



DELIBERA N. 30

**CARUSO X / TIM X (KENA MOBILE)
(GU14/116882/2019)**

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 CARUSO X del 30/04/2019 acquisita con protocollo n. 0186734 del 30/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha asserito: "..... corrispondeva bimestralmente l'importo di € 58. Al termine della predetta modalità di rendicontazione l'istante veniva contattata telefonicamente per addivenire ad una conferma della vecchia tipologia contrattuale. La predetta accettava. Senonché Tim con la prima bolletta del 2018 contestualmente riconosceva l'importo di € 29 per il mese di dicembre, ma per il mese di gennaio le addebitava un maggiore importo. La predetta effettuava molteplici reclami. Finalmente Telecom rispondeva di essere in torto nella gestione della pratica e riconosceva di doverla attribuire l'importo di € 29 inspiegabilmente però non dal gennaio 2018, ma da maggio 2018. In ogni caso TIM neanche da tale data provvedeva alla correzione del dato contabile. Sortivano ulteriori reclami tutti accettati, ma in via di fatto TIM per il tutto 2018 non si è mai conformato all'impegno assunto. Ne è derivato che l'istante ha corrisposto 150 euro di importo non titolato e del quale ha diritto al rimborso".

Sulla base di tale rappresentazione dei fatti, l'istante ha avanzato le seguenti richieste: 1. restituzione € 150; 2. risarcimento danno da abuso posizione dominante per € 100.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ha rilevato che da verifiche effettuate negli applicativi in uso alla società resistente, è emerso che la cliente ha fruito del servizio telefonico RTG + Adsl con profilo Tim Smart Casa ad € 29,90, in promozione per 12 mesi dal 28 gennaio 2017. Il 28 gennaio 2018, dopo la scadenza della promozione, l'istante ha contattato il 187, e le è stata rinnovata la promozione per altri 12 mesi.

Rappresenta inoltre che la promozione ha cominciato a decorrere dal 30 maggio 2018, e il reclamo dell'odierno ricorrente è stato considerato infondato, in quanto il



vantaggio economico dell'offerta era per il medesimo "arco temporale" (12 mesi) ed era stata solo traslata la data di inserimento della promozione.

Rileva altresì che il 16 agosto 2018 per correttezza commerciale, all'istante è stata attivata la promozione opzione casa per sempre, e non per 12 mesi, che l'utenza è stata sottoposta a modifiche delle condizioni contrattuali, comunicate all'istante con informative dell' 1 aprile, dell' 1 luglio e dell' 1 novembre 2018. L'operatore precisa che nelle suddette comunicazioni erano indicate le modalità ed i tempi per recedere dal contratto senza addebiti di penale, ma non si rileva a sistema nessuna richiesta in tal senso, inviategli dallo stesso. L'art. 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche, prevede che gli operatori hanno la facoltà di modificare le proprie offerte sul mercato, purché rispettino gli adempimenti stabiliti nella predetta norma (comunicazione all'utente del contenuto delle modifiche con preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla loro efficacia e riconoscimento del diritto di recedere senza penali qualora egli non accetti le nuove condizioni). Pertanto, qualora gli stessi abbiano adempiuto al disposto di cui all'art. 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche, la rimodulazione è da ritenersi legittima e lo strumento di tutela a disposizione degli utenti, è quello del recesso senza penali.

Il gestore osserva altresì che, dalla documentazione agli atti non risulta l'esistenza di reclami scritti o ulteriori segnalazioni telefoniche. 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 .

In via preliminare, si rileva l'inammissibilità della richiesta di parte istante del risarcimento, ai sensi dell'art 20, punti 4 e 5, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti, approvato con delibera n. 203/18/CONS, rubricato "Decisione della controversia".

