

**DELIBERA N. 1/2022**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / TIM X (KENA MOBILE)**

**(GU14/442987/2021)**

**Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del 20/01/2022;

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 “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Regolamento*, come, da ultimo, modificata dalla delibera n. 390/21/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

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, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante *“Proroga dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*;

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

VISTA l'istanza di XXX del 16/07/2021 acquisita con protocollo n. 0309833 del 16/07/2021;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 20/01/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 17/06/2021, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 16/07/2021 nei confronti della società TIM X (Kena Mobile), d'ora in poi TIM, lamentando quanto nel seguito descritto.

Titolare, da luglio 2016, del contratto di fornitura “INTERNET SENZA LIMITI”, si vedeva costretto ad accettare la modifica unilaterale delle condizioni di contratto che introduceva la “fatturazione a 28 giorni” con decorrenza 1° aprile 2017 in quanto, in quel momento, “era completamente inutile esercitare il ‘diritto di recesso’ perché era alquanto difficoltoso, se non ‘impossibile’, reperire presso altri operatori telefonici lo stesso tipo di servizio ... con una offerta basata su una fatturazione mensile”.

Tuttavia, in data 03 aprile 2018, inviava PEC di reclamo/diffida che TIM riscontrava rispondendo che la fatturazione sarebbe tornata “mensile”, ma con un incremento del canone (da 22,90 a 24,69 euro – importi IVA inclusa), senza alcun accenno alla restituzione di quanto pagato in eccesso.

A seguito dei vari pronunciamenti del TAR del Lazio e del Consiglio di Stato, in data 30 gennaio 2020, tramite PEC, inviava nuova lettera di reclamo e richiesta di rimborso.

Non avendo ricevuto alcun tipo di riscontro, in data 03 giugno 2020 inoltrava nuovo reclamo via PEC, mai riscontrato.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

a) Indennizzo “per mancata risposta al reclamo del 30 gennaio e del 03 giugno 2020” nella misura massima erogabile pari ad euro 300,00, più gli “eventuali interessi legali”;

b) Rimborso di quanto corrisposto indebitamente e relativi interessi.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 326,12.

Con nota del 29 ottobre 2021 l'istante ha eccepito la tardività della memoria difensiva di TIM.

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

L'operatore ha prodotto la propria memoria in data 28 ottobre 2021, oltre il termine dei 45 gg. assegnato nella comunicazione di avvio del procedimento del 20 luglio 2021, al netto della sospensione dei termini che va dall'1 al 31 agosto.

Poiché detto termine è da considerarsi perentorio, in quanto necessario ai fini dell'esercizio del diritto di difesa di controparte, la memoria è da considerarsi irricevibile ai sensi dell'art. 16, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 353/19/CONS e pertanto inutilizzabile in sede istruttoria (con ogni conseguenza in tema di mancata contestazione).

Di fatto inapplicabile al caso di specie è l'orientamento di cui alla delibera Agcom 157/11/CIR (per cui, comunque, la documentazione allegata alla memoria riveste valenza probatoria ed in quanto tale merita valutazione ai fini di ricostruzione cognitiva e di completamento istruttoria), poiché l'unico documento prodotto è il riscontro a reclamo del 2018, già allegato da parte ricorrente ad entrambe le istanze (UG e GU14) presentate.

## **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante vengono accolte come nel seguito.

La richiesta di indennizzo di cui al punto a) viene accolta.

Rispetto ai tre reclami inviati (rispettivamente, nelle date del 3 aprile 2018, 30 gennaio 2020 e 3 giugno 2020) l'unico, parziale, riscontro dell'operatore porta la data dell'11 maggio 2018.

TIM, in quella risposta, si limita ad annunciare il ripristino della fatturazione mensile, ma è laconico sulla richiesta di rimborso, limitandosi infatti a scrivere che "in merito alla precedenti fatture, non sono previsti eventuali storni o rimborsi".

Seppur nei termini, si ritiene che detta comunicazione, non avendo edotto il cliente sui motivi del rifiuto della richiesta di rimborso, non soddisfi i requisiti dell'adeguata motivazione e dell'indicazione degli accertamenti compiuti che per l'art. 8 della delibera Agcom 179/03/CSP devono contraddistinguere il rigetto di un reclamo.

Considerato il silenzio rispetto ai reclami successivi e che la prima occasione di interlocuzione tra le parti è rappresentata dall'udienza di conciliazione di giugno 2021, l'istante avrà diritto all'indennizzo ai sensi dell'art. 12 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, calcolato nella sua misura massima di euro 300,00, oltre agli interessi legali applicati dalla data della presente istanza.

La richiesta di cui al punto b) viene accolta.

TIM, pertanto, provvederà alla restituzione delle differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione, da calcolarsi secondo il criterio dei c.d. "giorni erosi" secondo le modalità stabilite dalla delibera Agcom n. 112/18/CONS ed in relazione al periodo risultante dalla documentazione allegata a fascicolo (aprile 2017- marzo 2018).

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

## **DELIBERA**

1. Accoglie l'istanza di XXX nei confronti della società TIM X (KENA MOBILE) per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM X (KENA MOBILE) è tenuta:

I. a corrispondere l'importo di euro 300,00 ai sensi dell'art. 12 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS;

II. a rimborsare l'istante delle differenze corrisposte in virtù della modifica del ciclo di fatturazione, da calcolarsi secondo il criterio dei c.d. "giorni erosi" secondo le modalità stabilite dalla delibera Agcom n. 112/18/CONS ed in relazione al periodo risultante dalla documentazione allegata a fascicolo (aprile 2017- marzo 2018).

3. La società TIM X (KENA MOBILE) è inoltre tenuta ad applicare gli interessi legali, a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione, su tutte le somme oggetto di rimborso e di indennizzo.

4. La società TIM X (KENA MOBILE) è tenuta, infine, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

Bologna, 20/01/2022

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi