



## **DELIBERA N. 16**

### **X / TIM X (KENA MOBILE) (GU14/109650/2019)**

#### **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 del 10/04/2019 acquisita con protocollo n. 0159674 del 10/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

La società istante ha rappresentato che, nel mese di settembre 2018, ricevuta la comunicazione sulla modifica delle condizioni contrattuali, ha sottoscritto un contratto per la telefonia mobile con altro operatore, chiedendogli la portabilità di 3 numerazioni aziendali. Nel mese di ottobre 2018 gli è pervenuta la fattura n. 7X0482X di importo pari a 394,10 € nella quale sono stati addebitati corrispettivi per recesso servizi di € 249,99, oltre IVA. Successivamente la società istante, il 29 dicembre 2018, ha chiesto, a mezzo PEC, chiarimenti in merito alla fattura ricevuta, manifestando nel contempo la volontà di pagare solamente quanto dovuto per abbonamento e servizi fino alla data di passaggio all'altro operatore telefonico. La richiesta veniva riscontrata telefonicamente da un operatore del servizio clienti, il quale comunicava al richiedente che la stessa non poteva essere accettata, in quanto tra la comunicazione di recesso fatta al Servizio Clienti 191 e il passaggio ad altro operatore erano trascorsi oltre 5 giorni. L'istante, ritenendo illegittimi gli importi fatturati a titolo di corrispettivo per recesso, ha chiesto una revisione degli stessi, epperò il 14 gennaio 2019 è pervenuta da parte di TIM la nota prot. C22321428 con cui venivano confermati gli addebiti. A nulla sono valse le successive telefonate della società istante per chiedere la revisione delle fatture, di contro è stato proposto da parte di TIM un rientro con un'eventuale tariffa più conveniente e lo storno degli addebiti di cui alla fattura.

Sulla base di tale rappresentazione dei fatti, l'istante ha avanzato le seguenti richieste: "Pagare solamente quanto dovuto per abbonamento e servizi fino alla data di passaggio all'altro operatore telefonico per un importo di 1

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

L'operatore rileva che, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, il contratto telefonico in contestazione risulta attivato il 15 dicembre 2017 con in



consistenza tre utenze telefoniche : 393/896X, 338/245X, 348/882X, associate al piano tariffario Tim Professional Europa Vera + 2 Eurogiga + Europagiga Vip. Tale profilo prevedeva una serie di costi in fattura a condizione che il contratto rimanesse attivo per almeno 24 mesi. In merito alle doglianze sollevate dall'istante, evidenzia che non risulta pervenuta negli archivi Telecom ( Tim) , né tantomeno depositata dall'istante, richiesta di cessazione del contratto per non accettazione delle condizioni contrattuali. Invero il contratto è stato sottoposto a variazione contrattuale, regolarmente comunicata all'istante, in cui venivano indicate le modalità per esercire il diritto di recesso senza addebito di penali, e la data del 31 agosto 2018 entro cui esercitare tale diritto. A tale proposito, l'operatore rappresenta che le utenze risultano cessate per migrazione verso altro OLO successivamente alla data di scadenza ( 31.08.18) prevista per recedere dal contratto senza addebito di penali. In particolare le utenze risultano cessate: 393/8962X in data 23.10.18; 338/2453X in data 28.09.18; 348/882X in data 05.10.18 e successivamente è stato emesso il conto n. 6/18 contenente i costi di "corrispettivo recesso per serv. Opz." Pari ad € 249,99. La resistente precisa che tali costi risultano corretti, in quanto il Consiglio di Stato, con Sentenza n. 1441 del 11.03.10, ha ritenuto legittima la pratica commerciale, posta in essere dagli operatori telefonici, di subordinare il diritto allo sconto, che il cliente acquisisce sottoscrivendo l'offerta promozionale, alla condizione del mancato esercizio del recesso entro un certo termine espressamente accettato dall'utente. Tali clausole contrattuali, secondo l'orientamento del Consiglio di Stato, non violano il divieto contenuto nell'art. 1, comma 3, della Legge n. 40/2007, in quanto non pretendono il pagamento "di spese non giustificate da costi dell'operatore", ma si limitano a subordinare il diritto allo sconto alla condizione che l'utente non receda entro un determinato periodo di tempo. Il Consiglio di Stato ha ritenuto che l'impegno di non recedere prima di una certa data è " il prezzo" che, di fatto, l'utente paga al fine di godere del vantaggio rappresentato dallo sconto sui servizi acquistati.

L'operatore, da ultimo, rileva che l'istante non ha presentato nessun tipo di reclamo, né scritto né telefonico in merito a tale disservizio, e che a suo carico risulta una morosità pari ad € 394,10. 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.

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

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

Dall'esame della documentazione emerge che l'utenza, così come precisato dall'operatore, è stata sottoposta a una modifica contrattuale. 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. 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.

Nel caso di specie, secondo le risultanze documentali, l'operatore ha osservato gli adempimenti normativi previsti per le modifiche contrattuali, comunicando regolarmente all'utente le future variazioni, e indicandogli le modalità per esercitare il diritto di recesso senza addebito di penali nonché la data del 31 agosto 2018 entro cui esercitare tale diritto. In particolare la comunicazione prevedeva un aumento del contributo mensile dell'offerta a partire dall'1 settembre 2018 con la facoltà di recedere dal contratto, dalla singola offerta o opzione, o di passare ad altro operatore, senza penali o costi di disattivazione, in caso di mancata accettazione della modifica, dandone comunicazione entro il 31 agosto 2018. A fronte della suddetta comunicazione, l'istante afferma di aver comunicato al servizio clienti (191) la portabilità delle proprie utenze nel termine previsto per poter beneficiare del recesso senza addebito delle penali e dei costi di disattivazione, e chiede, per tale motivo, lo storno della fattura n. 7X0482X del 15 novembre 2018 in relazione ai costi addebitati a titolo di corrispettivo recesso servizi opz per un importo pari ad € 249,99. Tuttavia egli non ha dato prova di tale circostanza, non avendo indicato né la data precisa in cui ha interloquito con il servizio clienti, né il codice identificativo del contatto telefonico.

Invero, secondo quanto emerge dalla memoria difensiva della società resistente cui l'istante non ha replicato, la portabilità delle utenze oggetto dell'istanza è avvenuta successivamente alla data di scadenza ( 31 agosto 2018) prevista per recedere dal contratto senza addebito di penali. Infatti le utenze, secondo quanto precisato dall'operatore, risultano cessate: 393/896X in data 23 ottobre 2018; 338/245X in data 28 settembre 2018; 348/882X, in data 05 ottobre 2018 . Lo stesso utente nella descrizione dei fatti contenuta nel formulario GU14 afferma "Nello scorso mese di settembre 2018 ricevuta la comunicazione sulla modifica delle condizioni contrattuali ed anche dopo aver parlato con l'operatore del Servizio Clienti 191 che ha confermato il disposto del Decreto Bersani sul recesso anticipato, questa società ha sottoscritto un contratto per la telefonia mobile con altro operatore chiedendo la portabilità delle n°3 numerazioni aziendali". Dunque egli stesso ammette di aver richiesto la portabilità delle utenze a settembre 2018, oltre il termine del 31 agosto 2018, data entro cui avrebbe dovuto esercitare il recesso per poter beneficiare dello sconto delle penali e dei costi di disattivazione. Per il che, i costi addebitati risultano legittimi, e l'istante non ha diritto ad alcun rimborso e/o storno.

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 da X 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, 8 aprile 2020

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato

**Firmato digitalmente da**

**Rosario  
Carnevale  
O = Consiglio  
regionale della  
Calabria  
C = IT**