



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 6/2023

**[REDACTED] /TIM S.p.A.
(GU14/5341/C/12/06/2018)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 03/02/2023;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, 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 e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 6/2021 del Co.Re.Com. Basilicata avente ad oggetto: "Accettazione proroga al 31 dicembre 2022 della convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Consiglio regionale della Basilicata e Comitato Regionale per le Comunicazioni della Basilicata”;



VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante: “Approvazione dell’accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni”;

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 l’istanza di [REDACTED] del 12/06/2018 acquisita in pari data con protocollo n. 5341/C;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, intestataria di un’utenza fissa di natura *privata*, n. [REDACTED] mediante formulario GU14, protocollato in data 12/06/2018, ha lamentato nei confronti dell’operatore Tim, una modifica contrattuale attinente al calcolo della fatturazione a 28 giorni, nonché l’applicazione di costi difformi da quelli pattuiti.

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

- a. *“Sono stata contattata dalla Telecom che mi ha proposto l’offerta TIM SMART FIBRA a 19,90 euro”;*
- b. *“Durante la registrazione del contratto mi sono accorta che invece la promozione era a 29,9 euro. L’ho fatto presente all’operatore e mi ha tranquillizzata dicendomi che era solo una questione di registrazione, ma avrei sempre pagato € 19,90 al mese”;*



- c. *“Purtroppo, sin dalla prima bolletta, il canone mensile, oltre ad essere calcolato sui 28 giorni (e non 30), si aggirava sempre sui 29,90 € con altri costi aggiuntivi da me non richiesti per servizi. Sin da subito la linea non era costante e diversi sono stati i malfunzionamenti.”*

Mediante l'intervento di questa Autorità l'istante ha richiesto:

- i) *“Il rimborso effettivo dei 20 € sulla fattura n. [REDACTED] con scadenza 21.01.2018”;*
- ii) *“La rettifica delle fatture emesse”;*
- iii) *“Il rimborso delle quote non dovute in riferimento alle fatturazioni calcolate erroneamente a 28 giorni anziché a 30 giorni, come previsto per legge”.*

2. La posizione dell'Operatore

L'operatore TIM S.p.A., nel rispetto dei termini procedurali, con memoria acquisita al protocollo (n. 8673/C) in data 31.10.2018, in merito all'istanza di definizione ne ha preliminarmente eccepito la parziale inammissibilità della stessa *“per avere la Sig.ra [REDACTED] formulato richieste nuove rispetto a quelle avanzate in primo grado, in violazione dell'articolo 14, comma 1, Delibera AGCOM n. 173/07/CONS, nonché dell'art. 12, comma 3 della medesima Delibera. L'esponente società intende, infatti, eccepire che la Sig.ra [REDACTED] nell'istanza di conciliazione si è limitata a chiedere “il rimborso di € 20” a causa del mancato riconoscimento di tale comma da parte di TIM.*

Di contro, nell'istanza di definizione, si deducono circostanze di fatto totalmente nuove quali la pretesa difformità di fatturazione riscontrata sulla linea n. [REDACTED] la pretesa illegittima variazione della periodicità della fatturazione, ridotta a 28 giorni anziché a 30, nonché generici e non circostanziati disservizi, aspetti codesti non sottoposti a tentativo obbligatorio di conciliazione e su cui, di conseguenza, non può essere esercitato il contraddittorio in questa sede.

Tali nuove richieste e deduzioni, che non costituiscono precisazioni dell'istanza avanzata con il tentativo obbligatorio di conciliazione, determinano la violazione del principio del doppio grado di giudizio che nella presente sede amministrativa si evince dalla previsione di cui all'art. 14 co. 1 della Delibera AGCOM n. 173/07/CONS, a mente del quale è possibile chiedere la definizione della controversia “qualora i tentativi di conciliazione abbiano avuto esito negativo, o per i punti ancora controversi nel caso di conciliazione parziale”. Con la propria nuova prospettazione dei Patti costitutivi del diritto e con le nuove domande, controparte sottopone a codesto Corecom un tema di indagine e di decisione diverso da quello sul quale ha chiesto la conciliazione”.

Ha, inoltre, eccepito l'inammissibilità della presente istanza di definizione per violazione dell'art. 2 delibera 73/11/CONS osservando che *“Il mancato rimborso lamentato da controparte è stato riconosciuto in relazione al reclamo effettuato telefonicamente il 28*



settembre 2017, con riferimento ad una segnalazione del 23 settembre 2017, chiusa il successivo 30 settembre. Attesi i 4 giorni di ritardo rispetto ai termini contrattualmente previsti, come da retrocartellino che si allega (Doc.1), il rimborso spettante è stato accreditato all'interno del conto telefonico n. 1/18 (Doc. 2) e di ciò veniva fornita apposita comunicazione alla Sig.ra [REDACTED] con lettera datata 12 ottobre 2017 (Doc. 3). Non si comprende quindi a che titolo l'istante abbia coltivato la presente istanza di definizione, atteso che - contrariamente da quanto asserito - l'importo richiesto è stato rimborsato da TIM tramite compensazione sull'importo richiesto in pagamento sul conto telefonico sopra menzionato.

La somma di € 20,00 è stata altresì calcolata ai sensi dell'art. 18 delle Condizioni generali di abbonamento al servizio Alice (Doc. 4) e ciò comporta automaticamente l'impossibilità di liquidare gli indennizzi tramite l'applicazione dei parametri previsti dalla delibera 73/11/CONS, con conseguente inammissibilità della presente istanza (v. art. 2 co. 1 della delibera 73/11/CONS: "Le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi").

Nel merito poi, ha precisato che "la propria condotta è sempre stata improntata a buona fede e correttezza e che, quindi, ogni modifica unilaterale del contratto è sempre stata effettuata nel pieno rispetto dell'art. 70 comma 4 C.C.E. (D. Igs. 259/2003) e sottoposta alla preventiva approvazione dell'Autorità di settore, assicurando a tutta la clientela un'idonea informativa e la possibilità di esercitare per tempo il proprio diritto di recesso. TIM si è infatti limitata a dare esecuzione alle clausole contrattuali regolanti il rapporto di fornitura, incluso l'art. 13 delle Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico di base attualmente vigenti nonché l'art. 12 delle Condizioni Generali di Contratto Servizi di Fonia e Disabilitazione (Doc. 5: "TIM ha facoltà di modificare unilateralmente le condizioni economiche, sia nella tipologia che nella misura e nella struttura dei corrispettivi e degli oneri a carico del Cliente comunque denominati, come anche di variare le condizioni contrattuali e di erogazione/fruizione dei servizi, dandone comunicazione al Cliente con almeno 30 giorni di anticipo e assicurando al Cliente, per tale periodo di tempo, il diritto di recesso senza penali né costi di disattivazione").

Pertanto, la pretesa di ottenere la restituzione degli importi asseritamente versati e non dovuti risulta infondata, in fatto e in diritto, nonché meritevole di rigetto, perché non è né quantificabile né documentabile l'ammontare di addebiti recati da fatture che controparte non allega e di cui non si perita di documentarne l'effettivo pagamento.

Tale ipotesi, inoltre, non è prevista dalla norma applicabile nel caso di specie, cioè l'art. 70 comma 4 C.C.E. (D. Igs. 259/2003), ai sensi del quale: "Gli abbonati hanno il diritto di recedere dal contratto, senza penali all'atto della notifica di proposte di modifiche



delle condizioni contrattuali. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e sono informati nel contempo del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni."

Alla luce di quanto esposto, ha, eccepito l'infondatezza della doglianza e ne ha chiesto il rigetto.

Si dà atto che l'istante non ha depositato memorie.

Motivazione della decisione

In rito.

Preliminarmente, devono essere dichiarate inammissibili le richieste di cui al punto i) *"di rimborso effettivo dei 20 € sulla fattura n. [REDACTED] con scadenza 21.01.2018"* e di cui al punto ii) *"di rettifica delle fatture emesse"*, in quanto non presenti nell'istanza UG in sede di conciliazione.

Dette richieste si pongono, pertanto, come domande nuove rispetto a quanto richiesto nel prodromico e obbligatorio procedimento di conciliazione che, diversamente, verrebbe ad essere aggirato con inevitabile pregiudizio al diritto di difesa della parte convenuta. Tale principio, del resto, trova costante applicazione nei provvedimenti dell'Autorità (ex pluribus, delibere 156/20/CIR, 148/20/CIR, 146/18/CIR, 126/18/CIR), Corecom Emilia Romagna (ex multis, delibere 94/20, 8/20, 172/19, 153/19).

