

**DELIBERA N. 38 - 2020**

**XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/236570/2020)**

**Il Corecom Piemonte**

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 29/07/2020;

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 modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; come modificata da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*”;

VISTO 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 28 novembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX del 30/01/2020 acquisita con protocollo n. 0042563 del 30/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

La sig.ra XXX, nell'atto introduttivo, in relazione alle utenze XXX e XXX rappresenta quanto segue: “In conformità a quanto stabilito con la sentenza del Consiglio di Stato e quanto precedentemente pronunciato con le Delibere in rife dall'Agcom chiede il rimborso dovuto alla fatturazione a 28 giorni. Si evidenzia che la contestazione fatta per la fatturazione a 28 giorni è legittima, infatti l'Agcom con la Delibera 112/18/CONS ha diffidato la Spett. Società in indirizzo, di seguito si sintetizza quanto pronunciato nella Delibera in parola: La Società TELECOM ITALIA dovrà ‘provvedere – in sede di ripristino del ciclo di fatturazione con cadenza mensile o di multipli del mese - a stornare gli importi corrispondenti al corrispettivo per il numero di giorni che, a partire dal 23 giugno 2017, non sono stati fruiti dagli utenti in termini di erogazione del servizio a causa del disallineamento fra ciclo di fatturazione quadrisettimanale e ciclo di fatturazione mensile. Nella prima fattura emessa con cadenza mensile l'operatore è tenuto a comunicare con adeguato risalto che lo storno è avvenuto in ottemperanza al presente provvedimento’. Ad avvalorare il diritto dei consumatori a ricevere il rimborso, è stata la sentenza del Consiglio di Stato che ha annullato i ricorsi dei gestori telefonici, confermando di fatto le decisioni prese dall'Agcom”.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede: “per le linee prepagate XXX e XXX il rimborso omnicomprensivo di 100 euro e di 300 euro per la mancata parziale risposta al reclamo”.

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

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta: “Con riferimento alla controversia in esame ed alla richiesta di rimborso a seguito di fatturazione a 28 giorni, si rileva che le numerazioni XXX e XXX sono relativa a SIM prepagate e pertanto escluse dalle previsioni della Delibera 269/2018/CONS. La linea XXX è stata attivata il 25.10.1999 ed è cessata per ‘mnp’ il 28.06.2018. La linea XXX è stata attivata il 22.10.2009 e cessata per ‘mnp’ il 08.08.2018. Tale tipologia di linea è esclusa dalle previsioni della Delibera 269/18/CONS. Ai sensi di tale Delibera, i rimborsi riguardano soltanto i contratti di telefonia fissa ed offerte convergenti per il periodo che va dal 23 giugno 2017 sino ad aprile 2018. Per effetto della medesima Delibera, le utenze mobili sono coinvolte nella procedura di rimborso, soltanto in caso di domiciliazione su fattura fissa. Ne consegue che le numerazioni XXX e XXX, essendo configurate come linee prepagate, sono escluse dai rimborsi in parola.

In relazione alla richiesta di indennizzi per mancata risposta a reclamo si specifica che i reclami, così come indicato nella Carta dei Servizi TIM, devono pervenire tramite il N°XXX e, se inoltrati in forma scritta, tramite lettera da spedire all'indirizzo riportato sul rendiconto telefonico (TIM SERVIZIO CLIENTI casella postale 555,00054 Fiumicino, RM), oppure tramite fax (numero verde.XXX). A tal proposito, è fondamentale sottolineare che l'Istante non ha utilizzato nessuno dei predetti canali dedicati per la risoluzione di quanto lamentato nel GU14. Non risultano, infatti, pervenuti neppure reclami scritti in merito a quanto contestato con l'utilizzo dei canali Ufficiali. Inoltre, il reclamo inoltrato il 22/07/2019 sulla pec XXX si ribadisce non idoneo in caso di reclami, è successivo alla delibera 269/2018/CONS che espressamente esclude le sim prepagate dai rimborsi per giorni erosi. E' evidente che tale reclamo è del tutto infondato, pretestuoso se non addirittura strumentale".

L'operatore chiede il rigetto integrale dell'istanza in quanto non fondata.

L'istante replica alle difese di Tim affermando che "a partire dal 23 giugno 2017 e fino al 5 aprile 2018, non sono stati fruiti dagli utenti delle SIM prepagate con offerte attive con cadenza mensile, bensì ridotte a 28 giorni com'è successo similmente alle linee fisse. Quanto premesso questa ingiustificata manovra da parte della Telecom che ha coinvolto tutti i suoi clienti e anche le mie linee prepagate XXX e XXX, che hanno visto ridurre la durata dei giorni di fruizione delle offerte attive sulle suddette linee prepagate. Dopo il termine del 5 aprile 2018, l'operatore, obbligato dalla Delibera 269/18/CONS dell'Agcom, è ritornato sui suoi passi reintegrando la fruibilità dell'offerta prepagata a cadenza mensile, ha ben pensato di aumentare di circa il 2 % il costo dell'offerte. Al fine di ricevere chiarimenti in merito a quanto sopra premesso, in data 22 luglio 2019 invio un reclamo tramite pec all'operatore in indirizzo, senza ricevere nessuna risposta. Tenuto conto delle problematiche avvenute, si può dire che la condotta della Spett. Società Telecom Italia è da ritenersi alla stessa stregua di quanto accaduto con i clienti della linea fissa, infatti la violazione suddetta, ha ridotto il numero di giorni spettanti all'utente per ogni periodo di rinnovo e successivamente un aumento per il reintegro del rinnovo mensile, è senza dubbio equo prevedere un ristoro di valore economico, tale da tutelare anche gli utenti della telefonia mobile, che saranno così equiparati a quelli fissi. Ad aggravare la situazione dell'operatore è la mancata risposta ai reclami e l'assoluta indifferenza alle tantissime richieste di assistenza. Infatti l'operatore non ha fornito nessuna informazione e/o chiarimenti in merito, pur essendo invitato a fornirne il mio reclamo. In risposta a quanto scritto nella memoria della Controparte inviata in data 11 marzo 2020 tramite la piattaforma Concilia-web, vorrei evidenziare che la ricezione del reclamo tramite la posta elettronica certificata (pec) ha valore legale di una tradizionale raccomandata con avviso di ricevimento, garantendo così la prova dell'invio e della consegna".

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante andranno respinte perché, 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. Di conseguenza, le richieste di rimborso degli addebiti precedenti a tale data, come nel caso di specie, non possono essere accolte. Analogamente, non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, giacché innestata nella richiesta principale (cfr. Delibera Corecom Calabria 43/2019), considerato altresì che quanto esplicitato nelle repliche di parte istante circa il fatto che “dopo il termine del 5 aprile 2018, l'operatore, obbligato dalla Delibera 269/18/CONS dell'Agcom, è ritornato sui suoi passi reintegrando la fruibilità dell'offerta prepagata a cadenza mensile” aumentando “di circa il 2% il costo dell'offerte” non è oggetto della presente controversia, né è argomento della nota inviata all'operatore in data 22/7/2019.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

### **DELIBERA**

il rigetto integrale dell'istanza presentata dalla sig.ra XXX nei confronti di Tim S.p.A.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

Torino, 29 luglio 2020

IL PRESIDENTE

Alessandro De Cillis