

**ATTI 1.21.1. – 2016/4246/GU14**

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**Deliberazione n. 130 del 10 dicembre 2020**

Sono presenti i componenti del Comitato:

<b>SALA</b>	Marianna Presidente
<b>PERIN</b>	Claudia Vice Presidente
<b>SAVOINI</b>	Gianluca Vice Presidente
<b>CAVALLIN</b>	Mario
<b>DONADONI</b>	Pierluigi

Oggetto: **Definizione della controversia XXX XXX – Telecom Italia S.p.a.**

---

## IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 31 luglio 1997, n. 249, *Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l’art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*;

VISTO il D. Lgs. 01 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l’art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l’art. 10;

VISTA la propria Del. 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, *Regolamento interno del Co.Re.Com.*;

RICHIAMATO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la Del. A.G.Com. 19 aprile 2007 n. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito “Regolamento”) come modificata, da ultimo, dalla Del. A.G.Com. 597/11/CONS;

VISTA la Del. A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*”, ed in particolare il Regolamento di cui all’allegato A (di seguito “Regolamento indennizzi”);

VISTA l’istanza presentata in data 3.06.2016 con cui il sig. XXX XXX ha chiesto l’intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l’operatore Telecom Italia S.p.a., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti dei procedimenti e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente del Servizio ai sensi dell’art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Con l'istanza presentata in data 3.06.2016 ai sensi degli art. 14 e ss. del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, approvato con Del. A.G.Com. 173/07/Cons, il sig. XXX XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia con l'operatore Telecom Italia S.p.a. (da qui in seguito Telecom o Tim) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di rete mobile.

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

Il sig. XXX XXXX nell'istanza di definizione presentata al Co.re.com. Lombardia, negli scritti difensivi ritualmente depositati e nel corso dell'udienza di discussione ha esposto quanto segue:

«Tim ha modificato unilateralmente ed in peggio il mio contratto telefonico (maggiori costi e maggiori oneri procedurali e dispendio di tempo nel rinnovo della promozione). Tim così operando ha implicitamente ammesso il ricorso a pubblicità ingannevole, violato pattuizioni contrattuali essenziali e mi ha impedito di cambiare per tempo. In particolare, Tim mi ha comunicato tramite SMS una modifica contrattuale unilaterale, in vigore da Agosto 2015 e secondo la quale la tariffa mensile dovrà essere rinnovata allo scadere della quarta settimana. Da contratto sono titolare di una tariffa da circa 10 € al mese ma a seguito della modifica sono costretto a pagare una mensilità in più ogni anno (corrispondente ad un aumento unilaterale di circa l'8% della tariffa pattuita). La promozione cui ho aderito, secondo le clausole contrattuali standardizzate e sulla base di quanto indicato in sede di offerta al pubblico tramite pubblicità non era a termine ma dichiaratamente "Per Sempre". Si veda in particolare quanto indicato a pagina quattro del documento contrattuale a proposito di "Tim Special" e nelle note finali "Tim ricorda" ove Tim ha espressamente indicato la dicitura "Per Sempre"»

Per tutto quanto sopra esposto il sig. XXX XXX, formula le seguenti richieste:

- i) ripristino delle condizioni contrattuali pattuite (tariffa di 10 € per l'intero mese);
- ii) equo ristoro per la violazione ed il notevole dispendio di tempo e risorse per aver dovuto adire le Autorità competenti;
- iii) sanzione nei confronti di TIM per le violazioni in ambito di tutela del consumatore, pubblicità ingannevole ed alterazione della libera concorrenza.

