



DELIBERA N. 54

**XXX VESPOLI / TIM XXX (KENA MOBILE)
(GU14/186247/2019)**

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 VESPOLI del 09/10/2019 acquisita con protocollo n. 0428584 del 09/10/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante riferisce: "Nel mese di settembre 2017, l'istante stipulava un contratto online con Tim, il quale prevedeva l'attivazione del piano "Internet Senza Limiti" per un costo pari a euro 22,90 al mese per sempre. Tuttavia, sin dalla prima fattura, i costi addebitati sono risultati sempre superiori a quelli contrattualmente previsti. Nonostante i numerosi reclami, i costi risultano essere a tutt'oggi superiori a quelli dovuti, per cui l'istante ne chiede il rimborso", e ha chiesto: "Si richiede il rimborso di tutto ciò che in più è stato pagato finora dall'utente, nonché l'applicazione delle condizioni effettivamente previste dal contratto".

2. La posizione dell'operatore

La resistente argomenta: "da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che l'utenza in contestazione risulta attivata in data 30.09.17 con il profilo tariffario Internet senza Limiti ad € 22,90 al mese. In data 11.07.18 l'istante chiede la conversione della linea in fibra, restando invariato il costo mensile dell'abbonamento, conversione avvenuta in data 20.07.18".

Rileva altresì che i costi addebitati corrispondono a quelli pattuiti, e che l'utenza è stata sottoposta a variazioni contrattuali, comunicate al ricorrente tramite le informative allegate ai conti di Maggio e Settembre 2018. Precisa che nelle suddette comunicazioni erano indicate le modalità e i tempi per recedere dal contratto senza addebiti di penale, ma tale evenienza non si è verificata nel caso de quo. 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



adempito al disposto di cui al citato articolo, la rimodulazione è da ritenersi legittima e lo strumento a tutela degli utenti, è quello del recesso senza penali.

Osserva, infine, che negli archivi è presente un unico reclamo dell' 8 novembre 2018 a cui è stato dato tempestivo riscontro, confermando la regolarità degli addebiti e 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 domande della parte istante non possono essere accolte.

In relazione a quella 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 stati riportati i costi superiori, venendo così 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.

In ogni caso, dalla documentazione depositata dalla controparte, si rileva che gli addebiti maggiorati, lamentati dall' istante sono dovuti, così come da questi precisato, per le 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 di maggio e settembre 2018, 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 del costo dell'abbonamento all'offerta "Internet senza Limiti" da € 27,19 a €28,00 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, il ricorrente 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 egli non ha diritto ad alcun rimborso.

Né ha diritto ad alcun indennizzo in relazione al reclamo telefonico dell'8 novembre 2018, riscontrato nei termini contrattuali il 15 novembre 2018. Nessuna replica è stata peraltro formulata in merito alle deduzioni avversarie.

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 Vespoli 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, 30 giugno 2020

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato

Firmato digitalmente da

Rosario Carnevale

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

4./19/CIR



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



*Consiglio regionale
della Calabria*

