

DELIBERA N. 58/2022/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

xxxx / TIM SpA (Kena mobile)

(GU14/274502/2020)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 21 aprile 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 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

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);

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 della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la 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".

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto "Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura" con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del "Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia", con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l'istanza dell'utente xxxx, del 04/05/2020 acquisita con protocollo n. 0192235 del 04/05/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull'utenza n. 3385662xxx con la società TIM SpA (Kena mobile) di seguito per brevità Tim, lamenta la fatturazione a 28 giorni

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento ha dichiarato quanto segue:

- *"in base alla sentenza del tribunale amministrativo regionale del Lazio vorrei che mi fossero restituiti i due tredicesimi rinnovi degli anni 2016 e 2017 corrispondenti a 14 euro mensili durante la periodicità ogni 28 giorni"*.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto complessivi euro 28,00 per:

i) di *"essere rimborsato sul credito telefonico"*.

2. La posizione dell'operatore.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito che *"la delibera 269/18/CONS non si applica alla fattispecie in esame in quanto la stessa è relativa ad un'utenza mobile ricaricabile. (...) Infatti, la numerazione 3385662xxx è una sim prepagata consumer ed è esclusa dalla previsione normativa della Delibera 269/18/CONS che prevede i rimborsi soltanto per i contratti di telefonia fissa ed offerte convergenti per il periodo che va dal 23 giugno ad inizio aprile 2018. Ai sensi della predetta Delibera le utenze mobili sono coinvolte nella procedura di rimborso, soltanto in caso di domiciliazione su fattura fissa. La numerazione 3385662xxxx non rientrando in tale ultima tipologia è esclusa da qualsivoglia tipologia di rimborso"*.

L'operatore concludeva per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante non può trovare accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento per le motivazioni che seguono.

In via preliminare si rileva che, l'istanza di definizione di cui si discute risulti alquanto generica in quanto l'utente nella descrizione dei fatti ha semplicemente dichiarato che *"fossero restituiti i due tredicesimi rinnovi degli anni 2016 e 2017 corrispondenti a 14 euro mensili durante la periodicità ogni 28 giorni"* non producendo alcuna documentazione a sostegno delle proprie doglianze.

Premesso quanto sopra, l'utente lamenta la fatturazione a 28 giorni e richiede in questa sede la restituzione dei cosiddetti "giorni erosi".

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 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".

Infatti, l'art. 1 della sopra citata delibera Agcom n. 121/17/CONS, ha apportato modifiche all'art. 3 della delibera Agcom n. 252/16/CONS *"Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica"*; 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.

Nel caso in esame, però, non risulta documentazione attestante la sussistenza di una offerta unica di tipo convergente, sottoscritta dall'utente, che integri entrambe le tipologie di servizi (fisso e mobile).

Infatti come già evidenziato, l'istante a supporto della propria domanda non ha depositato le fatture oggetto di contestazione, non ha fornito indicazioni circa la proposta contrattuale sottoscritta, non adempiendo, quindi al proprio onere probatorio che seppure in minima parte è su di lui incombente.

Né d'altro canto a fronte della dichiarazione dell'operatore che *"la numerazione 3385662xxxx è una sim prepagata consumer"*, l'istante ne ha contestato la natura che,

pertanto, è risultata essere una sim prepagata, quindi non soggetta ad alcuna fatturazione.

Inoltre, si precisa 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 (*cfra.* a tale proposito, la Delibera Agcom 56/20/CIR). In considerazione di quanto sopra argomentato si rigetta la richiesta formulata dall'utente.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da xxxx nei confronti di TIM SpA (Kena mobile) per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Firenze, 21 aprile 2022

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi



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