Con note depositate in data 22 e 26 settembre 2016, in replica alla memoria dell'operatore e all'eccezione di improcedibilità nella stessa contenuta, l'istante precisava: «1) in data 6/02/2016 ho inviato a mezzo raccomandata A/R la Domanda di conciliazione all'Ufficio di conciliazione Telecom Italia – Associazione dei Consumatori regione Lombardia e la ricevuta di ritorno porta la data 9/02/2016; 2) In data 22/04/2016 sono venuto a conoscenza della proposta di conciliazione elaborata dall'Ufficio di conciliazione Telecom Italia – Associazioni dei Consumatori regione Lombardia ed inviatami a mezzo lettera semplice attraverso il servizio postale e recante nel timbro luogo e data Milano 14/04/2016; 3) in data 27/04/2016, non ritenendo la proposta equa e ragionevole ed avvalendomi della facoltà prevista dal combinato disposto degli artt. 6, comma 4, e 5, comma 1 del Regolamento di conciliazione Servizi Telecom Italia, ho sottoscritto la lettera con la quale ho comunicato il mio rifiuto alla proposta di conciliazione. Tale rifiuto è stato comunicato con raccomandata A/R inviata in data 3/05/2016 e con ricevuta datata 5/05/2016». Quindi concludeva chiedendo il rigetto dell'eccezione procedurale sollevata da Tim. «Infatti, come ampiamente documentato, la proposta di conciliazione è stata formalmente rifiutata nei modi e nei tempi consentiti dal procedimento di conciliazione e non può considerarsi intervenuta alcuna composizione contrattuale; che sia posta in decisione l'istanza in oggetto, così da definire la controversia e porre alla palese e consapevole violazione contrattuale posta in essere dalla Tim nei miei confronti».

Inoltre l'utente evidenziava nuovamente la scorrettezza del comportamento di Telecom che dopo avere pubblicizzato e venduto un'offerta come destinata a durare "per sempre" aveva introdotto modifiche alla stessa, senza peraltro fornire informazioni chiare e sufficienti a comprenderne la portata; per questo motivo reiterava la richiesta di sanzionare l'operatore.

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

Telecom con memoria ritualmente depositata sollevava eccezione di improcedibilità dell'istanza precisando quanto segue: «In data 23/03/2016, davanti alla commissione di conciliazione, alla presenza del delegato del Sig. XXX (Dr. XXX), è stata formulata una proposta che il XXX ha accettato per conto del Sig. XXX, come da verbale che si produce. Telecom ha quindi provveduto ad accreditare il bonus (pari ad € 10,00) sull'utenza del Sig. XXX in data 6/04/2016, dopo aver avuto ulteriore conferma dell'accettazione da parte del Dr. XXX di Federconsumatori (...). Il presente procedimento deve pertanto ritenersi improcedibile per intervenuto accordo a seguito della comparizione delle parti davanti alla Commissione paritetica». Con successiva e tempestiva memoria, Telecom ribadiva ancora quanto sopra ed evidenziava ulteriormente che «la lettera contenente il suo rifiuto al presente procedimento non potrà che essere considerata inammissibile o improcedibile, atteso che la comunicazione di non accettazione prodotta dal sig. XXX è stata trasmessa presso uffici di Telecom, ma non è stata notificata alla sua sede né ad un soggetto delegato al ritiro ovvero a persona minuta dei poteri per ricevere detta comunicazione». Evidenziava altresì che «Telecom Italia Spa, nell'ambito di una campagna Commerciale, comunicava a tutti i propri clienti già titolare di un determinato contratto, che a partire da una certa data le condizioni contrattuali sarebbero state modificate. La comunicazione avveniva mediante massificazione di SMS (ossia trasmissione di SMS a tutti gli utenti interessati). Come prevede la normativa, l'utente, in caso di modifica tariffaria (modifica consentita dalla legge proprio a tutela della concorrenza) ha 30 giorni di tempo per recedere senza costi (ovvero per cambiare operatore). Nessun reclamo, nessuna contestazione e nessuna richiesta, tantomeno di recesso, è pervenuta a Telecom prima della presentazione dell'istanza UG. Telecom ha pertanto operato legittimamente e nel rispetto della normativa, con assoluta limpidezza e chiarezza. Tutte le considerazioni su Telecom del sig. XXX circa comportamenti ingannevoli o di violazioni contrattuali sono del tutto fuori luogo e si chiede che siano espunte dagli atti. Telecom, al mero fine conciliativo, ha peraltro già riconosciuto al sig. XXX un bonus commerciale di € 10,00». Alla luce di quanto sopra, Telecom chiedeva il rigetto integrale delle domande formulate dal signor XXX «siccome improponibili, inammissibili ed in ogni caso infondate in fatto ed in diritto».

## **3. Motivazione della decisione**

In linea generale, l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità previsti dall'art. 14 Regolamento.

