

**DETERMINA 31 Fascicolo n. GU14/671707/2024**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)**

**IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

**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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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 modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

**VISTA** la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS

**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;

**VISTO** l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

**VISTA** la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

**VISTO** il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

**VISTO** il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

**VISTA** la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionale per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

**VISTO** il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “*Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione*”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

**VISTA** l’istanza dell’utente XXX, del 29/03/2024 acquisita con protocollo n. 0095091 del 29/03/2024;

**VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

**CONSIDERATO** che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

### **1. La posizione dell’istante.**

L’istante, titolare di un contratto residenziale sulle utenze n. 055 732xxxx e n. 339 584xxxx con la società TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile), di seguito TIM, lamenta il parziale rimborso della “fatturazione a 28 giorni” e la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- *“(chiedeva), tramite il form apposito, il rimborso per tutte le fatture a 28 giorni e (riceveva) solamente l'importo di 22 euro”;*
- l’operatore perseverava nella violazione della legge e delle sentenze della Corte di Cassazione che sancivano chiaramente i criteri per il rimborso;
- il 28 febbraio 2024 presentava istanza per l’adozione del provvedimento temporaneo GU5 665618/2024 nella quale lamentava quanto segue: *“Devo necessariamente avere in mano tutte le fatture a partire da marzo 2017 per poter affrontare l'udienza di conciliazione e ovviamente devo averle prima altrimenti non posso esercitare adeguatamente i miei diritti. Tim si rifiuta di fornirmele nonostante numerosi solleciti.”*. In data 1° marzo 2024 il CoReCom Toscana comunicava l’archiviazione del procedimento per i seguenti motivi: *“allo stato attuale non risulta né una sospensione del servizio per l’utenza telefonica, né particolari forme di abuso o di scorretto funzionamento, operanti sulla numerazione oggetto del GU5\_665618 tali da richiedere l’adozione di provvedimento temporaneo”*.

In data 13 marzo 2024 l’istante esperiva nei confronti dell’operatore TIM tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha richiesto, per complessivi euro 300,00, quanto segue:

- i) *“il ristoro di tutte le fatture”;*
- ii) *“(i) danni e soprattutto per le continue e reiterate pratiche scorrette che la Tim continua a commettere. Per esempio, ho chiesto tutte le fatture intestate alla mia linea per avere la capacità di valutare quanto mi concerne e dopo 2 settimane ancora non ho ricevuto nessun riscontro, avendo sollecitato il tutto già diverse volte. Ho provato la definizione con il Procedimento UG/665617/2024 e l'operatore, ben consapevole delle proprie mancanze, non ha offerto nessun tipo di importo e si è rifiutato categoricamente di fornirmi le MIE fatture. L'importo di 300 euro, da me richiesto, è onnicomprensivo anche del risarcimento danni per*

*tutti i disagi che tim mi arreca, oltre come deterrente per far cessare i comportamenti scorretti dell'operatore”.*

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

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato in data 17 maggio 2024 memoria difensiva con allegata documentazione nella quale ha contestato quanto *ex adverso* dedotto per le ragioni di seguito sinteticamente riportate.

In primo luogo l'operatore ha sostenuto l' *“infondatezza delle richieste pecuniarie perché a titolo di risarcimento del danno”* e ha rammentato, al riguardo, che *“l'art. 20 co. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS, circoscrive chiaramente il potere demandato all'Autorità e, quindi, anche ai Corecom in sede di definizione della controversia, prevedendo che “L'Organo Collegiale...con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”. Prosegue l'art. 20 prevedendo al co. 5 che “Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno. Dunque, al solo Giudice ordinario spetta l'accertamento del danno e, in caso di fondatezza della pretesa, la liquidazione a favore del danneggiato in applicazione del contratto e delle norme del codice civile. Nel caso di specie, come da giurisprudenza costante sia di codesto Corecom che dell'Agcom, la richiesta oggetto di scrutinio in questa sede deve essere ricondotta nell'alveo degli indennizzi previsti dalle Carte dei Servizi e/o dalle Condizioni generali di contratto dell'operatore convenuto”.*

