



**Deliberazione n. 29**

**del 31 ottobre 2022**

Sono presenti i componenti del Comitato:

**TOFI** Vinicio Presidente

**ANSALDO** Massimo Componente

**CORRADO** Leda Rita Componente

Svolge le funzioni di Segretario il funzionario Tiziana Salvatori

**Oggetto:** DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX  
XXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE) –  
PROCEDIMENTO GU14/512389/2022.

## **IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

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. 390/21/CONS;

VISTA la legge della Regione Liguria 25 marzo 2013 n. 8, “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Regione Liguria e il Comitato regionale per le comunicazioni liguri in data 19 dicembre 2017;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX, del 27/03/2022 acquisita con protocollo n. 0104078 del 27/03/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

Nella propria istanza l'utente ha descritto la vicenda dedotta in controversia nei termini che seguono:

“In data 18.02.2020 ho inviato PEC di reclamo con la quale chiedo il rimborso immediato relativo ai giorni erosi di cui alla delibera AGCom n. 269/18/CONS, relativamente alle mie utenze fisso (018XXXX829) e mobile (347XXXX213), cessate rispettivamente il 05.03.18 ed il 12.03.18. Fino al 05.03.18 il contratto TIM Smart comprendeva sia la linea fissa che mobile, ragione per cui solo dal 06.03.18 al 12.03.18 ho usufruito della linea mobile senza la linea fissa prevista dal contratto TIM SMART. In data 06.04.2020 mi è giunta risposta al reclamo del 18.02.2020 nella quale TIM afferma di aver emesso rimborso, in realtà mai ricevuto.

Successivamente al 06.04.2020, ho chiesto più volte conto del rimborso non pervenuto all'operatore, come documentato nell'allegato contenente le chat avvenute sul canale social di Facebook. Ovvero nelle date: 04.10.2020, 19.12.2020, 22.02.21, 01.04.21 e 26.10.21.

Quindi, nella stessa data del 26.10.21, ho anche inviato PEC di sollecito e messa in mora, come documentato negli allegati al fascicolo. Tra le due udienze presso il CORECOM, l'operatore mi ha versato solamente il rimborso, quantificato per € 32,94 con valuta al 23.12.21, ma non è avvenuto alcun versamento in merito ai promessi €50 durante la prima udienza. Solo alla seconda ed ultima udienza scopro che la cifra, sarebbe stata versata dopo definizione della controversia. Fatto che ho ritenuto ingannevole.

A questo punto rivedo completamente la cifra da me richiesta come indennizzo, dato che ritengo l'operatore in malafede, visti anche i numerosi solleciti avvenuti prima di aprire la controversia. Modalità che potrebbero essere utilizzate di prassi, anche a danno di altri utenti. Motivo per il quale invierò segnalazione all'AGCM.

Richieste: Il rimborso dovutomi è così calcolato: Fattura Aprile 2017 06.04.17 01 apr 17 - 28 apr 17 € 24,90 Fattura Maggio 2017 05.05.17 29 apr 17 - 26 mag 17 € 24,90 Fattura Luglio 2017 01.07.17 27 mag 17 - 23 giu 17 € 24,90 Fattura Settembre 2017 01.09.17 24 giu 17 - 18 ago 17 € 49,80 Fattura Novembre 2017 01.11.17 19 ago 17 - 13 ott 17 € 49,80

Fattura n. 1/2018 12.12.17 14 ott 17 - 08 dic 17 € 63,02 Fattura n. 2/2018 06.02.18 09 dic 17 - 02 feb 18 € 69,80 Fattura Maggio 2018 04.05.18 03 feb 18 - 01 apr 18 € 72,95 TOT annuo equivalente a 13 mensilità € 380,07 RIMBORSO 1/13 mensilità € 29,24, oltre agli interessi legali ed indennizzi per un totale di € 2000,00 - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 10000.0”

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

Nella propria memoria l'Operatore ha evidenziato quanto segue: “Parte istante si duole della tardività del rimborso degli importi legali alla cosiddetta fatturazione a 28 giorni. Chiede il risarcimento dei danni subiti, quantificato in € 10.000,00.

Le doglianze di parte istante non possono trovare accoglimento in quanto infondate in fatto ed in diritto, per i motivi che verranno di seguito esposti.

