



## **DELIBERA N. 10**

### **XXX PANAJIA / TIM XXX (KENA MOBILE) (GU14/100115/2019)**

#### **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 XXX PANAJIA del 20/03/2019 acquisita con protocollo n. 0123125 del 20/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, titolare dell'utenza telefonica 0965/794XXX, ha rappresentato che: “ nel mese di aprile 2017 attivava abbonamento internet Senza Limiti al costo fisso comprensivo di iva di euro 22,00. Tuttavia, sin dall'attivazione il gestore addebitava costi superiori ...”. Oltre a ciò, ha sottolineato di aver trasmesso numerosi reclami all'operatore.

In base a tale premessa, l'utente ha chiesto: 1. l'indennizzo per mancato riscontro ai reclami; 2. “il rimborso delle somme richieste superiori al costo di abbonamento previsto in contratto pari ad euro 22,00”; 3. le spese di procedura.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione promosso dalla ricorrente, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come risulta dal relativo verbale del 5 febbraio 2019.

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

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, rilevando che da verifiche effettuate negli applicativi in uso all'operatore, le doglianze dell'istante non trovano riscontro. Nello specifico, ha sottolineato che il 24 marzo 2017 l'istante ha fatto richiesta di rientro per l'utenza in contestazione, tramite sito web, aderendo all'offerta “Internet Senza Limiti”, al costo mensile di euro 22,90. Il successivo 4 aprile 2017 è stato emesso OL, e l'attivazione è stata espletata l'11 aprile 2017.





In primis ha precisato che la modifica delle condizioni contrattuali è stata comunicata all'utente in occasione della trasmissione delle fatture del mese di aprile, maggio e settembre 2018, indicando le modalità e i tempi per recedere dal contratto, senza addebiti di penali. 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.

Per ultimo, ha dichiarato di non aver mai ricevuto dall'istante né reclami scritti, né reclami telefonici. 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.

In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 4 marzo 2020, le parti, presenti a mezzo dei propri procuratori, hanno esposto e precisato le rispettive posizioni. Al termine dell'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto è emerso nel corso del procedimento, l'oggetto della presente controversia riguarda la modifica delle condizioni contrattuali posta in essere unilateralmente da parte dell'operatore resistente e le relative richieste di indennizzo per la mancata risposta al reclamo. Di conseguenza, l'esame della presente definizione si limita a valutare le modalità di intervento poste in essere per la modifica del piano tariffario e la loro conformità alla disciplina in vigore. Nel caso di specie, la resistente ha provato di aver adeguatamente informato l'utente della variazione contrattuale, con "Telecom news" allegata ai conti telefonici di maggio, agosto e settembre 2018 – fattura n. RU008598XX, RU017717XX e RU020283XX - , allegata ai fini probatori, rispettando i tempi previsti per una adeguata informazione all'utente. Inoltre, ha avvertito l'istante della possibilità di poter usufruire del diritto di recesso, senza i costi, di cui al comma 4, dell'articolo 70, che attribuisce agli abbonati per i servizi di telefonia "il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di proposte di modifiche delle condizioni contrattuali. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e sono informati nel contempo del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni".

Sulla base degli elementi acquisiti in atti, avendo accertato che la condotta tenuta dall'operatore è in linea con quanto previsto dalla normativa vigente, si rigetta la richiesta di rimborso formulata dall'istante, evidenziando che parte ricorrente aveva facoltà di recedere dal contratto, previa richiesta al gestore.



Parimenti, non si accoglie la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, poiché non è emerso alcun reclamo.

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. il rigetto integrale dell'istanza presentata dal Sig. Panajia XXX, 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. 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, 16 marzo 2020

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato



ROSARIO CARNEVALE  
CONSIGLIO REGIONALE DELLA  
CALABRIA  
Dirigente  
16.03.2020 16:14:38 UTC

