

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/620870/2023****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXX XXXXXXXX - TIM SpA (Kena mobile)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza dell’utente XXXXXXXX XXXXXXXX, del 15/07/2023 acquisita con protocollo n. 0189199 del 15/07/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con istanza del 15 luglio 2023, il sig. XXXXX XXXXX (di seguito, anche solo Istante od Utente) ha contestato a TIM Spa (d’ora in poi, anche soltanto TIM od Operatore) l’aumento del costo dell’offerta “Premium base mega” senza alcuna comunicazione preventiva, ma con semplice addebito sulla fattura di giugno. L’incremento del costo dell’offerta, raffrontato con quello risultante dalla bolletta di maggio, è stato pari ad € 0,33. L’Istante ha riferito che, a seguito di sua segnalazione, TIM ha aperto la pratica n° 9-623889823913, peraltro, chiusa per infondatezza della doglianza. Alla stregua di quanto evidenziato l’Istante ha richiesto la corresponsione di un indennizzo pari ad € 500,00.

Con memoria ritualmente depositata, in data 29 settembre 2023 TIM ha sostenuto l'infondatezza, in linea di fatto e di diritto, delle doglianze di controparte, per i motivi di seguito rappresentati. Con riferimento alle obiezioni afferenti il profilo tariffario prescelto, TIM ha precisato che, in data 30 giugno 2021, relativamente alla linea n. XXXXXXXX intestata all'Utente, è stato emesso un ordinativo di variazione da Tim Connect XDSL a NUOVA TIM Super Mega Base - rinominata Premium Base, come da comunicazione di dicembre 2021 all'Utente - le cui Condizioni generali di abbonamento sono state allo stesso inoltrate, in data 01.07.2021, mediante Welcome Letter. Riguardo agli importi fatturati, TIM ne ha sottolineato la correttezza e conformità al profilo tariffario scelto dall'Utente, come del resto allo stesso tempestivamente confermato con la missiva del 7 luglio 2023, in riscontro al reclamo pervenuto il 23 giugno 2023. Al riguardo, TIM ha innanzitutto puntualizzato che il canone indicato nella bolletta n. XXXXXXXX di cui si controverte, è relativo al 24° mese di offerta Consumo TIM Super, in cui ricade la cessazione della promozione sul canone, valida per 24 mesi, e, come previsto dalla predetta offerta, viene contestualmente addebitata l'ultima rata del contributo di attivazione, con la conseguenza che, a partire dal mese successivo, il costo è composto dal solo canone a regime pieno, senza sconti e senza rate contributo. L'Operatore ha poi precisato che, con la bolletta in esame, l'Utente è stato informato che il costo mensile dell'offerta, dal mese di maggio 2023, sarebbe aumentato di € 2,90 (IVA al 22% inclusa). TIM ha illustrato gli importi fatturati e ricalcolati, nel modo di seguito rappresentato. Fino al mese di aprile 2023, l'istante pagava un importo pari ad € 14,90 (€ 24,90 meno € 10,00 di sconto sul contributo). Con la fattura di maggio 2023, l'importo da saldare era di € 17,80 per: canone di € 27,80 (€ 24,90 + aumento di € 2,90) meno € 10,00 sul canone applicato per l'intero mese, a titolo di sconto contributo. Con la fattura di giugno l'importo da pagare è stato di € 18,13 per: canone di € 27,80 (€ 24,90 + aumento di € 2,90) meno € 9,67 (sconto parziale dei € 10,00 euro, applicato per 29 giorni). Da luglio 2023, l'importo fatturato è pari ad € 27,80 di canone pieno, in quanto lo sconto ad esso applicato, coperto dal contributo, ha avuto termine il 30 giugno 2023. TIM ha concluso la propria memoria, chiedendo il rigetto delle domande avversarie.

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi, di cui alla Delibera 203/18/CONS e ss. mm. e ii. Nel merito, si ritiene che l'istanza possa essere parzialmente accolta. La documentazione prodotta dall'Operatore non dà prova di quanto dallo stesso sostenuto. Agli atti risulta solamente che, con la fattura di marzo 2023, l'operatore ha comunicato l'incremento mensile del costo del piano tariffario TIM Premium mega base di € 2,90. Il costo mensile del piano tariffario avrebbe dovuto quindi passare da 14,90 a 17,80 euro al mese. La fattura di maggio 2023, infatti, indica correttamente l'importo di 17,80 euro. Nella fattura contestata relativa al mese di giugno, invece, l'importo per la tariffa Premium mega base subisce, senza alcuna motivazione, un ulteriore incremento rispetto a quanto comunicato dall'operatore passando a 18,13 euro (+0,33 centesimi). Ricorrono quindi i presupposti per il rimborso dell'importo indebitamente fatturato (0,33 centesimi) nonché per il riconoscimento all'istante di 100,00 euro, corrispondente all'importo della penale prevista dall'art. 1, comma 292, L. 160/19 in caso di errata fatturazione.

#### DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 15/07/2023, è tenuta a corrispondere all'Istante l'importo di € 100,33 (cento/33) oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza di definizione. TIM è tenuta ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
Roberto Saini