



**DELIBERA N. 9/DEF.**

**N. / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)  
(GU14/680119/2024)**

**Il Corecom Calabria**

IL COMITATO nella riunione del 7/11/2024;

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 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*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 14 dicembre 2022, approvato dall’Autorità con delibera n.427/22(CONS);

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Co. Re. Com. Calabria, in data 14 - 21 febbraio 2023;

VISTA l’istanza di N. del 15/05/2024 acquisita con protocollo n. 0133162 del 15/05/2024



VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante riferisce: "Il problema consiste nel fatto che nella fattura di Aprile mi è stato fatto un aumento senza motivo, senza avviso e senza averlo comunicato e concordato. La mia tariffa per la linea fissa era di 24.90€ ed è stata portata a 27.80€ senza giustificazione e senza che io avessi dato consenso all'operazione.". E ha chiesto: "L'annullamento della fattura di Aprile, di cui allego copia, pari a 32.79€, il ripristino della vecchio canone a 24.90 ed il rimborso di 100 euro; per i disagi e il tempo impiegato alla gestione della pratica nonché grave; al telefono con i vs. operatori che non rispondo mai e al vs. inutile operatore virtuale."

### **2. La posizione dell'operatore**

La resistente nel rispetto dei termini procedurali ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante. L'operatore argomenta che: "da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che l'utenza telefonica in contestazione è stata sottoposta alla modifica delle condizioni contrattuali, regolarmente comunicate all'utente con la fattura di Febbraio 2024 così come previsto dall'art. 70 del codice delle Comunicazioni Elettroniche. Nelle suddette comunicazioni erano indicate, oltre agli aumenti economici anche le modalità ed i tempi per recedere dal contratto senza addebiti di penale. Non si rilevano a sistema nessuna richiesta e/o reclamo in tal senso inviata dall'istante" Oltre a ciò, ha sottolineato che le modifiche unilaterali in materia di telefonia sono legittime e consentite dall'art. 70, comma 4, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, che riconosce al gestore uno ius variandi, a condizione che l'utente riceva informazioni complete con congruo preavviso - non inferiore a 30 giorni - e che lo stesso possa recedere dal contratto senza penali. Ha evidenziato pertanto che non vi sono inadempimenti contrattuali da parte della società, e gli addebiti in fattura risultano essere esatti e perfettamente congrui con le comunicazioni inviate all'utente Per ultimo la società resistente, ha rappresentato che, a fronte del corretto adempimento degli oneri informativi posti a suo carico, dalla documentazione in atti non appare l'esistenza di reclami scritti in merito alle doglianze de quo, né di alcun reclamo telefonico. Infatti, sostiene la resistente, a ogni reclamo telefonico è assegnato un codice identificativo che contestualmente è comunicato all'utente, al fine della tracciabilità e per eventuali aggiornamenti sullo stato della pratica (Co.Re.Com. Umbria Delibera n. 13/2018); tutto ciò non l'ha riscontrato. Per questi motivi, ha declinato ogni responsabilità dal momento che non si riscontrano inadempimenti contrattuali da parte dell'operatore, chiedendo il rigetto, poiché la domanda risulta infondata sia in fatto sia in diritto. Successivamente, il ricorrente ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni, una memoria con cui ha contestato le deduzioni avversarie. Il 18 luglio 2024, si è svolta l'udienza di discussione fissata da questo Ufficio per



acquisire elementi utili per la definizione della controversia. Nel corso dell'udienza di discussione, l'utente ha insistito nelle richieste formulate nei propri atti difensivi. Dall'altra parte, il rappresentante legale dell'operatore ha insistito nelle richieste per come formulate nella memoria difensiva.

