



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/648792/2023**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - TIM SpA (Kena mobile)**

**IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente 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;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 04/12/2023 acquisita con protocollo n. 0311289 del 04/12/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza XXX, avviava la procedura di definizione di cui al Regolamento approvato con Delibera n. 203/18/CONS e s.m.i., nei confronti della Telecom Italia s.p.a., lamentando l’applicazione di condizioni contrattuali non pattuite tra le parti, nonché malfunzionamento ADSL a decorrere dal giugno 2023, con frequenti disconnessioni della linea. L’istanza veniva rubricata con n. GU14/648792/2023. Nello specifico, l’istante sig.ra XXX, per il tramite del proprio difensore, esponeva: “...si contesta su tale linea l’applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite da inizio contratto ad oggi, poiché hanno aumentato senza preavviso la tariffa da pagare. Si contesta malfunzionamento adsl da giugno 2023 a oggi con frequenti disconnessioni modem e perdita connessione dati e lentezza di velocità di navigazione diversa da quella prevista da contratto per lo stesso periodo, molte volte chi chiama sente la voce numero inesistente; contesta la carenza di oneri informativi in merito a tali disservizi e mancata trasparenza contrattuale e chiede la restituzione delle somme pagate in eccesso...”. L’istante concludeva chiedendo gli indennizzi configurabili nel caso di specie, compreso indennizzo per mancata risposta al reclamo, quantificati complessivamente in € 800,00.

L’operatore Telecom Italia s.p.a. depositava memoria difensiva contestando le doglianze di parte istante, ritenendole infondate e non provate, pertanto, ne chiedeva integrale rigetto. Nello specifico, la Telecom

Italia s.p.a. rappresentava che l'utenza telefonica relativa alla sig.ra XXX risultava attivata in data 18.12.2019 con il profilo TIM CONNECT 2019 XDSL Premium Fibra. Tale offerta veniva attivata in promozione per ventiquattro (24) mesi al costo di € 23,90 mensili, di cui € 13,90 per il canone ed € 10,00 per il contributo di attivazione, oltre ad € 5,00 per la rata del modem in vendita. L'operatore rappresentava, altresì, che nel corso del rapporto contrattuale vi erano stati alcuni aumenti del costo base delle offerte, anche a seguito della modifica delle condizioni contrattuali, puntualmente comunicate all'istante. Nello specifico, con la Telecom News allegata alla fattura RTXXX89 del 16.07.2021 veniva comunicato l'aumento di € 2,00 al mese a decorrere da settembre 2021, pertanto, il canone passava da € 13,90 ad € 15,90 più € 10,00 per il contributo di attivazione, oltre ad € 5,00 per la rata del modem. Da gennaio 2022, essendo terminata l'offerta dei primi 24 mesi di attivazione, il canone passava ad € 25,90, corrispondente al costo del canone senza applicazione di promozione, oltre all'addebito della rata del modem. Successivamente, con la fattura RTXXX68 del 16.02.2023, veniva comunicata all'istante la variazione delle condizioni economiche con aumento del canone per un importo di € 2,00, dunque, da € 25,90 ad € 27,90. Infine, Telecom Italia s.p.a., in virtù di quanto comunicato, informava l'istante delle modalità e dei tempi per esercitare eventuale diritto di recesso, senza addebiti di costi e/o penali, nel caso in cui l'utente non accettasse i nuovi costi e le nuove condizioni. L'operatore eccepisce l'infondatezza anche delle ulteriori questioni oggetto del procedimento di definizione, relative a disservizi e malfunzionamenti dovuti a disconnessioni continue del modem, perdita di connessione e lenta navigazione. A tal riguardo, Telecom Italia s.p.a. ha ritenuto non provati i malfunzionamenti, considerato tra l'altro che non sono stati prodotti reclami atti a denunciare tali disservizi. L'operatore precisa che l'unico reclamo prodotto agli atti dall'istante è quello datato 15.10.2023, ovvero sia a ridosso dell'istanza di conciliazione. L'operatore ha dunque concluso ritenendo corretto il proprio operato e infondate le richieste della sig.ra XXX.