Di seguito, in relazione alla presunta incongruità del rimborso per *“fatturazione a 28 giorni”*, l'operatore ha confermato di aver *“riconosciuto la somma di € 22,00 (+ IVA) a titolo di rimborso per la “fatturazione a 28 giorni” (cfr. Doc. 1 – missiva del 19/02/2024), avvenuto a mezzo sconto in fattura (cfr. Doc. 2 e Doc. 3). Tuttavia, il rimborso è congruo, perché calcolato in base ai “giorni erosi” a causa della c.d. “fatturazione a 28 giorni”, pratica commerciale applicata dall'aprile 2017 fino all'Aprile 2018. Non è previsto, infatti, il rimborso totale delle fatture ma un rimborso parziale e limitato ai “giorni erosi” e tenuto conto del canone mensile applicato. Nel caso di specie, l'importo mensile pagato dall'istante durante il periodo aprile 2017- aprile 2018 ammonta ad € 29,90 – come si vede anche nella fattura Maggio 2017 (cfr. Doc. 4). Di conseguenza, non sarebbe calcolabile un importo maggiore di € 22,00 + IVA per il rimborso dei “giorni erosi”, essendo questo un calcolo matematico inconfindibile”.*

L'operatore ha quindi concluso con la richiesta di respingere l'istanza perché infondata in fatto e in diritto.

## **3. La replica dell'istante.**

L'istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente Regolamento, una nota di replica, con allegata documentazione, nella quale ha presentato le argomentazioni di seguito sinteticamente riportate.

In merito alla *“infondatezza delle richieste pecuniarie perché a titolo di risarcimento del danno”*, l'istante ha riportato la richiesta effettuata in istanza e ha evidenziato che *“l'utente deve utilizzare il form prestabilito della piattaforma conciliaweb e pertanto ogni eventuale errore nel linguaggio giuridico o la eventuale non completa esaustività non è imputabile all'utente. In ogni caso, con la presente memoria di replica si vuole specificare e dare un'interpretazione corretta in termini giuridici, così come richiesta dalla controparte”.*

L'istante ha lamentato il *“mancato rimborso della linea telefonica +39339584xxxx”* e al riguardo ha sostenuto che *“nel dato periodo storico, in cui veniva effettuata la fatturazione a 28 giorni, le linee telefoniche 055732xxxx e +39339584xxxx erano distinte con due contratti differenti, poiché la prima era intestata a mio padre, xxx, come si può anche evincere dalla fattura di marzo*

2017, allegata dalla controparte; io sono subentrato a questa linea telefonica nel 2020; mentre la seconda era intestata già a me. Pertanto, vi sono stati due posizioni giuridiche diverse e distinte che hanno subito la fatturazione a 28 giorni e che, di conseguenza, devono essere rimborsati integralmente ben due volte; è irrilevante che ad oggi le due posizioni giuridiche siano in capo al medesimo soggetto giuridico, poiché uno dei due è subentrato all'altro. Di conseguenza, vanno fatte le seguenti considerazioni e valutazioni: Secondo l'art. 1 comma 292, della L. 160/2019 a mente della quale: "Nei contratti di fornitura di energia elettrica, gas e servizio idrico nonché di fornitura nei servizi di comunicazione elettronica disciplinati dal codice di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, in caso di emissione di fatture a debito in relazione alle quali sia accertata dall'autorità competente ovvero debitamente documentata mediante apposita dichiarazione, presentata autonomamente anche con modalità telematiche, l'illegittimità della condotta del gestore e dell'operatore interessato, per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, l'utente ha diritto ad ottenere, oltre al rimborso delle somme eventualmente versate, anche il pagamento di una penale pari al 10 per cento dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a 100 euro". Le posizioni giuridiche sono due, pertanto tale importo va duplicato per un importo complessivo pari a euro 200. Secondo l'art. 12 comma 1 della delibera n. 347/18/CONS, il c.d. Regolamento indennizzi, "L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300". Considerando che il primo reclamo per la richiesta delle fatture è datato 17 febbraio 2024 e che i termini di 30 giorni richiesti dalle Condizioni Generali di abbonamento scadevano il 19 marzo e che l'istanza della presente procedura è datata 29 marzo 2024, l'indennizzo per questa voce è pari a euro 25,00 che va duplicato per le medesime ragioni sopraesposte quindi per un importo pari a euro 50,00. Infine, l'indennizzo per questa voce è pari a euro 250,00".