Difatti, ai sensi dell'art. 14, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS (recante *"Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"*), *"a pena di inammissibilità, l'istanza con cui viene deferita al CORECOM la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene le medesime informazioni di cui all'articolo 7, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia"*. Il richiamato art. 7, comma 2, dispone, in particolare, come nell'istanza che introduce il procedimento di conciliazione dinanzi al Corecom debbano essere indicati, tra l'altro, i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti nonché le richieste dell'istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici. Ne risulta, pertanto, come l'oggetto della richiesta di definizione debba essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

Nella fattispecie in esame, tale coincidenza non è ravvisabile, in quanto la richieste di cui sopra non risultano formalizzate nel Formulario UG, ma solo nel Formulario GU14, pertanto non possono essere accolte.



Nel merito

Sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, la richiesta di cui al punto *iii) di rimborso delle quote non dovute in riferimento alle fatturazioni calcolate erroneamente a 28 giorni anziché a 30 giorni, come previsto per legge*” può essere accolta come di seguito precisato.

Circa il tema della fatturazione a 28 giorni, il Consiglio di Stato, con sentenza n. 4913/2019 del 4 luglio 2019, ha definitivamente confermato quanto già stabilito dalla delibera n. 112/18/CONS, in cui veniva rilevato nei confronti della società TIM, il mancato rispetto delle disposizioni introdotte dalla legge n. 172 del 4 dicembre 2017, in materia di rinnovo delle offerte e cadenza della fatturazione.

In particolare, si constatava 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*”.

Alla luce di ciò, merita accoglimento la richiesta di restituzione delle differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione, da calcolarsi secondo il criterio dei cosiddetti “*giorni erosi*”, secondo le modalità stabilite dalla suddetta delibera, definitivamente confermata dal Consiglio di Stato nella sentenza di cui sopra.

Non avendo contezza questo Corecom se parte istante sia ancora abbonato con il gestore Tim, il rimborso non può che essere effettuato in forma monetaria, moltiplicando il “*canone giornaliero*” per il numero di giorni erosi nel “*periodo di riferimento*” (ovvero il periodo per il quale l’utente è stato cliente dell’operatore nell’intervallo di tempo data di sottoscrizione del contratto fino alla data di ritorno alla fatturazione mensile, utilizzando la seguente formula di calcolo: $[(\text{canone mensile} \times 12) / 365] \times \text{n. di giorni erosi}$. Sarà pertanto onere del gestore TIM, rimborsare all’istante, a mezzo assegno da spedire presso l’indirizzo di fatturazione, la somma spettante maggiorata degli interessi legali dalla domanda al soddisfo.

Infine in merito alla richiesta avanzata nel formulario UG, di “*un indennizzo forfettario maggiorato di un di 1 euro per ogni giorno di illegittima fatturazione, ai sensi 172/2017*”, si rileva che la relativa domanda non può essere accolta.

In primis perché per la violazione della Delibera Agcom n. 121/17/CONS, la stessa Agcom ha già provveduto con propri provvedimenti a sanzionare le compagnie, con Delibera n. 499/17CONS (Tim S.p.A). (cfr. Corecom Lazio Determina Fascicolo n. GU14/72637/2019). Non solo. Va respinta perché trattasi di fattispecie non tipizzata nel Regolamento Indennizzi. Si è infatti nell’ambito della rimodulazione contrattuale e non



in quella di cui all'art. 9 del summenzionato Regolamento relativa ad attivazione di servizi/profili tariffari non richiesti; ne consegue esclusivamente il diritto dell'utente allo storno/rimborso delle somme illegittimamente fatturate. (cfr Delibera Corecom Piemonte n. 08/2021).

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico [REDACTED], si propone, in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 12 Giugno 2018 dalla Sig.ra [REDACTED] nei confronti di TIM S.p.A., che l'Operatore provveda:
 - a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante relativa all'utenza n. [REDACTED] attraverso lo storno/rimborso dei cd "giorni erosi" secondo le modalità per il periodo stabiliti dalla delibera n. 112/18/CONS per effetto della fatturazione a 28 giorni, oltre interessi dalla domanda al soddisfo.
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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Potenza, 03/02/2023

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

