

**DELIBERA 033/2024/CRL/UD del 01/03/2024**  
**L. Axxx / TIM SPA (KENA MOBILE)**  
**(GU14/510357/2022)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 01/03/2024;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di L. Axxx del 20/03/2022 acquisita con protocollo n. del ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, Sig.ra Axxx L., cliente della Soc. Tim S.p.a., esponeva di aver utilizzato, in data 29.11.19, la procedura online per richiedere all'operatore il rimborso delle somme dalla medesima corrisposte in eccedenza a seguito della fatturazione a 28 giorni. Considerata la risposta negativa da parte del gestore, effettuata in data 4.12.19, l'istante si vedeva costretta, in data 5.12.19, ad inoltrare formale reclamo, al quale però non veniva fornita risposta alcuna da parte dell'operatore. L'utente chiedeva quindi: "il rimborso di quanto pagato in più per le fatture a 28 giorni ed un importo per il disturbo provocato da quella risposta – a mio parere assurda". La quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti dall'istante ammontava ad € 200,00. In data 16.11.22, si teneva un'udienza, all'esito della quale il responsabile dell'istruttoria rimetteva gli atti al Collegio per la decisione.

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

Si costituiva la Tim S.p.a. eccependo l'infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, in quanto "...Con riferimento alla controversia in esame si rileva che la Signora Axxx sulla numerazione xxxxxx ha attivato il profilo tariffario "VOCE" a 18,87 euro al mese che non ha subito alcun aumento dell'abbonamento a seguito della fatturazione a 28 giorni. Infatti, il profilo "Voce" non è mai stato interessato dalla fatturazione a 28 giorni. Si evidenzia che all'Istante non spettano indennizzi per mancata risposta al reclamo avendo TIM fornito riscontro in data 4/12/2019 al reclamo del 29/11/2019. Si allega il riscontro in Conciliaweb. Inoltre, non sussiste da parte di TIM un obbligo di riscontro all'Istante in merito al reclamo del 5/12/2019 in quanto con tale reclamo sono state reiterate le medesime contestazioni già oggetto di risposta con la predetta missiva, allegata in Conciliaweb".

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

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito l'istanza non può essere accolta. Lamenta l'odierna istante di aver pagato in eccedenza all'operatore, delle fatture con cadenza ogni 28 giorni, anziché mensile, subendo in tal modo, un ingiustificato aumento del canone originariamente sottoscritto in sede di stipula. Pertanto, in data 29.11.19, la medesima, a mezzo del call center, richiedeva il rimborso delle somme versate in eccedenza, ricevendo però, in data 4.12.19, risposta negativa da parte dell'operatore. Innanzi a siffatto stato di cose, la Sig.ra Aureli, in data 5.12.19, inoltrava al gestore formale reclamo del seguente tenore letterale: "Ritengo, che avendo

pagato - per un certo periodo - le fatture con cadenza 28 giorni invece che mensile, non è negabile che io abbia subito un aumento. Siete senz'altro in grado di calcolare l'aumento da me subito, ma, sostenere che non ci sia stato mi sembra altamente scorretto. Chiedo pertanto il rimborso di quanto ho pagato in più in tale periodo. Chiedo altresì, essendo stata costretta ad avviare questa procedura, un indennizzo che lascio a Voi determinare. Ovviamente se non dovessi ricevere risposte in tempi accettabili o se ritenessi la Vostra risposta inadeguata, avvierò la procedura per la conciliazione obbligatoria presso il Corecom Lazio al quale invio questa mail per conoscenza al fine di valutare eventuali comportamenti scorretti da parte Vostra”, al quale però, non seguiva riscontro alcuno. Eccepisce in risposta l'operatore che l'istante non avrebbe subito alcun aumento dell'abbonamento a seguito della fatturazione a 28 giorni ed infatti, il profilo “Voce” non sarebbe mai stato interessato dalla fatturazione a 28 giorni. Da un'analisi delle fatture presenti agli atti del procedimento (-fattura del 6.4.17 per € 19,34, -fattura del 1.7.17 per € 31,16 e -fattura del 5.5.17 per € 19,34), non si rilevano anomalie che facciano supporre o riscontrare un'emissione errata delle fatture stesse. Peraltro, l'istante ha omesso di fornire una specifica degli importi effettivamente versati ed il dettaglio dell'eccedenza di cui chiede il rimborso. Ciò precisato, si rileva l'indeterminatezza della domanda avanzata dall'istante, con la quale viene richiesto il rimborso degli importi versati in eccedenza. Per quanto riguarda la mancata risposta al reclamo, dalla documentazione presente in atti risulta che l'operatore abbia fornito, in effetti, una risposta. L'utente eccepisce a tale proposito che l'operatore, nella sua risposta del 4.12.19, non avrebbe fornito elementi utili e soddisfacenti, volti a mettere la stessa nelle condizioni di comprendere lo stato dei fatti. A bene vedere, invece, la risposta data dall'operatore, e depositata anche dall'istante “Gentile cliente, con riferimento alla tua richiesta di rimborso per la fatturazione con periodicità a 28 giorni, desideriamo informarti che non possiamo procedere con il rimborso. Ciò in quanto la tua linea telefonica è attiva con l'offerta Voce che non ha subito alcun aumento dell'abbonamento a seguito della variazione dalla fatturazione con periodicità mensile a quella a 28 giorni” risulta chiara ed esaustiva oltre che conforme e riscontrabile nella fatturazione emessa dalla quale si evince che la fatturazione non avveniva a “28 gg”.

Per tutto quanto sopra esposto,

**IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

**DELIBERA**

**Articolo 1**

1. Il rigetto dell'istanza della Sig.ra L. Axxx nei confronti di TIM S.p.A..
2. 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.

**3.** 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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 01/03/2024

Il Dirigente

f.to

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini