

DETERMINA DIRETTORIALE 23/25/DTC/SMA

Fascicolo n. SMA14/709329/2024

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA M.M. -
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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", 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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/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. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

VISTA l'istanza dell'utente M.M., del 16/10/2024 acquisita con protocollo n. 0271199 del 16/10/2024

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue: a. in data 14/08/2023 ha attivato il servizio di TIM Vision Calcio e Sport con Disney +. Il costo dell'offerta, per un anno, risultava pari a 24,99€/mese fino al 31.12.2023 e poi 29,99€/mese; b. gli importi fatturati da settembre 2023 a oggi sono stati diversi da quelli previsti. La maggiorazione degli importi è pari a 185,96 euro; c. in data 8/09/2024 ha contestato formalmente con PEC il problema senza ricevere alcuna risposta; d. sempre in data 8/09/2024 ha inviato una ulteriore PEC, chiedendo la disattivazione del servizio, ma ad oggi non è ancora avvenuto e il servizio viene fatturato; e. in data 4/10/2024 ha sollecitato, telefonicamente al servizio 187, la richiesta di disattivazione. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato la seguente richiesta: i. un anno di servizio gratuito o la restituzione del doppio della cifra corrisposta in maggiorazione a quanto dovuto (ovvero 185,96 € x 2).

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio e nella propria memoria, ha dichiarato che, in data 14/08/23, autonomamente, via web, il cliente ha attivato il pacchetto "TIM Vision Calcio e Sport con Disney+" e Dazn+. Nel riepilogo dell'ordine inviato all'indirizzo e-mail mxxxxxxx.bo@gmail.com viene specificato che il costo dell'offerta è in promo fino al 31/12/2023 al costo di 24,99 euro al mese e poi dopo 29,99 al mese. Il servizio Dazn+ in offerta fino al 31/12/2023 al costo di euro 5,00 al mese e poi dopo euro 15,00 al mese. La

Fatturazione è stata emessa in conformità al contratto sottoscritto e allegato al fascicolo nel Conciliaweb. Nelle fatture allegate al fascicolo e inviate al cliente, sono stati comunicati gli ulteriori aumenti. In particolare, nella fattura di gennaio 2024 viene preannunciato l'aumento a partire dal 1/03/2024 di euro 3,99/mese dell'abbonamento per il pacchetto "TIM Vision Calcio e Sport con Disney+", per cui l'offerta ha un costo pari a euro 33,98 al mese. Nella fattura di giugno 2024 viene anticipato un nuovo aumento a partire dal 1° luglio 2024, in base al quale il costo del pacchetto "TIM Vision Calcio e Sport con Disney+", aumenterà di euro 11,01 e il costo totale sarà di euro 44,99 al mese. In data 07/09/24 viene emesso un ordine per variazione in TIMVISION annuale, poi annullato per mancata "firma" da parte del cliente attraverso la c.d. DIGITAL CONFIRMATION. In data 4/10/24 i servizi multimediali vengono cessati su richiesta del cliente, dopo un contatto avvenuto al Servizio Clienti 187. Si riporta la nota registrata a sistema: "Clt chiede cessazione calcio e sport, rifiuta retention".

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. Le condizioni di contratto di TIM prevedono all'articolo 13 quanto segue: "TIM ha facoltà di modificare unilateralmente le condizioni economiche, sia nella tipologia che nella misura e nella struttura dei corrispettivi e degli oneri a carico del Cliente comunque denominati, come anche di variare le condizioni contrattuali e di erogazione/fruizione dei servizi, dandone comunicazione al Cliente con almeno 30 giorni di anticipo e assicurando al Cliente, per tale periodo di tempo, il diritto di recesso senza penali né costi di disattivazione. Tale comunicazione potrà essere fornita anche tramite e-mail o mediante la mailbox dedicata presente a video nell'ambito del Servizio. TIM potrà avvalersi della suddetta facoltà di modificazione unilaterale delle condizioni economiche sulla base della normativa applicabile e in ogni caso potrà avvalersi della facoltà di modificazione unilaterale delle condizioni contrattuali e di erogazione/fruizione dei servizi: i) per esigenze tecniche, gestionali e/o economiche, quali, a titolo esemplificativo, mutamenti delle politiche commerciali e/o mutamenti tecnici delle piattaforme di rete e/o delle strutture di produzione o di commercializzazione; (ii) per mutamento della disciplina normativa e regolamentare di riferimento e/o dei pertinenti orientamenti giurisprudenziali anche connessi ad aspetti tecnici e/o gestionali dei servizi forniti; (iii) per mutamenti delle condizioni del mercato che incidano sull'equilibrio economico e/o sui richiamati aspetti tecnici e/o gestionali dei servizi forniti; (iv) per variazione delle modalità e dei termini di attivazione e disattivazione delle Carte SIM e per aggiornamenti resi necessari al fine di assicurare il corretto uso delle stesse e dei servizi forniti in relazione a fenomeni abusivi e/o fraudolenti". Orbene, dalla lettura di tale disposizione, si evince che, in pendenza del contratto di abbonamento, qualsiasi modifica contrattuale, tecnica o economica, ancor prima di essere applicata, deve essere necessariamente comunicata all'utente/abbonato con preavviso di 30 giorni mediante inoltro anche a mezzo e-mail; inoltre, in caso di mancata accettazione, l'utente/abbonato può recedere senza penali e ulteriori addebiti legati al vincolo contrattuale. Tanto premesso, va rilevato che l'operatore, a supporto della propria posizione, ha depositato le fatture contenenti le comunicazioni relative alle modifiche contrattuali. In particolare, ha depositato la fattura di gennaio 2024 nella quale è presente la comunicazione secondo cui a partire dal 1/03/2024 ci sarebbe stato un aumento di euro 3,99/mese dell'abbonamento per il pacchetto "TIM Vision Calcio e Sport con Disney+", per cui l'offerta avrebbe avuto un costo pari a euro 33,98 al mese. Al contrario, nella fattura di giugno 2024, emessa in data 16 giugno 2024, l'operatore ha comunicato che a partire dal 1° luglio 2024 ci sarebbe stato un nuovo aumento, in base al quale il costo del pacchetto "TIM Vision Calcio e Sport con Disney+", sarebbe aumentato di euro 11,01 e il costo totale sarebbe stato di euro 44,99 al mese. Nella medesima comunicazione viene anche comunicato che il servizio Dazn Plus sarebbe aumentato di euro 4,00 e il costo complessivo sarebbe stato pari a euro 19,00. L'operatore TIM, pertanto, in quest'ultima variazione tariffaria, comunicata nel mese di giugno, non ha rispettato il preavviso di 30 giorni, così come previsto nelle Condizioni di contratto prima riportate. Ne consegue, quindi, che la richiesta dell'istante volta a conseguire il rimborso per gli importi addebitati in eccedenza rispetto al contratto sottoscritto può trovare accoglimento con riferimento alle modifiche economiche comunicate con l'emissione della fattura di giugno 2024 avente a oggetto l'aumento del pacchetto "TIM Vision Calcio e Sport con Disney+" per l'importo di euro 11,01 e il servizio Dazn Plus per l'importo di euro 4,00, a partire dall'1° luglio 2024 fino alla cessazione dei pacchetti avvenuta in data 4/10/2024.

DETERMINA

- TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 16/10/2024, è tenuta a 1. rimborsare l'importo di euro 45,03 relativo alla variazione economica del pacchetto "TIM Vision Calcio e Sport con Disney+" e del servizio Dazn Plus per i mesi di luglio, agosto e settembre. 3. comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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