Preliminarmente, in merito all'eccezione di improcedibilità sollevata da Telecom si osserva che l'utente ha provato: di aver trasmesso direttamente (cioè senza il tramite di Associazioni consumatori) l'istanza di conciliazione alla "Segreteria dell'Ufficio di conciliazione Telecom Italia – Associazione dei Consumatori"; di aver scelto l'opzione "B", in base alla quale l'Associazione sarebbe stata designata con criterio turnario all'interno dell'elenco delle Associazioni firmatarie; che sia l'istanza di conciliazione sia la comunicazione di rifiuto della proposta contenuta nel verbale del 23/03/2016 sono state inviate al medesimo indirizzo XXX e cioè all'Ufficio Ricezione Atti della Segreteria di Conciliazione. L'istante ha fornito altresì prova del fatto che il suddetto verbale del 23/03/2016, contenente la proposta, è stato trasmesso all'istante direttamente da Telecom (senza il tramite di alcuna Associazione) come si evince dalla busta che lo conteneva e che reca il timbro 14/04/2016.

Per contro, l'operatore non ha fornito prova dell'accettazione della proposta da parte dell'utente. Conseguentemente l'eccezione di improcedibilità è rigettata.

Entrando nel merito della controversia, si ritiene che le richieste formulate dall'istante non siano meritevoli di accoglimento per i motivi qui di seguito esposti.

Con riguardo alle richieste sub i) e sub iii), si precisa che esse esulano dalle competenze di questo Corecom come definite dall'art. 19 comma 4 del *Regolamento in materia di procedure di*

*risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* di cui alla Del. 173/07/CONS (e ss.mm.ii.), che prevede che il Corecom, con il provvedimento che definisce la controversia, «ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità».

Per quanto riguarda la richiesta sub. ii, sebbene anche la materia del risarcimento del danno non rientri nella competenza del Corecom, è possibile, in base a quanto stabilito dalle Linee Guida di cui alla Delibera 276/13/CONS ossia «in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione», interpretare la stessa «come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte». Nel caso in esame, tuttavia, anche tale richiesta non merita accoglimento.

L'utente contesta la condotta illegittima di Tim che avrebbe aumentato unilateralmente la tariffa mensile di € 10,00, prevista dal contratto sottoscritto dall'utente nel 2013 e pubblicizzata come destinata a rimanere invariata "per sempre". La variazione sarebbe intervenuta nel 2015 e avrebbe avuto come effetto, a partire dal mese di agosto, la c.d. fatturazione a 28 giorni.

Premesso che, per la telefonia mobile, l'obbligo di cadenza della fatturazione su base mensile è stato introdotto dalla legge n. 172 del 4 dicembre 2017 soltanto a decorrere dal 5 aprile 2018, si rileva che per la fattispecie in esame (rimodulazione della periodicità della fatturazione sulle quattro settimane), anche qualora venisse accertata l'illegittimità della condotta dell'operatore, non è previsto alcun indennizzo in base al c.d. Regolamento Indennizzi di cui alla Delibera 73/11/CONS, ma unicamente il rimborso (o lo storno) delle somme addebitate in eccesso.

Va poi ricordato che sulla tematica delle modifiche unilaterali di offerte qualificate dal claim "per sempre", l'Autorità è intervenuta dapprima con Delibera n. 479/14/CONS, in cui, nel sanzionare l'operatore Vodafone, ha chiarito quanto segue: "Si reputa che l'utente medio, abituato a scegliere tra più proposte commerciali, anche molto articolate e complesse in un mercato fortemente concorrenziale, orienta le proprie preferenze in base alla percezione chiara, esplicita ed immediata delle condizioni tariffarie prospettate dai gestori attraverso i propri canali commerciali. In tale prospettiva, il fine promozionale si realizza esclusivamente attraverso il messaggio, il quale esaurisce la sua specifica funzione nell'indurre il destinatario a rivolgersi ad un determinato operatore nella convinzione della veridicità di quanto annunciato e promesso. ... In concreto, invece, la Società ha rimodulato le condizioni economiche originariamente previste, in palese contrasto con gli obblighi informativi normativamente imposti ed i generali canoni di correttezza, lealtà e buona fede nella gestione dei rapporti contrattuali". Successivamente, è intervenuta ancora sul tema con determina n. 90/20/DTC. Con tale ultimo provvedimento, come chiaramente e correttamente evidenziato (cfr Corecom Abruzzo Delibera 102/2020), Agcom approvando la proposta di Vodafone di garantire «la non applicazione di modifiche unilaterali di contratto prima che siano decorsi sei mesi dall'attivazione delle offerte sottoscritte dai clienti, adottando specifiche azioni informative in fase di perfezionamento contrattuale al fine di consentire ai clienti una più completa conoscenza ed una maggiore consapevolezza del servizio acquistato e di tutte le caratteristiche tecniche ed economiche», di fatto ha implicitamente affermato che agli operatori «è concesso l'esercizio dello ius variandi anche in caso di offerte economiche originariamente vendute a importi definiti 'per sempre', purché rispettino appieno il dovere di informativa nei confronti degli utenti nella fase prodromica alla sottoscrizione del contratto affinché gli stessi vengano resi edotti delle effettive condizioni economiche comprese le clausole afferenti le modifiche del contratto e della relativa possibilità di recesso».

