

DELIBERA N. 64/2020

**XXX XXX XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/208936/2019)**

Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Corecom Abruzzo del 28/07/2020;

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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo; VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante *“Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19”* e, in particolare, l’articolo 103, comma 1;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

VISTA l'istanza di XXX XXX XXXdel 25/11/2019 acquisita con protocollo n. 0507319 del 25/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante contesta l'asserito illegittimo aumento dei costi di fatturazione a seguito della modifica unilaterale di contratto che ha previsto il passaggio della fatturazione mensile a 28 gg.. In particolare nell'istanza di definizione ha precisato quanto di seguito:” La signora Del XX XXXX , titolare dell'utenza 33321205XX, nel mese di dicembre 2017 vedeva aumentare i costi della propria promozione a causa della modifica unilaterale del contratto consistente nel passaggio della fatturazione da mensile a quattro settimane.” In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: i) indennizzo del caso di specie di euro 200,00. Allega: Nessun documento.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore osserva nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono infondate. In particolare nella memoria difensiva ha precisato che:” Con riferimento alla controversia in oggetto, ed alla richiesta di rimborso per i giorni erosi a seguito di fatturazione a 28 giorni, si rileva che tale tipologia di linea è esclusa dalle previsioni della Delibera 269/18 CONS. Ai sensi di tale Delibera, i rimborsi riguardano soltanto i contratti di telefonia fissa ed offerte convergenti per il periodo che va dal 23 giugno 2017 sino ad aprile 2018. Per effetto della medesima Delibera, le utenze mobili sono coinvolte nella procedura di rimborso, soltanto in caso di domiciliazione su fattura . Alla luce di quanto detto, trattandosi di linea prepagata, si chiede di riportare in verbale espressa richiesta di rigetto dell'Istanza GU14/208936/2019 in quanto fattispecie espressamente esclusa dalla suddetta Delibera.

3. Motivazione della decisione

L'istante contesta l'asserito illegittimo aumento dei costi di fatturazione a seguito della modifica unilaterale di contratto che ha previsto il passaggio della fatturazione mensile a 28 gg.. Si tratta di un contratto relativo ad una linea mobile prepagata, così come specificato nelle memorie difensive dell'operatore convenuto. Preliminarmente 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 Telecom il mancato rispetto delle disposizioni introdotte dalla delibera 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 sopra citata delibera n. 121/17/CONS, ha apportato modifiche all’articolo 3 della delibera 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 ha 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 è considerata convergente un’offerta che unisce all’offerta voce e ADSL anche l’offerta mobile. Nel caso di specie, tuttavia, 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). Né risulta che l’istante abbia puntualizzato nulla in merito al fatto che il contratto afferisce ad un’offerta mobile prepagata, come dichiarato dall’operatore convenuto nelle proprie memorie difensive. Sul punto, peraltro, è opportuno rilevare che l’istante a supporto della propria domanda non ha depositato le fatture oggetto di contestazione, non ha indicato il periodo interessato dall’“errata fatturazione”, né 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. Pertanto, considerato che per la telefonia mobile l’obbligo di cadenza della fatturazione su base mensile è stato introdotto dalla legge n. 172 del 4 dicembre 2017, soltanto a decorrere dal 5 aprile 2018, le richieste di storno degli addebiti precedenti a tale data non possono essere accolte, (cfr. Determina Direttoriale Agcom 20/19/DTC). Alla luce di ciò, la domanda avanzata dall’istante deve essere rigettata. UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** 1. Il rigetto integrale dell’istanza presentata dalla Sig.ra XXX XXX XXX nei confronti dell’operatore Telecom, per le motivazioni espresse in premessa.
- 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.

L'Aquila 28 luglio 2020

F.to IL PRESIDENTE
Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.