

**DELIBERA N. 173/2020
XXX / TIM X (KENA MOBILE) (GU14/82555/2019)**

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 12/02/2019 acquisita con protocollo n. 0060342 del 12/02/2019;

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 dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 04/02/2019, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 12/02/2019. L'istante riporta che nel mese di dicembre 2017 procedeva alla modifica della ragione sociale dell'azienda ed in concomitanza decideva di modificare anche le condizioni contrattuali con Tim X (di seguito, Tim) in essere già da tempo. Lamenta che tale modifica ha prodotto l'aumento esponenziale del costo del servizio. Rileva che dopo varie chiamate al call center Tim, senza ricevere alcun riscontro risolutivo, ha deciso di cambiare operatore. A seguito di ciò, nel mese di agosto riceve la fattura di euro 612,09 contenente i costi di recesso unitamente ad altre voci. Sporge nuovamente reclamo al call center, senza ricevere risposta.

Richiede a) lo storno/rimborso totale delle fatture; b) l'indennizzo per la modifica delle condizioni contrattuali; c) l'indennizzo per mancata risposta ai reclami; d) le spese di procedura

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella propria memoria difensiva del 28/03/2019 rileva che le doglianze dell'istante risultano infondate. Le domande avanzate in GU14 non corrispondono a quelle in modello UG, dove veniva affrontata solo la questione relativa alle modifiche unilaterali del contratto riguardanti la telefonia fissa. Al contrario, con l'istanza di GU14, l'istante deduce un fatto nuovo, riguardante la fatturazione linea mobile e il recesso delle linee mobili. Richiede quindi l'inammissibilità di tali istanze, in forza della costante

giurisprudenza AGCOM e Corecom sul punto. In punto alla domanda principale sugli addebiti concernenti la linea fissa, l'operatore deduce che sono relativi alla manovra di gennaio 2018 e cioè al ritorno dalla fatturazione mensile a quella bimestrale, come da legge 172/17. Rileva che per la clientela in Customer Base, questa variazione sui cicli di fatturazione non comporta un aumento della spesa annuale ma solo un aumento in ciascuna fattura dell'8,6% dell'importo dei canoni di abbonamento e quelli delle relative promozioni. Questo aumento è dovuto alla riduzione del numero di Canoni di abbonamento/promozioni addebitati in un anno che passa da 13 a 12. Pertanto, esclusivamente per effetto della divisione della spesa annuale per 12 anziché per 13, l'importo di ciascun canone risulta maggiorato dell'8,6%. Rileva che l'istante era a conoscenza di tale circostanza, essendogli stata comunicata ed avrebbe potuto cessare il contratto o migrare ad altro operatore in esenzione costi entro il 20/01/18. Evidenzia che la linea è cessata per passaggio ad altro operatore in data 18/06/18, come da pec inviata dall'istante in data 31/05/18 per mancata accettazione della manovra di giugno. L'ultima fattura è quella relativa al quinto bimestre 2018, rispetto alla quale non sussistono reclami. Pertanto, chiede il rigetto di tutte le domande avversarie.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che la richiesta di inammissibilità avanzata dall'operatore in punto alla lagnanza relativa alla fattura di euro 612,09, deve essere respinta, in quanto la problematica era presente anche nel modello UG, come le altre domande avanzate dall'istante. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte come di seguito precisato. In punto alla domanda a) di storno/rimborso totale delle fatture, la stessa non può essere accolta in quanto generica nella sua formulazione. L'istante non produce copia delle fatture contestate e non specifica le cifre sulle quali operare controlli ed eventuali ricalcoli. Non produce neppure quelle da stornare e quelle da restituire. Unitamente a ciò l'istante non ha altresì prodotto alcun valido reclamo inoltrato all'operatore. Sul punto si ricorda che 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, inter alia, le delibere nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR, 143/17/CIR). La domanda b) di indennizzo per la modifica delle condizioni contrattuali non può essere accolta. Preliminarmente si osserva che anche in questo caso non sussiste alcun valido reclamo inoltrato all’operatore e depositato agli atti dall’istante, condizione necessaria, come sopra detto. Inoltre, il tipo di indennizzo richiesto non è previsto dal Regolamento indennizzi.

La domanda c) di indennizzo per mancata risposta ai reclami non può essere accolta in quanto non sussiste alcun valido reclamo inoltrato all’operatore e depositato agli atti dall’istante. L’istante rileva di aver più volte chiamato il call center Tim, ma non indica né i giorni né gli orari né il numero di ticket per poter identificare in concreto il reclamo. La domanda d) relativa alle spese di procedura non può essere accolta, stante la gratuità della procedura e la mancata allegazione, agli atti, della prova di eventuali spese sostenute.

Per questi motivi, il Corecom all’unanimità,

DELIBERA

1. Rigetta l’istanza di XXX nei confronti della società Tim X (Kena Mobile) 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