile dinanzi al Co.re.com se, per la medesima controversia, è già stato esperito un tentativo di conciliazione ai sensi del comma 1.” Si precisa che una causa di nullità ostativa all'ammissibilità della controversia è rilevabile in ogni stato e grado procedimentale, non solo per eccezione di parte, ma ancor più d'ufficio, soprattutto se viola, come nel presente caso, il principio del ne bis in idem. Né l'omesso rilievo di inammissibilità in primo grado o l'accettazione del contraddittorio di controparte, costituisce sanatoria di atto affetto da nullità assoluta, comunque rilevabile in ogni tempo. Ciò che rileva, difatti, è l'identità delle questioni

sottoposte al vaglio del CORECOM che, per la loro identità, non possono formare oggetto di doppia valutazione da parte dello scrivente ufficio a prescindere da come si sia concluso il primo procedimento incardinato l'11 aprile 2020. Vengono, poi, rigettate per inammissibilità le domande dirette ad ottenere "un facere" dal gestore per imposizione del CORECOM. Le domande sono inammissibili per difetto di competenza per materia del CORECOM. E così. Ai sensi dell'Art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) l'oggetto della pronuncia esclude che il Corecom possa imporre un obbligo di facere al gestore. È sottratto all'indagine ed alla delega del Corecom la richiesta di "applicazioni delle condizioni contrattuali sottoscritte". Il relativo potere, difatti, è di esclusiva competenza dell'autorità giudiziaria ordinaria al quale l'utente potrà, eventualmente, rivolgersi. Sempre in via preliminare si rileva la violazione, da parte dell'istante, del principio di sinteticità degli atti sancito dalla Deliberazione 276/2013 e secondo cui: "In base all'articolo 16, comma 2bis, tutti gli atti di parte devono essere chiari e sintetici, anche nella veste grafica, evitando formulazioni enfatiche o ridondanti, dovendosi limitare alla semplice esposizione dei fatti e delle rispettive richieste. L'utilizzo dei formulari predisposti dalla Direzione solo per comunicare i dati anagrafici, con il rinvio a documenti allegati per l'esposizione dei fatti e l'illustrazione delle richieste, può essere interpretato come violazione del suddetto principio ove il rinvio non appaia giustificato." Le domande e richieste dell'utente sono esposte in violazione del principio di chiarezza e sinteticità degli atti, in quanto l'art.16, comma 2 bis, e relative Linee Guida di applicazione, essendo l'istanza e le memorie di parte istante esposte in maniera confusa, imprecisa, inutilmente prolissa, con evidente intento defatigatorio per le controparti e lo stesso organo giudicante, costretto a ricostruire la res controversa tra le molte duplicazioni di richieste, anche confliggenti fra loro, per i medesimi fatti, e richiami regolamentari inconferenti con la fattispecie oggetto di controversia. Pertanto, a parte l'applicazione dei previsti criteri per la liquidazione delle spese -sui quali infra- , deve qui considerarsi come unico oggetto di disamina, al netto di tutte le imprecisioni e contraddizioni sulle date di inizio e fine disservizio, i disservizi accertati e reclamati dopo la data del verbale di accordo del 7.7.2020 e che non abbiano già trovato soddisfazione con il citato accordo. Quanto alle "modifiche unilaterali" dell'offerta "Mondo Disney" anticipate con la fattura di febbraio 2021, le stesse rientrano nello ius variandi riconosciuto al gestore telefonico. E difatti. Orbene, in tema di ius variandi si rammenta che l'art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche prescrive che il Gestore possa modificare le condizioni contrattuali nel rispetto di determinate condizioni, sancite dalla norma stessa; gli abbonati devono infatti essere informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e sono informati, nel contempo, del loro diritto di recedere dal contratto senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni. A ciò si aggiunga che l'Autorità con la delibera n. 519/15/CONS ha approvato il

