

**DELIBERA N. 172/2020  
XXX / TIM X (KENA MOBILE) (GU14/254971/2020)**

**Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 26/11/2020;

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 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. 353/19/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018 recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

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 di XXX del 09/03/2020 acquisita con protocollo n. 0106057 del 09/03/2020;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 26/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

A seguito del verbale di conciliazione semplificata del 20/02/2020, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 09/03/2020. L'istante lamenta di avere ricevuto dall'operatore in data 4.01.2018 la proposta di passaggio gratuito al contratto Tutto Fibra, ricevendo poi fatture di importi superiori a quanto previsto dalle fatture precedenti. Pertanto, chiede: a) di non pagare la fattura di chiusura contratto contenente i costi per la cessazione anticipata e l'acquisto del router (che dichiara di essere disponibile a restituire), b) il rimborso di euro 60,00 a bimestre quale differenza eccedente rispetto alle fatture precedenti, c) un indennizzo totale di euro 300,00 per le modifiche contrattuali non autorizzate, per la fatturazione non giustificata, per il traffico non riconosciuto e per la mancata trasparenza contrattuale.

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

L'operatore, nella propria memoria difensiva del 20.04.20 afferma che gli addebiti ante e post passaggio di piano tariffario sono effettivamente analoghi come proposto inizialmente all'utente e che comunque da questo non sono mai stati contestati se non dopo il passaggio ad altro operatore avvenuto il 30.01.2019. A seguito del ricevimento della fattura di chiusura (l'unica che risulta insoluta), l'utente inviava un reclamo (di cui agli atti non c'è traccia), a cui l'operatore dava riscontro in data 16.05.2019 confermando la correttezza della fatturazione. L'operatore chiede quindi il rigetto delle istanze dell'utente.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non trovano accoglimento come di seguito precisato. Atteso che effettivamente la fatturazione emessa in applicazione del nuovo piano tariffario proposto dall'operatore risulta analoga a quella precedente e che l'utente ha sempre saldato le fatture senza contestazioni (come da costante giurisprudenza il pagamento è prova dell'esistenza e accettazione del contratto per fatti concludenti – cfr. delibera 17/18/CIR), si ritiene che non sia riconoscibile alcuno degli indennizzi richiesti. Invero l'istante non ha prodotto alcun reclamo valido sul punto e per costante giurisprudenza, lo stesso è condizione necessaria per la contestazione della fatturazione. A tal proposito, la delibera Agcom 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” (si vedano le delibere nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR, 143/17/CIR).

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità,

### **DELIBERA**

**1.** Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società Tim X per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Bologna, 26.11.2020

F.to

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi