

DELIBERA N. 36

**XXXX SRL / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/672803/2024)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 09/08/2024;

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. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*;

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 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”*, sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo Quadro, di

durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l'Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta rispettivamente in data 14/02/2023, 27/02/2023 e 8/3/2023 dall'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, dal Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata e dal Consiglio Regionale della Basilicata;

VISTA l'istanza di XXXX SRL del 05/04/2024 acquisita con protocollo n. 0100435 del 05/04/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

XXXX S.r.l., in persona del legale rappresentante p.t. Sig. XXXXXXXX XXXXX, ha premesso:

- 1) di essere titolare della linea fissa 09XX-XXXXXX3;
- 2) di avere concluso un contratto con l'operatore Tim e di non avere quest'ultimo proceduto con un proprio tecnico all'installazione dell'antenna FWA, incombente di cui si è fatto carico l'utente;
- 3) di avere avuto problemi di connessione e di velocità della linea che hanno determinato il malfunzionamento dell'impianto di videosorveglianza e continui disservizi;
- 4) di essere la linea 09XX-XXXXXX3 stata disattivata senza alcun preavviso; 5) di avere esperito il tentativo conciliazione, conclusosi con verbale di mancato accordo del 13.03.2024.

Tanto premesso, l'utente, con l'istanza di definizione, ha richiesto:

- il risarcimento per il tempo e i disagi causati dall'inadempienza del servizio di installazione;
- il risarcimento per i danni subiti a causa del malfunzionamento dell'impianto di videosorveglianza;

-il rimborso di tutte le fatture saldate; l'annullamento di eventuali insoluti.

La richiesta complessiva di rimborso e indennizzo è stata quantificata in € 4.000,00.

2. La posizione dell'operatore

TIM S.p.A. ha rilevato che la linea 09XX-XXXXX3 è stata attivata in data 01.09.2022, a seguito di contratto sottoscritto, con tecnologia FWA.

L'offerta commerciale ha previsto un canone mensile di € 15,00, il contributo di attivazione di € 5,00 mensili, rateizzato in 24 mesi, un bonus TIM di € -5,00 per 24 mesi (per azzerare il contributo attivazione).

Ha osservato, poi, che in data 20.05.2023 l'utente ha richiesto la cessazione della linea, cosa che è avvenuta in data 01.07.2023.

Ha inoltre dedotto, da un lato, di non essere incorso in alcun inadempimento contrattuale, dall'altro lato, la carenza di segnalazioni e/o reclami in ordine ai presunti disservizi lamentati dall'utente.

Assumendo avere XXXX S.r.l. prodotto un'istanza assolutamente priva di elementi precisi e dettagliati, con scarsa documentazione a corredo, ha concluso per il suo rigetto.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento, ed è pertanto validamente proponibile.

E' in atti il contratto telefonico sottoscritto in data 24.06.2022 dal Sig. XXXXX XXXXXX, quale legale rappresentante della XXXX S.r.l., contratto avente "forza di legge tra le parti" e alla cui stregua risultano infondate le domande avanzate dall'utente. Come è dato evincersi dalla lettura di detto contratto, "La firma sottostante conferma la piena conoscenza e l'accettazione da parte del Cliente delle condizioni generali di contratto tra quelle sopra elencate, che disciplinano i servizi e/o la fornitura dei prodotti prescelti..." e poi "La firma sottostante conferma la piena conoscenza ed accettazione da parte del Cliente, ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c., delle clausole sopra riportate relative alle Condizioni Generali che disciplinano la fornitura di prodotti/servizi scelti dal Cliente e/o quelli oggetto di novazione", le sottoscrizioni apposte con firma elettronica dall'utente, anche ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c., assumono pregnante rilievo, di contro non risultando decisive le doglianze dell'utente circa la presunta sottoscrizione del contratto in modo frettoloso e circa i supposti vizi del consenso espresso.

Tali mere supposizioni, prive di riscontro probatorio, non possono inficiare la validità di un contratto sottoscritto dall'utente che peraltro, nel caso di specie, non è una persona fisica, bensì una società di capitali, che è, rectius: dovrebbe essere, ben consapevole delle conseguenze derivanti dalla conclusione dei contratti commerciali.

Ciò precisato, venendo alle domande avanzate dall'utente, le stesse vanno rigettate poiché infondate e sfinite di prova, per quanto di qui a breve si andrà ad illustrare.

Per quanto concerne la installazione dell'antenna FWA, l'utente ha chiesto "il risarcimento per il tempo e i disagi causati dall'inadempienza del servizio di installazione" (cfr. richieste utente nel formulario GU14).

Fermo restando che tale tipo di domanda non può trovare accoglimento dinanzi all'Autorità adita, bensì semmai dinanzi al Giudice Ordinario, ad ogni modo debbesi annotare che l'utente stesso ha ammesso che "...non ho mai lamentato per gentilezza la mancata ultimazione dell'installazione accogliendo il suggerimento del tecnico di provvedere io alla installazione vista la mia bravura tecnica.." (v. pagg. 5-6 memoria del 15.05.2024 depositata da XXXX S.r.l.).

Così stando le cose, è evidente che l'utente che abbia provveduto, in luogo del tecnico, all'ultimazione della installazione dell'antenna, accettando tale situazione, non possa poi reclamare per il tempo e i disagi patiti in ragione di quanto sopra.

In ordine, poi, ai presunti disservizi per asserito malfunzionamento della linea e dell'impianto di videosorveglianza, va evidenziato che non vi è prova degli stessi e dei periodi in cui si siano verificati.

Non risultano allegati i reclami e/o le comunicazioni volta per volta effettuati all'operatore per denunciare il malfunzionamento, così come non risultano allegati i test di prova della linea, documenti indispensabili per provare i fatti genericamente dedotti nell'istanza.

L'istante, a sostegno delle proprie asserzioni, non ha prodotto alcuna documentazione, mentre l'operatore, dal canto suo, ha dedotto e dimostrato (con la propria produzione di parte) che gli addebiti fatturati sono conformi a quanto previsto contrattualmente, per cui risulta priva di pregio ed inaccoglibile anche la ulteriore domanda avanzata da XXXX S.r.l. di rimborso delle fatture pagate.

Conclusivamente, stante la genericità delle doglianze e la mancanza di prova, la domanda dell'utente andrà rigettata. Nulla sulle spese di procedura.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXX XXXXX, si propone di rigettare l'istanza GU14/ 672803/2024/ del 05.04.2024 proposta da M 3.5

S.r.l., in persona del legale rappresentante p.t. Sig. XXXXXXXXXXXX, nei confronti di TIM S.p.A., poiché infondata in fatto e in diritto;

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, 09/08/2024

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

