



DELIBERA N. 1

X CANNELLA / TIM X (KENA MOBILE) (GU14/82066/2019)

Corecom Calabria

IL DIRETTORE

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 modificato 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

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 del 28 novembre 2017 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, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;



DATO ATTO del temporaneo impedimento dell'Organo collegiale a deliberare, in conseguenza delle dimissioni di uno dei suoi componenti;

RAVVISATA la necessità, allo stato, di assicurare il prosieguo dello svolgimento dell'attività amministrativa di questo organismo;

DATO ATTO della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016 con cui è stata conferita al Direttore la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

VISTA l'istanza di X CANNELLA del 11/02/2019 acquisita con protocollo n. 0058393 del 11/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha rappresentato che il 4 ottobre, a mezzo PEC, ha richiesto il recesso e/o la disattivazione di ogni servizio in relazione alla linea telefonica 09824X, per variazione unilaterale delle condizioni contrattuali. Ma l'operatore non ha dato seguito immediato alla suddetta richiesta, nonostante abbia ricevuto il giorno stesso la missiva, secondo quanto risulta dalla ricevuta di consegna allegata e dall'inserimento della richiesta di disdetta nel sistema il 5 ottobre 2018. L'istante contesta pertanto la fattura nr. RU0280X, emessa dalla società resistente per il periodo 1/ott/2018 - 3/nov/2018, per un importo pari ad euro 65,13 per non aver usufruito di alcun servizio e/o prestazione. Rileva, peraltro, che a far data dal 5 ottobre 2018 è presente nella medesima abitazione (ove prima era collocata la linea 0982 41X) una nuova linea telefonica (0982-623X), intestata ad altro soggetto, per la quale Tim ha emesso regolare fattura; pagata.

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti, l'istante ha presentato le seguenti richieste: 1) rimborso della fattura nr. RU028X per un valore pari ad € 65,13; 2) pagamento di un equo indennizzo subito a causa dell'illegittima condotta tenuta dall'operatore.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore rileva che, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, l'utenza in contestazione veniva attivata il 9 settembre 2016 e cessata per disdetta il 3 novembre 2018. Ciò in quanto in seguito a modifiche delle condizioni contrattuali unilaterali, comunicate il 4 settembre 2018, ai sensi dell'art.70 del codice del consumo, l'istante il 22 ottobre 2018 inviava richiesta di disdetta per mancata accettazione delle suddette modifiche. Tale ordine veniva gestito tempestivamente entro i termini previsti dalle condizioni di contratto Fibra, e il 3 novembre 2018 si provvedeva alla cessazione



della linea. La fattura in contestazione, pertanto, risulta corretta in quanto riportante gli addebiti relativi agli abbonamenti attivi sulla linea e utilizzati dall'istante fino alla data di cessazione dell'utenza, come rilevabile da conto allegato .

L'operatore evidenzia altresì che nel caso de quo dalla documentazione allegata da parte istante, non appare l'esistenza di reclami scritti, né telefonici. Per tali motivi non riscontrandosi responsabilità contrattuali, la società ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto. Successivamente, l'istante 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 succ. modifiche ed integrazioni, una nota con cui, oltre ad insistere nelle richieste già formulate, ha contestato le deduzioni avversarie, rappresentando che la richiesta di disdetta allegata dall'operatore riporta la data del 4 ottobre 2018 e non del 22 ottobre 2018, secondo quanto sostenuto da controparte. Inoltre sebbene nella fattura contestata sia presente traffico telefonico, il ridotto numero di chiamate e di minuti costituisce la prova che l'istante a partire dalla richiesta di disdetta non ha più utilizzato la linea, nonostante questa non sia stata immediatamente cessata.

3. Motivazione della decisione

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante non possono essere accolte.

