



**DELIBERA N. 43**

**XXX SARTIANI / TIM XXX (KENA MOBILE)  
(GU14/173347/2019)**

**Corecom Calabria**

**IL DIRETTORE**

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 legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l’Accordo quadro del 28 novembre 2017 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, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;



DATO ATTO del temporaneo impedimento dell'Organo collegiale a deliberare, in conseguenza delle dimissioni di uno dei suoi componenti;

RAVVISATA la necessità, allo stato, di assicurare il prosieguo dello svolgimento dell'attività amministrativa di questo organismo;

DATO ATTO della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016 con cui è stata conferita al Direttore la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

VISTA l'istanza di XXX SARTIANI del 12/09/2019 acquisita con protocollo n. 0386845 del 12/09/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, titolare dell'utenza mobile 3687755XXX, ha rappresentato: "l'Agcom, con deliberazione del marzo 2017, ha vietato la tariffazione a 28 giorni per le offerte di telefonia fissa e mobile. La Società ciò nonostante, contravvenendo in modo esplicito a quanto statuito dall'Autorità ha applicato la tariffazione a 28 giorni sull'utenza in oggetto, inoltre, la società non ha risposto al reclamo, e ha chiesto: 1. la rettificazione delle fatture già emesse e pagate e, per l'effetto, il rimborso (anche su fatture di prossima emissione) dell'8,5% per mensilità, in forza della Delibera Agcom 121/17/ CONS; 2. la corresponsione degli indennizzi secondo vigente normativa/carta dei servizi, quindi, la richiesta di indennizzo (di € 10,33) pro die, senza limiti massimi, dal 31.01.2018 sino alla futura non ancora avvenuta data di rituale, completa e motivata comunicazione scritta delle giustificazioni come da condizioni generali di contratto per la non corretta gestione della situazione concretizzatasi e per i disagi causati ed in ordine alla responsabilità del gestore per carenza di trasparenza e correttezza; 3. indennizzo per le mancate risposte ai reclami (€ 6,00 pro die) senza limiti massimi, dal 31.01.2018 oltre interessi sino al soddisfo.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato esperito il 9 settembre 2019, e si è concluso con la mancata adesione dell'operatore.

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

La resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha chiesto il rigetto integrale dell'istanza, poiché infondata.

Nella memoria, si legge: "l'istanza in esame è da rigettare in quanto si tratta di linea prepagata con offerta denominata – Minuti Free- in data 12/02/2017 (periodo in



contestazione) ... la delibera 269/18/Cons non prevede il rimborso per le linee mobili ...”.

Successivamente, l'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, delibera n. 203/18/CONS, la propria memoria di replica, con cui, oltre ad insistere nelle richieste già formulate, ha contestato ex adverso le deduzioni della resistente.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

Quelle di cui al punto 1 e 2, non possono trovare accoglimento perché 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.

Di conseguenza, le richieste di rimborso degli addebiti precedenti a tale data non possono essere accolte. Analogamente, non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, giacché innestata nella richiesta principale

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione, ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni ;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. il rigetto integrale dell'istanza presentata dal Sig. Sartiani XXX nei confronti della società Tim (Kena mobile).
2. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
AGCOM COMUNICAZIONI



*Consiglio regionale  
della Calabria*



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.

Reggio Calabria, 29 maggio 2020

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato

**Firmato digitalmente  
da**

**Rosario Carnevale**

**O = Consiglio regionale  
della Calabria  
C = IT**