

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/398725/2021****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - TIM XXX****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;

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”;

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 la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza della società XXX, del 24/02/2021 acquisita con protocollo n. 0097807 del 24/02/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A seguito della procedura di conciliazione paritetica, conclusasi negativamente in data 15/02/2021, l’istante ha presentato istanza di definizione in data 24/02/2021 nei confronti della società TIM XXX, d’ora in poi Tim, lamentando la modifica delle condizioni contrattuali come nel seguito descritto. Nel 2015 veniva modificato il contratto voce e dati con Tim (da Impresa Semplice a Linea Valore +) con conseguente variazione dei costi, che dai 25,00 euro (oltre Iva) mensili passavano a 150/200 euro a bimestre. L’operatore telefonico, in realtà, aveva proposto solamente chiamate illimitate ai numeri mobili, con un costo aggiuntivo di euro 5,00 + iva al mese. Nel campo “richieste” del formulario l’istante ha precisato quanto segue: “A seguito di controlli effettuati sulle fatture emesse da Tim risultano indicate nelle stesse voci errate e/o comunque ricomprese nel

canone contrattuale. ... quale cliente affezionato di Tim confida di poter risolvere stragiudizialmente la posizione e di non essere costretto ad adire le vie legali. Si precisa che, in ogni caso, non è mai stato sottoscritto nessun altro contratto ... con Tim se non quello stipulato al momento dell'installazione della linea telefonica fissa Tim". Non risultano specifiche richieste, nè una qualsiasi quantificazione in termini economici.

Costitutosi con memoria del 12/04/2021, l'operatore, dato atto della contestazione attorea degli aumenti e della conseguente richiesta di rimborso, ha chiesto il rigetto dell'istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto rilevando, in primis, il regolare pagamento delle fatture e l'assenza di reclami. Ha quindi precisato che la linea 0544XXX138, attiva dal 2012 come "rtg" e adsl internet 7 mega veniva trasformata, in data 02/02/2015, in "Linea Valore +" su contatto telefonico. In data 24/11/2016, a seguito di manovra aziendale, "Internet 7 mega" veniva trasformato in "Internet 20 mega". In particolare, la manovra di repricing comportava il passaggio ad offerta Internet 20 mega (se presente copertura) al prezzo di 15,00 euro mensili e con nuovo router più performante al prezzo totale di euro 20,00/mese (il costo restava invariato ed era composto da 15,00 euro per ADSL + 5,00 euro per router). Il canone non veniva aumentato ma solo esposto in modo diverso. Le successive manovre tariffarie di settembre 2018 e gennaio 2019, di cui l'istante è stato informato, hanno aumentato i canoni voce e adsl sino ad arrivare agli attuali costi. Non risultano, tuttavia, richieste di recesso né reclami telefonici o scritti in merito all'aumento dei costi. Tim conclude per l'evidente correttezza del proprio operato e per la conseguente infondatezza delle pretese avversarie, che andranno integralmente rigettate.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza in oggetto viene parzialmente accolta come di seguito precisato. Premesse l'assenza di specifiche contestazioni su quanto indebitamente corrisposto, la mancata indicazione delle voci ritenute errate e/o comunque ricomprese nel canone, nonché di reclami, in qualsiasi forma e su qualsiasi aspetto della vicenda sinteticamente e genericamente esposta dall'istante, nonché la mancata indicazione delle richieste (nemmeno in termini economici), dalla documentazione in atti è emerso quanto segue. In primis, l'attivazione, comunicata con missiva del 02/02/2015 a conferma di accordi intercorsi, dell'offerta in abbonamento "Linea Valore+" al costo bimestrale di euro 70,00 (Iva esclusa), comprensivo di linea telefonica, telefonate illimitate verso tutti i telefoni fissi in Italia senza scatto alla risposta e telefonate verso tutti i numeri mobili Tim senza scatto alla risposta. La fattura n. 8HXXXXX388 del 06/08/2015 (debitamente onorata, insieme a tutte quelle successivamente emesse, come si evince dall'estratto debitorio prodotto dall'operatore e incontestato da parte ricorrente) espone, alla voce "contributi e abbonamenti", un importo complessivo di euro 110,00 così ripartito: euro 34,00 ("Internet 7 Mega") + euro 70,00 (Linea Valore +) + euro 6,00 (Router Wifi). Tanto vale ad escludere che l'istante non fosse a conoscenza dei servizi attivi e dei relativi costi applicati. Di settembre 2016 è la comunicazione di Tim in virtù della quale "a partire dal 1° novembre 2016 la sua offerta Internet 7 Mega verrà modificata senza alcun aumento sulla sua spesa mensile (20 euro)" con "accesso ad Internet con navigazione illimitata fino a 20 Mega ... ad un canone di abbonamento mensile di 15 euro (con riduzione di 2 euro dell'attuale canone mensile)" e "router wifi di ultima generazione ad un canone mensile di 5 euro per 48 mesi (con incremento di 2 euro dell'attuale canone mensile), in sostituzione del router attualmente in uso". La missiva illustra inoltre un incremento del canone di abbonamento di 5,00 euro al mese (iva esclusa) per il servizio voce, fatta salva la facoltà di recesso senza penali né costi di disattivazione. L'istante documenta altresì di essere stato adeguatamente informato delle ulteriori manovre con decorrenza 1 gennaio 2018, sia per la telefonia fissa (la divisione dei costi annuali per 12 canoni anziché per 13 avrebbe comportato una maggiorazione delle fatture pari all'8,6%, senza però modificare la spesa annuale) che per il servizio internet (euro 5,00 mensili). Segue comunicazione di luglio 2018 con cui l'istante viene informato di aumenti, a decorrere dall'1 settembre, sia sulla fonia (euro 4,00 mensili) che sull'ADSL (euro 2,00 mensili). In ragione del mancato esercizio della facoltà di recesso riconosciuta e comunicata all'istante, le fatture del 2018 prodotte agli atti (nn. 8HXXXXX001, 8HXXXXX065, 8HXXXXX337, 8HXXXXX753, 8HXXXXX830), espongono i costi dei canoni già maggiorati (nella misura prospettata dall'operatore). Non risultano coerenti, pertanto, gli ulteriori importi addebitati a titolo di "adeguamento per ripristino fatturazione bimestrale" nelle bollette nn. 8HXXXXX001 (euro 14,29) e 8HXXXXX753 (euro 11,44). Sul punto nulla ha chiarito l'operatore, il quale sarà dunque tenuto al rimborso di complessivi euro 25,73, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza. A conoscenza del destinatario risulta, altresì, la manovra di novembre 2018 per l'aumento di euro 10,00 sul canone mensile "Linea Valore +" a partire dall'1 gennaio 2019. Rispecchiano tale aumento le

fatture allegate per gli anni 2019 (nn. 8HXXXXX179 e 8HXXXXX573) e 2020 (nn. 8HXXXXX662, 8HXXXXX180, 8HXXXXX269, 8HXXXXX862, 8HXXXXX221).

#### DETERMINA

- TIM XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 24/02/2021, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX di D'Ausilio Paolo nei confronti della società TIM XXX per le motivazioni di cui in premessa. 2. La società TIM XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: I. euro 25,73 a titolo di rimborso. 3. La società TIM XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

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  
RITA FILIPPINI