Nel merito, in relazione alla richiesta di rimborso dei maggiori importi versati rispetto alle condizioni pattuite, occorre evidenziare la genericità ed indeterminatezza della stessa, in quanto l'istante non ha indicato in maniera dettagliata gli importi degli addebiti non dovuti e non ha depositato le fatture in cui sarebbero riportati i costi superiori venendo meno all'onere probatorio. Nel caso di specie, va da sé, valgono i principi secondo cui chiunque voglia far valere un diritto in giudizio (rectius: procedimento) deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Il che non è avvenuto da parte del ricorrente. A tale proposito, si richiama la delibera n. 70/12/CIR, in materia di onere della prova, che stabilisce: " la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia all'onere probatorio che su di lui incombe".

In ogni caso, dalla documentazione depositata dalla controparte, e in particolare dalle comunicazioni di riscontro ai reclami dell'istante del 5 e 28 giugno, del 3 e del 21 settembre 2018, si evince che la promozione richiesta da quest'ultimo, che gli consentiva di beneficiare di uno sconto per la durata di 12 mesi, è stata attivata il 30 maggio 2018.



Tale ritardo nell'attivazione della promozione, rispetto alla proposta originaria non ha comportato alcuno svantaggio economico a carico del ricorrente, atteso che la validità dell'offerta promozionale è comunque di 12 mesi dal momento dell'attivazione, e dunque il beneficio economico è rimasto inalterato sebbene ne sia stata spostata la decorrenza. La promozione, peraltro, secondo quanto asserito dalla resistente, è stata successivamente applicata per sempre dal 16 agosto 2018 in ottica di correttezza commerciale e ad ulteriore beneficio dell'utente.

Invero, gli eventuali addebiti maggiorati contestati dall'utente nel corso dell'anno 2018 sono dovuti, così come precisato dall'operatore, alle modifiche contrattuali cui è stata sottoposta l'utenza oggetto di contestazione, in conformità a quanto previsto dall'articolo 70 del Codice delle Comunicazioni elettroniche. A fronte della facoltà del gestore telefonico di poter rimodulare unilateralmente le condizioni contrattuali ed economiche, originariamente sottoscritte, l'utente, comunque, gode di talune tutele. 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 diritto a loro riconosciuto, nel caso in cui non accettino le nuove condizioni, sia di recedere senza penali e senza costi di disattivazione, sia della possibilità di passare ad altro operatore. La volontà di recedere deve essere comunicata entro la data di entrata in vigore delle modifiche.

Nel caso di specie, secondo le risultanze documentali, la resistente ha osservato gli adempimenti normativi previsti per le modifiche contrattuali, ha infatti avvisato l'utente delle future variazioni con le Telecomnews allegate alle fatture, contenenti la data da cui sarebbero decorse le modifiche dell'offerta, nonché fornendogli le informazioni relative alla possibilità di recedere dal contratto in caso di mancata accettazione delle stesse. Le comunicazioni prevedevano un aumento dell'offerta a partire dall'1 aprile 2018 del 7,8%, un ulteriore aumento di € 2,5 al mese (IVA inclusa) a partire dall'1 luglio 2018 e un aumento di €1,90 al mese dall'1 novembre 2018, oltre all'aumento del costo di spedizione delle fatture a partire da tale data da € 2 a € 2,50; da qui gli addebiti maggiorati rispetto alle originarie condizioni contrattuali richiamate dall'istante. In relazione alle suddette preannunciate variazioni, veniva riconosciuto all'utente il diritto di recedere dal contratto o di passare ad altro operatore, senza penali o costi di disattivazione. A fronte delle suddette comunicazioni, dunque, l'istante avrebbe dovuto/potuto esercitare il proprio legittimo diritto di recesso dal contratto, ma poiché questi è rimasto inerte, lasciando decorrere il termine a tal uopo previsto, ha, implicitamente, accettato le nuove condizioni, con gli aumenti contrattuali, per il che i costi addebitati risultano legittimi, con la conseguenza che il ricorrente non ha diritto ad alcun rimborso.

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 dalla Sig.ra Caruso X, 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, 29 aprile 2020

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato

Firmato digitalmente da

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