Alla luce di tale ultimo orientamento va valutata la fattispecie concreta in esame. Innanzi tutto, dalla documentazione prodotta dall'utente emerge l'adesione, in data 9 settembre 2013, all'offerta in promozione Tim Special (al costo mensile di € 10,00), qualificata come "Per sempre". Nel riepilogo ricevuto dall'utente non viene specificato alcunché in ordine ad eventuali future modifiche unilaterali della suddetta promozione e al diritto di recesso. Va poi rilevato che, sebbene l'avvenuta variazione a partire dall'agosto 2015 sia una circostanza ammessa anche dall'operatore, non viene prodotto né indicato dettagliatamente da alcuna delle due parti il

contenuto di tale modifica, dal quale possa eventualmente ricevere conferma quanto affermato dall'utente in merito alle scarse intelleggibilità e chiarezza della stessa. Inoltre, non vi è agli atti alcun reclamo o segnalazione dell'utente, volto/a a contestare l'illegittimità della variazione o la non intelleggibilità del contenuto delle modifiche. Infine, non viene operata l'esatta quantificazione degli addebiti subiti in eccesso, facendo l'utente esclusivo riferimento ad un aumento dell'8% sulla spesa mensile.

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria, considerato che la modifica unilaterale è intervenuta a circa due anni di distanza dalla conclusione del contratto ma che non risulta provato l'invio, in fase di adesione alla proposta contrattuale, di idonea comunicazione in merito alle possibili modifiche unilaterali del contratto e al relativo diritto di recesso, la condotta di Tim non risulta conforme a quei canoni di correttezza, lealtà e buona fede nella gestione dei rapporti contrattuali richiamati da Agcom. Tuttavia—considerato che l'aggravio di spesa nei termini indicati dall'utente ha comportato l'esborso in eccesso per un anno (dalla data dell'attivazione della fatturazione a 28 giorni sino alla data di presentazione dell'istanza di definizione) di € 9,60, e che Tim, dopo avere formulato analoga proposta già in conciliazione, ha riconosciuto al sig. XXX un bonus traffico di € 10,00, in data anteriore e prossima al 22 settembre 2016 (circostanza, quest'ultima, non contestata dall'utente e pertanto valutabile ai fini della decisione in base al principio di non contraddizione di cui all'art. 115 c.p.c.), di fatto restituendo l'importo eroso per effetto della fatturazione a 28 giorni a cui rimborso il sig. XXX avrebbe avuto diritto, si ritiene anche in ragione di quanto previsto dall'art. 2 della Delibera 73/11/CONS che non possa essere riconosciuto in favore dell'utente alcun ulteriore rimborso.

#### **4. Spese di procedura**

Considerato il rigetto delle domande dell'istante e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione si dispone la compensazione delle spese tra le parti.

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

### **D E L I B E R A**

1. Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. XXX XXXX nei confronti della società Telecom Italia s.p.a. per le motivazioni di cui in premessa;
2. la compensazione tra le parti le spese di procedura.

Il Dirigente del Servizio per il Co.Re.Com.  
e altre Authority regionali  
Roberto Saini

La Presidente del Co.Re.Com.  
Marianna Sala

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 01 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente del Servizio per il Co.Re.Com.  
e altre Authority regionali  
Roberto Saini