

DELIBERA N. 149/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX/TIM SPA (KENA MOBILE)

(GU14/614105/2023)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 30 novembre 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 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza

dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionale per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 13/06/2023 acquisita con protocollo n. 0158244 del 13/06/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 058587xxxx con la società TIM SPA (KENA MOBILE) di seguito, per brevità, Tim, lamenta l’aumento ingiustificato del piano tariffario.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

“Aumento ingiustificato di € 7.90. Preciso che l’abbonamento da me sottoscritto era "PER SEMPRE" e pertanto non si può applicare nessun meccanismo di indicizzazione dei prezzi legati all’inflazione. Preciso inoltre che per l’abbonamento da me sottoscritto l’operatore non può limitarsi a inserirlo con una semplice comunicazione all’utente ma serve una esplicita accettazione, in forma scritta, da parte dell’utente finale. Ultima anomalia è che l’aumento unilaterale (qualora fosse stato consentito) doveva essere legato all’inflazione e non poteva mai superare il 10%.”

In data 7 giugno 2023 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Tim tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso

In base a tali premesse l’istante, quantificando la sua richiesta in euro 350,00, ha chiesto:

i) “Ripristino del canone”.

2. La posizione dell’operatore.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito di avere "fornito a controparte adeguata comunicazione in merito al cambio di tariffa ed infatti la fattura Marzo 2023, che si allega in ConciliaWeb, riporta la seguente comunicazione: Dal 1° maggio 2023, per esigenze economiche dovute al mutamento del contesto di mercato, il costo mensile della tua offerta aumenterà di 2,90 euro al mese (IVA al 22% inclusa). Ti evidenziamo comunque che eventuali promozioni in essere non subiranno alcuna variazione. Puoi trovare il costo della tua offerta evidenziato in blu nella pagina «Dettaglio dei costi» di questa fattura. Ti precisiamo che l'aumento del costo mensile sarà applicato alla tua Offerta dal 1° maggio 2023; qualora non intendessi accettare la variazione contrattuale, hai il diritto di recedere dal contratto, senza costi né penali, entro il termine del 31 maggio 2023, dandone comunicazione entro tale data, secondo le modalità indicate nell'apposito paragrafo sottostante "Modalità per esercitare il diritto di recesso ai sensi dell'art.98-septies decies, comma 5 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche".

"Deve essere considerato che il Signor XXX non ha esercitato il diritto di recesso entro il 31.05.2023 come indicato sulla newsletter".

"E', inoltre, necessario specificare che il 09.05.2023 TIM, in ottica di "caring", ha emesso un accredito di 50,00 euro presente sulla fattura Giugno 2023, allegata in Conciliaweb, che ben compensa l'aumento apportato da quest'ultima".

"È, altresì, necessario specificare che TIM già applica all'istante uno sconto di 5,00 euro della durata di 24 mesi concordato nel verbale Corecom del 05.09.2022".

"Nulla spetta al Signor XXX a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, ai sensi della Delibera 347/18/CONS, in quanto la scrivente Società ha fornito appositi riscontri ai reclami scritti inviati da quest'ultimo, che si allegano in Conciliaweb"

L'operatore, ha quindi concluso precisando che, *"considerato che non può essere ripristinato il canone precedente, senza alcuna responsabilità ed esclusivamente a fini conciliativi, TIM formula la medesima proposta rappresentata in negoziazione diretta il 1° giugno 2023 che prevedeva la possibilità di recedere la contratto in essere senza alcun addebito. In caso di accettazione della proposta l'accordo verrà verbalizzato in udienza, viceversa si chiede a codesto Corecom di rigettare l'Istanza in esame in quanto infondata".*

3. La replica dell'istante.

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione, rappresentando quanto segue:

"In risposta, per far chiarezza e trasparenza a quanto affermato dalla Tim nelle "Memorie/Contro deduzioni del 12/07/2023" dove specifica: "È, altresì, necessario specificare che TIM già applica all'istante uno sconto di 5,00 euro della durata di 24 mesi concordato nel verbale Corecom del 05.09.2022." Il Verbale Corecom del

05/09/2022 a cui la controparte fa riferimento e che non posso allegare doveva essere applicato entro un massimo di 120 gg. e pertanto non oltre il 03 Gennaio 2023. Pertanto dal (massimo) 03 Gennaio 2023 per 24 Mesi avrei dovuto pagare € 19,90 e non € 27,80 come da "Fattura 12/07/2023 17:53" allegata proprio dalla controparte. In realtà la Tim non ha adempiuto a quanto fa riferimento nelle sue Memorie ma ha aspettato l'aumento per poi applicarmi lo sconto e tutto ciò mi sembra inaccettabile da una società così importante".