In relazione alla "mancata consegna/esibizione delle fatture precedenti al 2023" l'istante ha sostenuto che "con due reclami avvenuti nel mese di febbraio (che si allegano alla presente), oltre alla richiesta di rimborso delle linee telefoniche 055732xxxx e della linea telefonica +39339584xxxx (...), avevo anche richiesto l'esibizione e/o consegna di tutte le mie fatture, per entrambe le linee, al fine di verificare l'esatto importo da richiedere, in quanto, sul sito internet della Tim o sull'applicazione mobile, non è possibile verificare le fatture inerenti gli anni precedenti all'anno 2023. Non ho mai ricevuto risposta ai reclami né ho mai ricevuto nessuna fattura. Ho tentato tramite call center e, nonostante mi fosse stato promesso di essere contattato, non ho ricevuto nessuna chiamata. (...) Secondo l'art. 12 comma 1 della delibera n. 347/18/CONS, il c.d. Regolamento indennizzi, "L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300". Considerando che il primo reclamo per la richiesta delle fatture è datato 17 febbraio 2024, che i termini di 30 giorni richiesti dalle Condizioni Generali di abbonamento scadevano il 19 marzo e che ancora oggi non ho ricevuto nessun tipo di fattura, si ritiene applicabile l'importo massimo di indennizzo pari a euro 300 per questo disservizio, moltiplicato per due quindi per un importo pari a euro 600,00".

L'istante ha inoltre evidenziato di non aver ricevuto l'avviso previsto dalla Sentenza della Cassazione n. 961/2023 che confermava la condanna della società TIM per tutte le violazioni inerenti al procedimento instauratosi a causa della pratica della fatturazione a 28 giorni "prevedendo l'avviso agli utenti sin dalla prima fatturazione successiva alla pubblicazione della sentenza, e stabilendo l'obbligazione di pagamento di una somma di denaro per ogni giorno di ritardo negli adempimenti". Al riguardo, l'istante ha affermato che "la richiesta delle fatture era funzionale anche al controllo di questo aspetto ma, appunto, l'inadempimento di Tim mi inibisce di verificare e quantificare l'indennizzo per il suddetto punto e demando a Codesta Autorità la quantificazione, considerando, come sopraesposto, che qualsiasi quantificazione vada duplicata".

Infine, l'istante ha lamentato il mancato rispetto dell'accordo di conciliazione di cui all'UG/656950/2024 rilevabile dalla fattura di aprile 2024 dalla quale *“risulta pacificamente sia la violazione dell'accordo (...), sia l'errata fatturazione e/o congruaggio ai sensi dell'art. 1 comma 292, della L. 160/2019, dato che tale fattura sarebbe dovuta essere scontata dell'importo ancora dovuto da Tim, per via del suddetto accordo e del temporaneo rimborso di 22 euro, dovuto alla errata fatturazione a 28 giorni, pari complessivamente a euro 39,53, così come si evince dalla fattura marzo 2024, già allegata dalla controparte. Pertanto, sempre ai sensi dell'art. 1 comma 292, della L. 160/2019, l'indennizzo per tale voce è pari a euro 100,00. Inoltre, avevo già fatto presente il problema di tale fatturazione in data 22 aprile sia tramite chiamata al call center sia tramite una diffida, inviata via pec che allego. Pertanto, calcolando i 30 giorni di attesa (23 maggio) e il momento in cui di fatto Tim adempie al proprio obbligo con il momento della scadenza della fattura di maggio 2024 (che allego), datata 11 giugno 2024, vi sono 19 giorni e, di conseguenza, l'indennizzo complessivo (2,5 euro al giorno) è pari a euro 47,50. Infine, per questa voce l'indennizzo è pari a euro 147,50”*.