MOTIVAZIONE: Sulla base dell'istruttoria svolta, si ritiene che le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento per le ragioni che seguono. Il Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche, approvato con Delibera AGCOM n. 519/15/CONS e s.m.i., all'art. 6 (all. A) rubricato "Modifica delle condizioni contrattuali" dispone: "Gli operatori modificano le condizioni contrattuali solo nelle ipotesi e nei limiti previsti dalla legge o dal contratto medesimo, ovvero quando tali modifiche siano esclusivamente a vantaggio dell'utente. 2. Gli operatori informano con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni, i clienti interessati delle modifiche alle condizioni contrattuali, e del loro diritto, se non accettano le nuove condizioni, di recedere senza penali né costi di disattivazione, nonché della possibilità di passare ad altro operatore. La volontà di recedere deve essere comunicata entro la data di entrata in vigore delle modifiche. 3. Il recesso ha efficacia a far data dall'entrata in vigore delle modifiche contrattuali se la relativa comunicazione perviene all'operatore prima di tale data e, in ogni caso, rende inapplicabili all'utente le nuove condizioni. 4. Nel caso in cui l'utente che ha esercitato il diritto di recesso chiede contestualmente il passaggio ad altro operatore, nel periodo tecnicamente necessario per tale passaggio, si applicano le condizioni previgenti alle modifiche di cui al comma 1. L'operatore, nel caso in cui non riesca tecnicamente ad impedire l'applicazione delle nuove condizioni contrattuali, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare all'utente le somme in eccesso eventualmente addebitate in virtù della modifica contrattuale. 5. La comunicazione agli utenti, a sensi del comma 2, deve avvenire secondo le modalità di cui all'Allegato 1 al presente regolamento". Analizzando il caso di specie, dalla documentazione versata in atti e da quanto emerso nel corso dell'istruttoria, risulta che l'operatore Telecom Italia s.p.a. abbia comunicato all'istante, sia con la fattura RTXXX89 del 16.07.2021, sia con la fattura RTXXX68 del 16.02.2023, l'aumento che avrebbe subito il costo del canone mensile, pari per entrambe le volte ad € 2,00, con decorrenza rispettivamente dal giorno 01.09.2021 e dal giorno 01.04.2023. Inoltre, dall'analisi delle fatture sopra menzionate, risulta corretto il passaggio relativo al costo mensile del canone da € 15,90 ad € 25,90, quest'ultimo applicato a decorrere dal mese di gennaio 2022, dunque, dal termine dei 24 mesi di offerta promozionale applicata all'utenza dell'istante. Risulta, infine, da entrambi i documenti commerciali, che l'istante sia stata resa edotta della possibilità di esercitare il diritto di recesso ex art. 98 septiesdecies del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (d. lgs. n. 259/2003), nel caso di non accettazione delle modifiche apportate dall'operatore, con indicazione delle relative modalità. Relativamente al reclamo, l'istante produce unico reclamo datato 15.10.2023 chiedendo l'indennizzo anche per mancata risposta da parte dell'operatore. Tuttavia, è opportuno precisare che detto reclamo è stato formulato all'operatore, a mezzo posta elettronica certificata, a ridosso del deposito dell'istanza di conciliazione. In sostanza, il procedimento di conciliazione è stato avviato pochi giorni dopo la presentazione del reclamo, ossia, quando ancora non era

spirato il termine concesso all'operatore per fornire adeguata risposta al reclamo medesimo. In virtù di ciò, nessun indennizzo può essere riconosciuto all'istante per la mancata risposta al reclamo. Dalla documentazione versata agli atti del procedimento, non risulta che l'istante abbia formulato reclamo e/o contestazione di altro genere in merito alle doglianze lamentate (oltre a quello del 15.10.2023), né che abbia esercitato il diritto di recesso secondo modi e tempi indicati dall'operatore nelle fatture sopra indicate, tenuto conto, altresì, che la prima comunicazione di aumento del costo del canone risale al 2021 e l'istante ha lamentato per la prima volta tale aumento con l'avvio del procedimento di conciliazione alla fine dell'anno 2023. Alla luce di quanto innanzi esposto, si ritiene che l'operatore abbia correttamente adempiuto, nei termini previsti e concedendo ampio preavviso, ai doveri di informazione e comunicazione nei confronti dell'istante, in ottemperanza alle disposizioni normative innanzi richiamate. La Parte istante avvia il procedimento di definizione di cui alla presente determinando lamentando, altresì, malfunzionamenti, disconnessioni continue del modem, perdita della linea e navigazione lenta, a decorrere dal mese di giugno 2023. Anche in riferimento a detta doglianza, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento, stante la mancanza di adeguato supporto probatorio. In altri termini, non risultano agli atti reclami, contestazioni e/o segnalazioni comprovanti la denuncia all'operatore dei disservizi e malfunzionamenti lamentati. La parte istante allega il reclamo del 15.10.2023 anche ai fini del riconoscimento dell'indennizzo per i malfunzionamenti, tuttavia, al fine di evitare ripetizioni, risultano assorbenti le argomentazioni innanzi fornite in merito al reclamo. A ciò si aggiunga che appare inverosimile la segnalazione di malfunzionamenti effettuata a distanza di mesi dal lamentato disservizio (parte istante lamenta disconnessioni dal giugno 2023) e l'unica contestazione sollevata il 15.10.2023, a distanza di pochi giorni (si ripete) dall'avvio del procedimento di conciliazione. Ciò detto, l'istante nulla ha provato e/o documentato a sostegno delle proprie ragioni e tesi, che pertanto, non possono essere accolte. Sul punto, occorre considerare il costante orientamento delle Autorità, secondo cui spetta all'utente l'onere di segnalare eventuali problematiche all'operatore, affinché quest'ultimo possa intervenire per la risoluzione. Si segnala, a titolo esemplificativo, la delibera n. 3/11/CIR che ha stabilito, in materia di malfunzionamento: "Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo". Orbene, si precisa che dalla documentazione versata in atti risulta l'unico reclamo del 15.10.2023 che dovrebbe essere considerato quale segnalazione del disservizio, tuttavia, non si ritiene sia utile allo scopo, atteso che i disservizi lamentati dall'istante risalirebbero a mesi addietro e che il reclamo è stato proposto a ridosso dell'avvio del procedimento di conciliazione. A tal proposito, la delibera n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione" (cfr., tra tante, delibere nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR). Per le argomentazioni innanzi esposte, le richieste dell'istante non sono suscettibili di accoglimento; pertanto, si conclude per il rigetto dell'istanza. In tal caso di rigetto, il valore del decisum è da considerarsi pari a zero;

#### DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 04/12/2023, per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
ALFREDO AURILIO