

DELIBERA N. 15/2022

**[REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/163394/2019)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 31/05/2022;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*;

VISTO l’accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante *“Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*;

VISTA la convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 6/2021 del Co.Re.Com. Basilicata avente ad oggetto: *“Accettazione proroga al 31 dicembre 2022 della convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Consiglio regionale della Basilicata e Comitato Regionale per le Comunicazioni della Basilicata”*;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come, da ultimo, modificata dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 20/08/2019 acquisita con protocollo n. 0358214 del 20/08/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il sig. [REDACTED], quale titolare di un contratto di linea fissa Voce e Fibra con Tim S.p.A avente numero [REDACTED], mediante formulario UG 101826 del 2019 si rivolgeva al Co.re.com. di Basilicata rappresentando di aver stipulato a dicembre 2018 un contratto per la linea fissa, con canone bloccato per 12 mesi pari ad euro 25,00 pro mensis e vincolo contrattuale di ventiquattro mesi.

Lamentava che a distanza di solo un mese l’operatore modificava unilateralmente l’importo mensile concordato aumentandolo di euro 10,00, tanto da costringerlo a migrare presso altro fornitore, sussistendo il diritto di recesso sino al 15 marzo 2019. L’utente, quindi, inviava una pec nella quale esprimeva la volontà di passare ad altro operatore, ricevendo di contro una fattura di chiusura del rapporto di euro 610,73, oggetto di immediata contestazione.

All’udienza di conciliazione svoltasi il 18.06.19, dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto verbale di mancato accordo. Pertanto, in data 20.08.2019, l’utente depositava istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata.

Nella predetta istanza di definizione, il sig. [REDACTED] riportandosi al formulario UG, chiedeva:

i) lo storno di tutti gli importi illegittimamente addebitati ossia riguardanti il router, la penale di disattivazione e tutti gli importi non riguardanti il traffico effettivo ed il conseguente pagamento dei mesi utilizzati.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM S.p.A. faceva pervenire la memoria difensiva datata 17.10.19, nella quale rappresentava che l'utenza telefonica risultava attivata in data 7.12.2018, con profilo tariffario Tuttofibra in promozione, il quale prevedeva un vincolo contrattuale di mesi ventiquattro e l'acquisto del modem con piano rateale di euro 12.50 al mese.

In data 27.02.2019 l'utenza cessava per migrazione ad altro gestore, e così l'Operatore emetteva il conto n. 2/2019 contenente i costi di disattivazione della linea, quelli di recesso anticipato ed i ratei a scadere del modem. Evidenziava, inoltre, che dalla documentazione in atti non risultava dimostrato da parte dall'utente l'esistenza di reclami scritti e/o telefonici in assenza di specifico ticket di riferimento. L'operatore, infine, produceva la fattura n. 2/2019 negando comunque ogni addebito fatto dall'utente, così insistendo nell'integrale rigetto della domanda e contestuale pagamento della debitoria residua pari ad euro 610,73.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento, ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Nel merito, ed alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande della parte istante possono essere parzialmente accolte. Esaminando la fattispecie, occorre rilevare che l'utenza, così come precisato anche dall'operatore, è stata sottoposta a modifiche contrattuali unilaterali. In via preliminare si osserva che la vigente normativa in materia di contratti di comunicazione elettronica, nelle ipotesi di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali, pone precisi obblighi informativi a carico degli operatori.

Tali obblighi, prescritti dall'art. 70, comma 4, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.Lgs. 259/2003), sono richiamati anche dall'art. 5 della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, in cui si riconosce agli abbonati il diritto di ricevere, con adeguato preavviso non inferiore a 30 giorni, la notifica delle condizioni contrattuali disposte dall'operatore, unitamente all'informativa circa il diritto degli utenti stessi di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni.

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. L'Operatore a sostegno

delle proprie controdeduzioni allega ed esibisce la sola fattura n. 2/2019 di chiusura del rapporto, a seguito del recesso esercitato dall'utente in data 27.02.2019, limitandosi soltanto ad asserire apoditticamente la correttezza degli importi in essa inseriti.

Ebbene la descrizione dei fatti fornita dall'utente non viene puntualmente confutata dalla documentazione prodotta dal gestore, sussistendo una palese violazione del combinato disposto dell'art. 70, comma IV, D.Lgs. 259/2013 e dell'art. 5 della Delibera Agcom n. 179/03/CSP.

Per quanto dedotto ed in aderenza alla consolidata giurisprudenza di legittimità e degli altri Organismi sul tema (cfr. Corecom Toscana, delibera n. 2 del 28.01.2021; Corecom Abruzzo, delibera n. 102 del 20.11.2020) deve accogliersi la domanda proposta dall'utente di storno dell'importo per costi non contrattualmente pattuiti, ed in ogni caso illegittimi, pari ad euro 560,73 relativi alla fattura n. 2/2019, essendo questi ultimi costituiti da costi di adesione, abbonamento Router a scadere e quote di adesione a scadere, rimanendo comunque l'utente obbligato al versamento dei ratei pattuiti per i mesi di gennaio e febbraio 2019 così per complessivi euro 50,00, ed alla restituzione del modem ove ancora nella sua disponibilità. Nulla sulle spese in quanto non richieste dall'utente.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED] in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 12.09.18 dal sig. [REDACTED], l'operatore è tenuto a:

- a) stornare l'importo di euro 560,73 (cinquecentosessanta,73) dalla fattura n. 2/2019 in quanto computato in palese violazione degli articoli 70, comma IV, D.Lgs. 259/2013 e dell'art. 5 della Delibera Agcom n. 179/03/CSP;
- b) l'utente è tenuto invece a corrispondere all'operatore il residuo importo dovuto della fattura n. 2/2019 pari ad euro 50,00 (cinquanta,00), nonché a restituire l'apparecchio modem, ove ancora nella disponibilità dell'utente.

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.

Potenza, 31/05/2022

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