### 3. Motivazione della decisione

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante devono essere rigettate. Preliminarmente si rigetta la richiesta di rimborso per i disagi subiti, in quanto esula dalle competenze dell'Autorità, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento. Dall'esame della documentazione emerge che l'utenza, così come precisato dall'operatore, è stata sottoposta a una modifica contrattuale. L'art. 98 septiesdecies, comma 5, del Codice europeo delle comunicazioni elettroniche, stabilisce che: “gli operatori possono modificare unilateralmente le condizioni contrattuali durante lo svolgimento del rapporto contrattuale, sotto il profilo tecnico, giuridico o economico. In tal caso, l'utente ha diritto ad essere informato della modifica con preavviso di almeno 30 giorni e può esercitare il diritto di recesso, senza penali né costi di disattivazione, o passare ad altro operatore, entro 60 giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali. L'Autorità provvede affinché la comunicazione sia effettuata in modo chiaro e comprensibile su un supporto durevole”. Al riguardo, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, nel Regolamento di cui all'All. B alla Delibera n. 307/23/CONS, di recente emanazione, recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche, ha previsto all'art. 6, comma 2, che gli operatori informino i clienti interessati, con preavviso non inferiore a trenta giorni, delle modifiche alle condizioni contrattuali e del loro diritto, se non accettano le nuove condizioni, di recedere senza penali e senza costi di disattivazione entro 60 giorni, nonché della possibilità di passare ad altro operatore. La comunicazione agli utenti delle modifiche contrattuali, deve avvenire secondo le modalità di cui all'Allegato 1 al suddetto Regolamento a norma del quale “ gli operatori che intendono modificare le condizioni economiche o contrattuali sono tenuti a comunicare, in maniera semplice e intellegibile per l'utente medio, su supporto durevole agli utenti finali interessati, con adeguato preavviso non inferiore a trenta giorni, il contenuto delle modifiche ed i motivi che le giustificano, la data di entrata in vigore delle stesse e l'informativa completa sulle modalità e sul diritto di recedere dal contratto senza penali” . Nel caso di specie, secondo le risultanze documentali, l'operatore ha osservato gli adempimenti normativi previsti per le modifiche contrattuali, comunicando regolarmente all'utente, con le modalità e nel rispetto dei termini previsti dalla normativa di settore, la futura variazione contrattuale. In particolare, con la Telecomnews contenuta nella fattura n. RU00299xxx del 16 febbraio 2024, l'istante è stato informato degli aumenti tariffari relativi all'offerta cui aveva aderito. Nella medesima comunicazione, in relazione alla preannunciata variazione, veniva inoltre riconosciuto all'istante il diritto di recedere dal contratto o di passare ad altro operatore, senza penali o costi di disattivazione, dandone comunicazione entro il 30 aprile 2024, laddove non avesse accettato le modifiche.



In particolare la comunicazione prevedeva un aumento del contributo mensile dell'offerta per un importo pari ad € 2,90 al mese a partire dal 1° aprile 2024, con la facoltà di recedere dal contratto, o di passare ad altro operatore, senza penali o costi di disattivazione, in caso di mancata accettazione della modifica, dandone comunicazione entro il 30 aprile 2024. A fronte della suddetta informativa, l'istante non ha manifestato la volontà di recedere dal contratto nel termine concesso, e perciò non ha diritto ad alcun rimborso, né tantomeno al ripristino del vecchio canone. Non può neppure essere accolta la richiesta di annullamento della fattura di aprile, atteso che nella comunicazione era precisato che l'aumento tariffario sarebbe stato applicato dall'1 aprile 2024, fermo restando il diritto di recedere senza costi e penali entro il successivo 30 aprile e pertanto l'importo addebitato nella fattura è legittimo. Per questi motivi la domanda deve essere rigettata

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Dirigente del Co.Re.Com., Dott. Maurizio Priolo, resa ai sensi dell'art.20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n.203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e successive modifiche e integrazioni;

UDITO il Presidente, nell'odierna seduta, il Comitato all'unanimità

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il rigetto integrale dell'istanza presentata dal Sig. N., nei confronti della società Tim - (Kena Mobile).
2. Ai sensi dell'art.20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.
4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
5. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità e del Co.re.com.
6. In caso di diffusione omettere le generalità e gli altri dati identificativi dei soggetti interessati.

Reggio Calabria, 7 novembre 2024

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino

Firmato digitalmente da

**Fulvio Scarpino**

CN = Fulvio Scarpino

C = IT