In via preliminare, si eccepisce l'inammissibilità delle richieste avversarie in quanto la domanda di risarcimento dei danni (patrimoniali e non patrimoniali), come quella odierna - nonostante il nomen iuris di indennizzo utilizzato ex adverso - non è proponibile innanzi al Corecom. L'art. 20 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche, infatti, stabilisce che: “l'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”. Sul punto si è anche più volte pronunciata l'Autorità, stabilendo che “ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati

dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. È dunque esclusa ogni pronuncia risarcitoria, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice ordinario. Pertanto, qualunque domanda di risarcimento per i danni ed i disagi subiti, dall'utente quantificati in € 6.000,00, deve essere dichiarata inammissibile” Delibera n. 28/12/CRL Corecom Lazio. Ma ancora, il Corecom Umbria ha affermato che “in via preliminare vanno dichiarate inammissibili le domande di risarcimento danni in quanto ai sensi del 4° e 5° comma dell'art.19 del Regolamento l'Agcom e, per essa il Corecom, può solo condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno” Delibera n. 2/2013 Corecom Umbria. Ciò premesso, le pretese avversarie, fondate esclusivamente sulla richiesta di risarcimento danni, quantificati nella a dir poco esorbitante somma di € 10.000.00 devono essere integralmente respinte in quanto inammissibili. E' inoltre inammissibile la richiesta di rimborso degli importi legati alla fatturazione a 28 giorni. Invero, come affermato dallo stesso istante nel verbale di mancato accordo in conciliazione l'utente ha già ricevuto il rimborso di € 32,94 a titolo di rimborso per i “giorni erosi” dalla fatturazione a 28 giorni.

Conseguentemente l'odierna domanda è inammissibile in violazione dell'art. 21 All.A Delibera 203/18/CONS e successive modifiche, essendo la richiesta già stata pienamente soddisfatta.

Fatto salvo quanto sopra eccepito, ampiamente bastevole per motivare l'integrale rigetto della domanda avversaria, per mero tuziorismo difensivo si ribadirà di seguito la correttezza dell'operato di TIM SpA. Come affermato anche da controparte, TIM ha correttamente riscontrato la richiesta avversaria mediante missiva del 6.04.2020, comunicando di aver disposto il rimborso legato alla fatturazione a 28 giorni. L'operatore ha emesso il rimborso tramite assegno, che però non risulta essere stato incassato. Ciò detto, TIM ha riconosciuto il rimborso dell'importo spettante per i giorni erosi in data 22.12.2021 mediante bonifico, come confermato ex adverso.

Parimenti priva di pregio è la richiesta di indennizzo di € 2.000,00 in quanto, oltre che aver natura risarcitoria, è infondata. L'All. A Delibera 347/18/CONS non prevede infatti alcuna tipologia di indennizzo astrattamente riconducibile a quanto lamentato dall'istante.

Anche alla luce di quanto sopra esposto, TIM contesta integralmente le domande avanzate ex adverso e ribadisce la correttezza del proprio operato.

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

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento.

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

La richiesta di indennizzo per ritardata risposta al reclamo può trovare accoglimento in quanto agli atti emerge un riscontro fornito per iscritto dall'operatore in data 06/04/2020 con due giorni di ritardo rispetto al termine di 45 giorni previsto dalla delibera, ritardo che giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo. Per la determinazione dell'indennizzo si applica l'art. 12, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS che, prevede, nel caso in cui "l'operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00" Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta del reclamo del 18/02/2020, si determina il dies a quo nella data del 05/04/2020 ed il dies ad quem nel giorno 06/04/2020, data del riscontro inviato dall'operatore. Pertanto la società TIM è tenuta a corrispondere all'istante, ai sensi del sopracitato art. 12 dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS, un indennizzo pari all'importo di euro 5,00.

E' da rigettare, essendo già soddisfatta con conseguente cessazione della materia del contendere, la richiesta di rimborso dei "giorni erosi" relativi alla fatturazione a 28 giorni in quanto come affermato dall'Operatore e dall'Istante nel verbale di mancato accordo in sede di Conciliazione l'utente ha già ricevuto il rimborso di euro 32,94 per i "giorni erosi" dalla fatturazione a 28 giorni.

E' altresì da ritenersi inammissibile la richiesta onnicomprensiva della somma di Euro 10.000,00 per la evidente natura risarcitoria della stessa, preclusa alla cognizione del Corecom essendo riservata all'autorità giudiziaria ordinaria.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 20, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione e può riconoscere altresì il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità". Nel caso di specie, tenuto conto dell'integrale rigetto delle domande proposte dall'utente ad eccezione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, e della mancanza di spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura, si ritiene congruo ed equo compensare integralmente le spese della procedura.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** In parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXXXX XXXXX il Comitato delibera affinché l'operatore TIM Spa provveda:

- alla corresponsione dell'indennizzo relativo alla mancata risposta al reclamo pari ad euro 5,00=.

**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.

**IL SEGRETARIO**  
Tiziana Salvatori

**IL PRESIDENTE**  
Avv. Vinicio Tofi

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