In conclusione, l'istante ha richiesto quanto segue:

- i) *“il pagamento dell'importo complessivo pari a euro 997,50 a titolo di indennizzo e/o rimborso, salvo ulteriori indennizzi e/o rimborsi e/o risarcimenti danno che Codesta Autorità voglia disporre d'ufficio, in quanto la modifica del petitum, nello specifico la richiesta maggiore di euro 997,50 rispetto a euro 300,00, richiesti nella istanza iniziale, è naturale e diretta applicazione e conseguenza delle Norme Imperative (che disciplinano la materia oggetto della corrente procedura), che conferiscono a Codesta Autorità la facoltà di condannare gli operatori "d'ufficio" sulla base di tutta la documentazione allegata e/o comunque riscontrata, a prescindere dal petitum contenuto nell'istanza dell'attivante. Infatti, sussiste anche, secondo l'orientamento costante di Codesta Autorità, il Principio di tutela del contraente più debole, per il quale si deve sempre condurre alla rettifica delle istanze inesatte o incomplete”;*
- ii) *“si demanda a Codesta Autorità, tutte le valutazioni e/o azioni che voglia adottare d'ufficio, di cui dispone le facoltà, ai sensi di Regolamenti, Direttive e Normative, sulla base di tutte le documentazioni e Normative, che si evincono da codesta memoria di replica e della memoria difensiva della Società Tim s.p.a”.*

#### **4. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare:

- con riferimento alla domanda *sub ii)* in istanza, volta ad ottenere *“(i) danni e soprattutto per le continue e reiterate pratiche scorrette che la Tim continua a commettere. Per esempio, ho chiesto tutte le fatture intestate alla mia linea per avere la capacità di valutare quanto mi concerne e dopo 2 settimane ancora non ho ricevuto nessun riscontro, avendo sollecitato il tutto già diverse volte. Ho provato la definizione con il Procedimento UG/665617/2024 e l'operatore, ben consapevole delle proprie mancanze, non ha offerto nessun tipo di importo e si è rifiutato categoricamente di fornirmi le MIE fatture. L'importo di 300 euro, da me richiesto, è onnicomprensivo anche del risarcimento danni per tutti i disagi che tim mi arreca, oltre come deterrente per far cessare i comportamenti scorretti dell'operatore”*, si rileva che la stessa, pur contemplando una richiesta risarcitoria di per sé esclusa dall'ambito di competenza del CoReCom ai sensi dell'art. 20, comma 4 del Regolamento, risulta specificata e interpretata dall'istante nelle proprie memorie di replica con conseguente rideterminazione di domande volte ad ottenere gli indennizzi correlati alle diverse doglianze oggetto di istanza;

- con riferimento alla domanda *sub i)* in replica, volta ad ottenere *“il pagamento dell'importo complessivo pari a euro 997,50 a titolo di indennizzo e/o rimborso, salvo ulteriori indennizzi e/o rimborsi e/o risarcimenti danno che Codesta Autorità voglia disporre d'ufficio, in quanto la modifica del petitum, nello specifico la richiesta maggiore di euro 997,50 rispetto a euro 300,00, richiesti nella istanza iniziale, è naturale e diretta applicazione e conseguenza delle Norme Imperative (che disciplinano la materia oggetto della corrente procedura), che conferiscono a Codesta Autorità la facoltà di condannare gli operatori "d'ufficio" sulla base di tutta la documentazione allegata e/o comunque riscontrata, a prescindere dal petitum contenuto nell'istanza dell'attivante. Infatti, sussiste anche, secondo l'orientamento costante di Codesta Autorità, il Principio di tutela del contraente più debole, per il quale si deve sempre condurre alla rettifica delle istanze inesatte o incomplete”*, si ribadisce che l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria e si rappresenta che la suddetta domanda, in un'ottica di *favor utentis* e in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa, sarà interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo dell'operatore in relazione ai disservizi segnalati in istanza e ricondotta all'oggetto della presente disamina. In relazione alla maggiore quantificazione economica della richiesta complessiva formulata dall'istante in replica, nello specifico euro 997,50 rispetto a euro 300,00 richiesti nella istanza iniziale, si ritiene che non configuri una pretesa oggettivamente diversa da quella iniziale e mai prospettata prima, in quanto non altera la questione controversa;
- con riferimento alla domanda *sub ii)* in replica, volta a demandare *“a Codesta Autorità, tutte le valutazioni e/o azioni che voglia adottare d'ufficio, di cui dispone le facoltà, ai sensi di Regolamenti, Direttive e Normative, sulla base di tutte le documentazioni e Normative, che si evincono da codesta memoria di replica e della memoria difensiva della Società Tim s.p.a”* si evidenzia che la suddetta domanda, in un'ottica di *favor utentis* e in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa, sarà interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo dell'operatore in relazione ai disservizi segnalati in istanza e ricondotta all'oggetto della presente disamina;
- la domanda dell'istante presentata in replica e volta ad ottenere la quantificazione dell'indennizzo per il mancato ricevimento dell'avviso in tema di fatturazione a 28 giorni previsto dalla Sentenza della Cassazione n. 961/2023 non può essere oggetto di disamina atteso che la doglianza in questione non è riconducibile, neppure per analogia, ad alcuna delle fattispecie indennizzabili previste dall'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (cd. Regolamento sugli Indennizzi);
- la domanda dell'istante presentata in replica e volta ad ottenere l'indennizzo di euro 100,00 ai sensi dell'art. 1, comma 292 della Legge n. 160 del 2019 per la parte inerente il mancato rispetto del verbale di accordo in conciliazione di cui all'UG/656950/2024, non può essere oggetto di disamina in quanto l'eventuale inadempimento del precedente accordo tra le parti, che è titolo esecutivo ai sensi dell'art. 2 comma 24 lettera b) della legge n. 481 del 1995, esula dalle competenze di questo CoReCom ed è riservato alla cognizione dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria.