Regolamento recante le disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche, nel quale all'art. 6 sono previste le modalità con le quali l'operatore può procedere alla modifica unilaterale del contratto, con particolare riferimento all'onere del gestore di informare con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni, delle modifiche contrattuali e del loro diritto, se non accettano le nuove condizioni, di recedere senza penali né costi di disattivazione, nonché della possibilità di passare ad altro operatore. La volontà di recedere deve essere comunicata entro la data di entrata in vigore delle modifiche. 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 un'agevole migrazione verso offerte di altri operatori ormai ritenute più convenienti. Tale principio è peraltro ribadito dai precedenti della scrivente Autorità, la quale – in punto di modifica unilaterale del contratto – ha avuto modo di ribadire come le contestazioni dell'utente possano essere accolte: “soltanto nel caso in cui fosse accertata la illegittimità del comportamento del gestore in occasione della rimodulazione tariffaria” in quanto “ai sensi dell'articolo 70, comma 4, del codice delle comunicazioni elettroniche, il gestore ha facoltà di modificare le condizioni contrattuali, a determinate condizioni sancite dalla norma stessa” (Agcom Delibera n. 132/11/CIR). E' pacifico, quindi, che grazie al citato articolo 70 del codice delle comunicazioni elettroniche, gli operatori hanno la facoltà di modificare le proprie offerte sul mercato, purché rispettino, di volta in volta (vale a dire in occasione di ogni rimodulazione, a prescindere dai giustificati motivi generali indicati “a monte” nella contrattualistica, in ottemperanza a quanto previsto dal codice del consumo), gli adempimenti stabiliti nella predetta norma speciale (comunicazione all'utente del contenuto delle modifiche con preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla loro efficacia e riconoscimento del diritto di recedere senza penali qualora l'utente non accetti le nuove condizioni); la conseguenza che ne discende è che, una volta che l'operatore abbia adempiuto al disposto sopra richiamato, la rimodulazione è da ritenersi legittima e lo strumento di tutela a disposizione dell'utente è quello del recesso senza penali, per permettergli un'agevole migrazione verso offerte di altri operatori ormai ritenute più convenienti. Atteso che nel caso di specie il comportamento dell'operatore è risultato conforme alla normativa, ne consegue che nessun indennizzo deve essere riconosciuto all'utente per la predetta rimodulazione, poiché lo stesso, ove insoddisfatto delle nuove condizioni, ben poteva migrare verso un altro operatore ovvero formalizzare la richiesta di cessazione dell'offerta. Merita, invece, di essere accolta la richiesta di indennizzo di € 75,00 per mancata risposta al reclamo del 29.1.2021 dal momento che la risposta è arrivata oltre il termine di 30 gg previsto dalla Carta dei Servizi. Quanto al Modem ed al relativo disservizio sono necessarie alcune precisazioni. L'istante ha dichiarato che, alla luce della normativa dell'Autorità sul “modem libero”, al momento della sottoscrizione dell'offerta ha espressamente rifiutato la consegna del MODEM avendone uno proprio a disposizione e chiedendo, fin dal procedimento 266539/2020, il rimborso delle relative somme indebitamente fatturate. Stando così le cose, ed avendo liberamente scelto di usufruire del proprio modem, non spetta all'istante il rimborso

della somma di € 29,95 per la riparazione del modem contabilizzate nella fattura Rxxxxx44 del 9.11.2020. Mentre dalla data del verbale di accordo del 7.7.2020 e fino alla sostituzione del modem del 28.1.2021, spetta il rimborso delle rate del modem se contabilizzate. Quanto al disservizio dovuto al malfunzionamento del modem, effettivamente il gestore, intervenuto, ha risolto solo con la sostituzione del modem il 28.1.2021. Spetta, pertanto, all'utente l'indennizzo di cui all'art. 4, comma 3, del regolamento indennizzi nella misura massima di € 300,00.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. TIM SPA è tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 75,00 a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo nonché l'indennizzo di cui all'art. 4, comma 3, del regolamento indennizzi nella misura massima di € 300,00. Dalla data del verbale di accordo del 7.7.2020, e fino alla sostituzione del modem del 28.1.2021, spetta all'istante il rimborso delle rate del modem se contabilizzate.

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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità.

Roma, 25/02/2022

Il Dirigente  
Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente  
Avv. Maria Cristina Cafini



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

E.TO