In merito alla richiesta di rimborso della fattura contestata occorre rilevare che l'istante ha inviato il 4 ottobre 2018, a mezzo PEC, una richiesta di disdetta in seguito alla modifica delle condizioni contrattuali comunicata il 4 settembre 2018. L'articolo 70 del Codice delle Comunicazioni elettroniche, nel disciplinare la materia dei contratti tra operatori di telecomunicazioni e utenti finali, espressamente sancisce la possibilità per gli operatori di telecomunicazioni di procedere nel corso del contratto alla modifica delle Condizioni contrattuali, sottoscritte e vigenti all'atto della stipula del contratto stesso. Le condizioni generali potrebbero essere modificate nel corso del tempo da parte dell'azienda, per questioni di opportunità o per esigenze differenti, a prescindere se la controparte sia favorevole o meno a questa decisione. Il cliente gode comunque di una serie di tutele in quanto la facoltà del gestore telefonico di poter rimodulare unilateralmente le condizioni contrattuali ed economiche, inizialmente sottoscritte dal cliente, è soggetta a precisi obblighi informativi. Al riguardo, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, nella delibera n. 519/15/CONS ha previsto 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, nonché della possibilità di passare ad altro operatore. La volontà di recedere deve essere comunicata, secondo le modalità indicate dall'operatore, entro la data di entrata in vigore delle modifiche. La facoltà di modificare le clausole contrattuali è peraltro espressamente prevista anche dalle clausole contrattuali regolanti il rapporto di fornitura oggetto della presente istanza.



Nel caso di specie, secondo le risultanze documentali, l'operatore ha osservato gli adempimenti normativi previsti per le modifiche contrattuali, avvisando l'utente delle future variazioni con la Telecomnews contenuta nella fattura del 4 settembre 2018. Con la suddetta comunicazione l'utente è stato informato degli aumenti tariffari relativi all'offerta cui aveva aderito. In relazione ad entrambe le preannunciate variazioni, veniva 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 31 ottobre 2018, laddove non avesse accettato le modifiche. A fronte della suddetta informativa, l'istante ha esercitato il proprio legittimo diritto di recesso dal contratto, comunicando la propria volontà di sciogliere il vincolo contrattuale, entro il termine stabilito e con le modalità indicate dall'operatore, ovvero a mezzo PEC del 4 ottobre 2018, di cui ha allegato ricevuta di consegna. Successivamente l'operatore ha inviato la fattura nr. RU028X del 4 dicembre 2018 in cui venivano addebitati il canone di ottobre 2018 e i consumi effettuati fino al 3 novembre 2018. Tali somme sono dovute in quanto l'art. 6, comma 3, della Delibera 519/15/CONS dispone che nelle ipotesi di modifica delle condizioni contrattuali il recesso eventualmente esercitato dall'utente ha efficacia a far data dall'entrata in vigore delle suddette modifiche, purché la relativa comunicazione pervenga all'operatore prima di tale data, e rende inapplicabili le nuove condizioni.

Nel caso di specie, secondo quanto comunicato dall'operatore, le modifiche sono entrate in vigore l'1 novembre 2018, per cui il recesso è divenuto efficace a partire da tale data, sicché correttamente la società resistente ha addebitato i costi relativi all'abbonamento attivo sulla linea fino a tale momento e al traffico effettuato. Quest'ultimo è relativo al periodo antecedente alla richiesta di disdetta, atteso che l'istante ha affermato di non aver più utilizzato la linea, nonostante questa non sia stata immediatamente cessata. Tale circostanza è confermata dal numero ridotto di chiamate e di minuti contabilizzati nella fattura contestata e dall'attivazione, nella medesima abitazione ove prima era collocata la linea oggetto dell'odierna istanza, di una nuova linea telefonica, intestata ad altro soggetto, così come si evince dalla documentazione allegata. Per tali motivi la richiesta di rimborso della fattura nr. RU0280X per un valore pari ad € 65,13 non può trovare accoglimento.

La correttezza della fatturazione, esclude il diritto alla corresponsione di un indennizzo per l'illegittima condotta tenuta dall'operatore, peraltro non previsto dal Regolamento indennizzi per tale fattispecie.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione, 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 succ. modifiche e integrazioni ;

DELIBERA



Articolo 1

1. rigetto integrale dell'istanza presentata dal Sig. X Cannella, nei confronti della società Tim X(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. È 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.

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.

Reggio Calabria, 2 marzo 2020

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato



ROSARIO CARNEVALE
CONSIGLIO REGIONALE DELLA CALABRIA
Dirigente
03.03.2020 14:24:00 UTC