Nel merito:

Sul rimborso della “fatturazione a 28 giorni”.

L'istante ha lamentato il parziale rimborso della “fatturazione a 28 giorni” disposto dall'operatore per la linea fissa n. 055 73xxxx e il mancato rimborso per la linea mobile n. 339 584xxxx ed ha richiesto il rimborso integrale delle fatture con cadenza a 28 giorni. L'operatore ha dedotto di aver correttamente rimborsato, tramite sconto in fattura, la somma di euro 22,00 (oltre IVA) calcolata in base ai “giorni erosi” dalla fatturazione a 28 giorni applicata sulla linea n. 055

73xxxx dall'aprile 2017 all'aprile 2018. Al riguardo, ha precisato che trattasi di *“calcolo matematico inconfutabile”* tenuto conto del canone mensile applicato di euro 29,90.

La doglianza dell'istante non è fondata per le motivazioni di seguito esposte.

Sul punto è opportuno rilevare che, per quanto riguarda il tema della fatturazione a 28 giorni, il Consiglio di Stato ha definitivamente confermato quanto già stabilito dalla delibera Agcom n. 499/17/CONS in cui veniva rilevato nei confronti della Società TIM il mancato rispetto delle disposizioni introdotte dalla delibera Agcom n. 121/17/CONS in materia di rinnovo delle offerte e cadenza della fatturazione.

In particolare, si constata che le offerte di telefonia fissa, incluse quelle convergenti, presentavano una cadenza di rinnovo e una periodicità della fatturazione diversa dalla base mensile e pertanto si stabiliva la restituzione delle differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione, da calcolarsi secondo il criterio dei cosiddetti *“giorni erosi”*.

Infatti, l'art. 1 della citata delibera Agcom n. 121/17/CONS, ha modificato l'art. 3 della delibera Agcom n. 252/16/CONS con l'aggiunta del comma 10 in cui è precisato che *“per la telefonia fissa la cadenza di rinnovo delle offerte e della fatturazione deve essere su base mensile o suoi multipli. Per la telefonia mobile la cadenza non può essere inferiore a quattro settimane. In caso di offerte convergenti con la telefonia fissa, prevale la cadenza relativa a quest'ultima”*. Su quest'ultimo aspetto, si precisa che si intende ed è convergente, un'offerta che unisce all'offerta voce e ADSL anche l'offerta mobile.

Pertanto, alla luce di quanto sopra richiamato, la restituzione delle differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione da mensile a 28 giorni, da calcolarsi sulla base dei cosiddetti *“giorni erosi”*, è prevista soltanto per la telefonia fissa o per le offerte convergenti fisso-mobile.

