

**DELIBERA N. 47/2020**

**XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/222023/2019)**

**Il Corecom Umbria**

NELLA riunione del Corecom Umbria del 28/07/2020;

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 modificato 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. 296/18/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 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie

nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 23/12/2019 acquisita con protocollo n. XXX del 23/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, in relazione al contratto affari cod. cliente n. XXX, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) il 7 ottobre 2019 riceveva una telefonata dall'operatore in cui si comunicava che, il giorno successivo, vi sarebbero state delle variazioni contrattuali e che era possibile recedere dal contratto senza oneri;
- b) il 17 ottobre successivo le utenze sono migrate ad altro operatore e Tim ha addebitato costi per il recesso anticipato.

In base a tali premesse, l'istante chiede lo storno della somma addebitata per il recesso, pari ad euro 1.125,00 + IVA.

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

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

- 1) in vista della manovra unilaterale in vigore dal 1 settembre 2018, TIM comunicava tramite Telecomnews allegate alla fatturazione a tutti gli utenti che, in caso di mancata accettazione delle variazioni unilaterali, avrebbero potuto esercitare il diritto di recesso in esenzione da costi entro e non oltre il 31.10.2018;
- 2) nessuna comunicazione di mancata accettazione della variazione è mai stata ricevuta entro il suddetto termine;
- 3) le linee sono migrate ad altro operatore in data 30.10.2019 e dunque TIM ha correttamente addebitato nel conto di chiusura i costi di recesso dei servizi opzionali.

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

### **3. Motivazione della decisione**

La domanda merita parziale accoglimento nei limiti e nei termini di seguito precisati.

L'istante dichiara di aver ricevuto nell'ottobre 2019 una comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali con relativa possibilità di cessare il contratto in esenzione costi; tuttavia tali affermazioni non sono sostenute da alcun corredo probatorio atto a dimostrarne la fondatezza.

Invece, dalla documentazione allegata al fascicolo, risulta una sola comunicazione di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali da parte dell'operatore, recante "COMUNICAZIONE IMPORTANTE: MODIFICA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI DELLE OFFERTE TIM EUROPA START, TIM VALORE EXCLUSIVE 12, SOLO DATI E INTERNET TWIN CARD", in cui, secondo quanto disposto dall'articolo 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche, si informava il cliente di imminenti modifiche delle condizioni contrattuali e, in caso di mancata accettazione, si offriva al medesimo la possibilità di recedere dal contratto in esenzione costi, purché tale volontà fosse stata comunicata a Tim entro e non oltre la data del 31 agosto 2018.

Alcuna comunicazione risulta essere mai stata inviata al gestore, e l'istante nulla ha dedotto in merito.

In conseguenza di ciò, i costi addebitati in conseguenza del recesso, avvenuto antecedentemente alla scadenza del vincolo contrattuale, sono legittimi, sia pure con le precisazioni che seguono in ordine alla loro quantificazione.

L'articolo 1, comma 41, lett. b) della legge n. 124/17 ha inserito all'articolo 1 del c.d. Decreto Bersani il comma 3-ter il quale, oltre a stabilire il limite di durata di 24 mesi per i contratti comprensivi di offerte promozionali, ha statuito, in ossequio ai principi di equità e proporzionalità, che, in caso di risoluzione anticipata, gli eventuali relativi costi devono essere equi e proporzionati al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta.

In relazione a tanto, si evidenzia che le utenze oggetto dell'istanza GU14 sono state attivate fra il 26 aprile 2018 ed il 16 maggio 2018 e che sono state cessate fra il 15 ed il 17 ottobre 2019, e l'operatore non ha dimostrato di aver applicato costi di recesso proporzionali al periodo di permanenza nel contratto, motivo per cui gli addebiti riferiti al recesso vanno stornati e ricalcolati in considerazione della durata effettiva del contratto e tenendo conto dei mesi che residuavano alla scadenza del vincolo contrattuale, con obbligo di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante (in questo senso, ex multis, Agcom, delibera n. 159/18/CIR; n. 125/18/CIR).

## **DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla XXX , via XXX, – XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore Tim SpA, in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto a:

- stornare gli importi addebitati a titolo di “corrispettivo recesso servizi opz” nella fattura n. XXX, emessa il 15 novembre 2019, nei termini di cui in motivazione, con obbligo di riciclaggio e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa del cliente.

Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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.

Perugia, 28 luglio 2020

IL PRESIDENTE