Inoltre, l'istante ha ribadito "che il contratto a suo tempo sottoscritto era 'PER SEMPRE' e pertanto non soggetto ad aumenti se non dietro mia conferma scritta".

4. Motivazione della decisione.

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

In primis,

- con riferimento alla domanda *sub i)* avente ad oggetto la richiesta di "Ripristino del canone", si osserva che la medesima, in ottica di *favor utentis*, sarà valutata alla luce degli inadempimenti dell'operatore che potranno essere accertati e ricondotta nell'ambito del vigente regolamento sugli indennizzi;
- con riferimento alle contestazioni dell'istante cui in memoria relative a pregressa conciliazione del 5 settembre 2022 (UG/537931/2022) si rappresenta che le medesime non saranno oggetto della presente disamina in quanto in ordine alle medesime è stato raggiunto un accordo in relazione a cui, parte istante ha dichiarato "di accettare la proposta transattiva dell'operatore TIM SpA (Kena mobile), rinunciando al presente procedimento oltre ad eventuali azioni di risarcimento del danno, dichiarando di non aver più nulla a che pretendere a qualsiasi titolo o causa in relazione all'oggetto della presente controversia";
- si rappresenta inoltre, che la presente disamina avrà ad oggetto le sole contestazioni già formulate nel prodromico tentativo di conciliazione.

Nel merito.

Sull'aumento del piano tariffario.

L'istante contesta la fatturazione che il gestore ha emesso a seguito di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali che ritiene non legittima.

In materia di *ius variandi* occorre fare riferimento all'art. 70, comma 4, del Codice delle Comunicazione Elettroniche ed alla delibera 519/15/CONS "Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche", la legittimità della quale è stata di recente ribadita dal Consiglio di Stato con la sentenza n. 1529 del 2 marzo 2020.

L'art. 6, in particolare, dispone che gli operatori di telefonia possono modificare le condizioni contrattuali solo nelle ipotesi e nei limiti previsti dalla legge o dal contratto medesimo.

Ai clienti interessati dallo ius variandi dell'operatore, la norma riconosce, nel caso essi non accettino le nuove condizioni, la facoltà di recedere senza penali né costi di disattivazione, purché la volontà di recedere sia comunicata entro la data di entrata in vigore delle modifiche.

Per questo motivo, gli operatori sono tenuti ad informare i clienti con adeguato preavviso, che non può essere inferiore a trenta giorni, e secondo le modalità stabilite dall'Allegato 1 del citato regolamento. Per la comunicazione in fattura, in particolare, è previsto avviso separato dalle eventuali ulteriori comunicazioni e recante la seguente intestazione: "comunicazione importante: modifica delle condizioni del contratto" o simile. Indipendentemente dalla modalità di comunicazione utilizzata, l'informativa sul diritto di recesso deve contenere, oltre all'indicazione delle modalità per l'esercizio di tale diritto, la seguente dicitura: "Hai diritto entro il gg.mm. [ovvero entro tale data se già indicata la data di entrata in vigore della modifica] di recedere dal contratto, o di passare ad altro operatore, senza penali".

Nel caso di specie, la fattura n. RL0155xxxx del 16/03/2023 avvisava, in apposito riquadro intestato con formula testuale a quella del citato regolamento, che dal successivo mese di maggio il costo mensile dell'offerta sarebbe aumentato "di 2,90 euro al mese (IVA al 22% inclusa)".

Avvertiva quindi il cliente, nel caso questi non avesse accettato la variazione contrattuale, della possibilità, ai sensi dell'art. 98-septies decies, comma 5, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, "di recedere dal contratto senza costi, né penali entro il termine del 31 maggio 2023" indicando anche le modalità per esercitare detto diritto di recesso.

Tanto considerato, la comunicazione inviata all'utente viene ritenuta conforme al quadro normativo e regolamentare in materia sopra richiamato, con la conseguenza che il mancato esercizio del diritto di recesso entro la data del 31 maggio 2023 ha comportato l'accettazione delle mutate condizioni contrattuali ed economiche in luogo delle precedenti. L'istante, inoltre, seppure abbia dichiarato che "il contratto a suo tempo sottoscritto era 'PER SEMPRE'", non ha però prodotto la relativa documentazione.

Pertanto, ritenuta legittima la vigenza delle condizioni di contratto, la richiesta *sub i)* non può trovare accoglimento.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da XXX nei confronti di Tim Spa (Kena Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.



Il presente provvedimento costituisce un ordine dell’Autorità ai sensi dell’art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 30 novembre 2023

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)