Nel caso di specie, dal corredo istruttorio non emerge alcuna evidenza della sussistenza di una offerta unica di tipo convergente che integri entrambe le tipologie di servizi (fisso e mobile). Infatti, lo stesso l'istante, in replica, ha affermato che nel periodo in cui era stata effettuata la fatturazione a 28 giorni, *“le linee telefoniche n. 055732xxxx e n. 39339584xxxx erano distinte con due contratti differenti, poiché la prima era intestata a mio padre, xxx, come si può anche evincere dalla fattura di marzo 2017, allegata dalla controparte; io sono subentrato a questa linea telefonica nel 2020; mentre la seconda era intestata già a me”*.

Alla luce delle disposizioni sopra richiamate, risulta pertanto correttamente rimborsato dall'operatore l'importo calcolato secondo il criterio dei cd. *“giorni erosi”* dalla fatturazione a 28 giorni relativa alla linea fissa n. 055732xxxx, non essendo previsto il rimborso totale delle fatture.

Per quanto concerne la linea mobile n. 393 39584xxxx, giova precisare che per le utenze mobili l'obbligo di cadenza della fatturazione su base mensile è stato introdotto dalla legge 4 dicembre 2017, n. 172, soltanto a decorrere dal 5 aprile 2018. Di conseguenza, le richieste di rimborso degli addebiti precedenti a tale data non possono essere accolte (*cfr.* in proposito, delibera Agcom 56/20/CIR).

Ciò posto, considerato che dal corredo istruttorio emerge che l'istante in data 17 febbraio 2024 ha richiesto il *“Rimborso fatture 28 giorni anche sul mio numero di telefono 339584xxxx (...). Pregasi di rimborsare fino al 2017”* e che in replica ha ribadito la richiesta di rimborso *“nel dato periodo storico in cui veniva effettuata la fatturazione a 28 giorni”* decorrente dall'aprile 2017 all'aprile 2018, ne discende che non sussiste il diritto dell'istante al rimborso per la fatturazione a 28 giorni relativa alla linea mobile n. 393 39584xxxx.

Per tutto quanto sopra esposto ne consegue che la domanda *sub i)* in istanza, volta ad ottenere *“il ristoro di tutte le fatture”*, non può essere accolta.

Sulle richieste di indennizzo ex art. 1, comma 292 della Legge n. 160 del 27 dicembre 2019 (Legge di bilancio 2020).

L'istante ha richiesto più volte l'indennizzo previsto dall'art 1, comma 292, della Legge n. 160 del 2019 in riferimento alle diverse questioni oggetto di istanza. L'operatore non ha dedotto niente al riguardo.

La doglianza dell'istante è fondata nei limiti di seguito esposti.

Con riferimento alla richiesta dell'istante volta ad ottenere l'indennizzo di euro 200,00 per l'errata fatturazione a 28 giorni, la stessa si ritiene meritevole di accoglimento in relazione all'utenza fissa. Viceversa, il mancato riconoscimento del rimborso per la fatturazione a 28 giorni sull'utenza mobile esclude il diritto all'indennizzo in questione.

Al riguardo, si riporta quanto disposto dall'art. 1, comma 292, della Legge n. 160 del 27 dicembre 2019 (Legge di bilancio 2020): *“A decorrere dalla data di entrata in vigore della presente legge, nei contratti di fornitura di energia elettrica, gas e servizio idrico nonché di fornitura nei servizi di comunicazione elettronica disciplinati dal codice di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, in caso di emissione di fatture a debito in relazione alle quali sia accertata dall'autorità competente ovvero debitamente documentata mediante apposita dichiarazione, presentata autonomamente anche con modalità telematiche, l'illegittimità della condotta del gestore e dell'operatore interessato, per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, l'utente ha diritto ad ottenere, oltre al rimborso delle somme eventualmente versate, anche il pagamento di una penale pari al 10 per cento dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a 100 €”.*

Sul punto, l'Autorità Garante nelle Comunicazioni si è pronunciata in materia di applicazione dell'art. 1, comma 292, della L. 160/2019 (cfr Del. 319/20/CIR; Del. 32/21/CONS; Del. 109/22/CONS), sostenendo che la relativa richiesta di indennizzo è da considerarsi legittima in quanto, fondandosi sull'applicazione di una legge dello Stato che in base al principio della gerarchia delle fonti è sovraordinata ai regolamenti, è applicabile ai procedimenti amministrativi da essi disciplinati.

