

DETERMINA DIRETTORIALE 17/25/DTC/SMA

Fascicolo n. SMA14/673321/2024

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA T.L. - TIM S.p.A.
(Telecom Italia, 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 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. 434/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente T.L., del 09/04/2024 acquisita con protocollo n. 0102855 del 09/04/2024

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare del servizio TIM Vision, ha rappresentato quanto segue: a. in data 03/02/2024 parte istante ha inviato alla TIM un reclamo per segnalare che il costo dell'abbonamento TIM Vision è stato aumentato, nonostante il contratto preveda il costo di euro 29,99 fino a luglio 2024; b. dal mese di dicembre 2023 a oggi TIM continua a prelevare l'importo di euro 31,98 al mese. In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: i. lo storno/rimborso delle somme addebitate ingiustamente; ii. la liquidazione degli indennizzi.

La società TIM, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che l’utenza n. 3334864xxx è stata oggetto di “Manovra Repricing Offerte TimVision” per cui a partire dal 26 novembre 2023 i rinnovi dell’offerta hanno subito un aumento variabile (nel caso specifico di 1,99€ - da 29,99€/mese a 31,98€/mese). La comunicazione verso i clienti è stata effettuata attraverso uno dei seguenti canali comunicativi: SMS per i clienti di linea

mobile; e-mail per i clienti fissi, mobili e senza linea fissa/mobile; News sul sito TIM.it nella sezione “Per i Consumatori – Comunicazioni importanti” e informativa presso tutti i negozi con affissione in bacheca.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. In via preliminare, occorre precisare che l'operatore TIM ha dichiarato di aver informato la clientela attraverso una serie di canali di comunicazione, ma non ha concretamente dimostrato che il sig. T. sia stato informato della variazione tariffaria, fornendo la copia del messaggio di testo (SMS) inviato al numero mobile del cliente oppure la comunicazione inviata tramite e-mail all'indirizzo di posta elettronica del cliente. Tanto premesso, ne consegue che la richiesta dall'istante di cui al punto i. possa trovare accoglimento e il sig. T. avrà diritto al rimborso/storno degli importi addebitati in eccedenza rispetto al prezzo di listino concordato, a partire dal mese di gennaio 2024 e fino al mese di marzo 2024, (data in cui TIM ha formulato in sede conciliativa una proposta economica non accettata dal cliente). E' stata individuata il mese di marzo 2024, come dies ad quem, in quanto in tale momento il cliente è stato informato della variazione del profilo tariffario da euro 29,99 a euro 31,98 e aveva la possibilità di recedere dal contratto senza costi. La richiesta della parte istante di cui al punto ii. può trovare accoglimento e parte istante avrà diritto all'indennizzo di cui all'articolo 9, comma 2 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 2,50 pro die limitatamente al periodo dal 1° gennaio 2024 (data in cui è entrata in vigore la variazione del profilo tariffario) fino al mese di marzo 2024, data in cui il cliente è stato informato della variazione del profilo tariffario da euro 29, 99 a euro 31,98 e aveva la possibilità di recedere dal contratto senza costi, per il numero di giorni pari a 91.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 09/04/2024, è tenuta a corrispondere, in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, i. euro 227,50 (duecentoventisette/50) a titolo di indennizzo per la variazione del profilo tariffario e a rimborsare/stornare i costi addebitati ingiustamente in relazione alla variazione del profilo tariffario per il periodo da gennaio a marzo 2024.

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
Giovanni Santella