Nel caso di specie, in applicazione della suddetta norma, accertato che l'operatore, in riferimento all'utenza fissa n. 055 732xxxx, ha commesso violazioni relative alle modalità di fatturazione, l'istante ha diritto, oltre al rimborso già disposto dall'operatore, alla somma di euro 100,00.

Infine, non è meritevole di accoglimento la richiesta dell'indennizzo di euro 100,00 effettuata dall'istante in relazione all'“errata fatturazione” del mese di aprile 2024 nel cui conto non era stata ricompresa la somma a credito di euro 39,53 risultante dalla fattura del mese precedente. Al riguardo, dall'esame della fattura del mese di marzo 2024 emerge la seguente comunicazione in prima pagina: “In questa fattura trovi un importo a tuo credito, che ti rimborseremo entro 90 giorni. Da questo totale saranno sottratte le eventuali quote dovute”. Ne discende pertanto la corretta imputazione della somma a credito effettuata dall'operatore nella fattura del 16 maggio 2024 in quanto avvenuta entro la tempistica di 90 giorni dall'emissione della fattura del 16 marzo 2024.

#### Sulla mancata risposta ai reclami.

L'istante ha richiesto l'indennizzo complessivo di euro 697,50 per la mancata risposta ai due reclami del 17 febbraio 2024 aventi ad oggetto la richiesta di rimborso della fatturazione a 28 giorni e la consegna delle fatture di entrambe le linee, nonché per la mancata risposta al reclamo del 22 aprile 2024 nel quale aveva contestato, tra l'altro, il mancato ricevimento delle fatture nonostante le varie richieste. Inoltre, l'istante ha sostenuto di essersi rivolto anche al *call center* dell'operatore ma di non aver ricevuto nessuna assistenza. L'operatore non ha dedotto alcunché al riguardo.

La doglianza dell'istante non è fondata per le motivazioni di seguito esposte.

Sul punto, si osserva che dall'esame dei due reclami inviati il 17 febbraio 2024 non si evince nessuna richiesta relativa alla consegna delle fatture. Tali reclami, infatti, hanno esclusivamente ad oggetto la richiesta di rimborso per la fatturazione a 28 giorni sia per la linea fissa che per la linea mobile.

Al riguardo, si osserva che il reclamo avente ad oggetto la linea fissa risulta riscontrato dall'operatore sia in data 19 febbraio 2024 con l'accoglimento dello stesso che per *facta concludentia* mediante l'accredito di euro 26,84 a titolo di "Rimborso per fatturazione 28 giorni" nella fattura n. RL0126xxxx del 16 marzo 2024.

Viceversa, non risulta alcun riscontro dell'operatore in merito al reclamo avente ad oggetto la linea mobile. Tuttavia, atteso che il reclamo è stato inviato in data 17 febbraio 2024, si rappresenta che l'udienza di conciliazione, durante la quale deve ritenersi trattata la materia oggetto di segnalazione, si è tenuta in data 13 marzo 2024 e, dunque, nel termine di 30 giorni che l'operatore si riserva per dare riscontro ai reclami.

Inoltre, con riferimento al reclamo del 22 aprile 2024, si rileva che lo stesso è stato presentato dopo che il tentativo di conciliazione si era concluso con esito negativo e quindi le parti si erano già confrontate sulle questioni oggetto di istanza nel corso dell'udienza tenutasi il 13 marzo 2024.

Infine, quanto ai reclami rivolti al *call center* dell'operatore, occorre osservare che l'istante non ha fornito alcuna evidenza in merito. Agli atti del procedimento non risulta, infatti, nessun tracciamento in merito ai citati reclami rivolti. L'istante avrebbe dovuto indicare la data o il codice identificativo dei reclami al fine di tracciare le asserite segnalazioni.

Pertanto, in assenza sia di reclami non riscontrati nelle tempistiche previste che di reclami tempestivi nonchè di riferimenti dettagliati in merito alle segnalazioni al *call center*, non si ritiene meritevole di accoglimento nessuna delle domande di parte istante volte ad ottenere l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

## **DETERMINA**

TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 29/03/2024, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento con le modalità di pagamento indicate in istanza, l'importo di euro 100,00, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo *ex art. 1, comma 292, della Legge n. 160 del 27 dicembre 2019*

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il dirigente  
Cinzia Guerrini

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)