

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 32 del 17 luglio 2024

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE (GU14/668878/2024)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini		X
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 *"Funzioni del Presidente"*;

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

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. 353/19/CONS;

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 “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXXX del 14/03/2024 acquisita con protocollo n. 0079929 del 14/03/2024;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente dichiara che nell'ottobre 2022 attivava la linea Suprema Business Voucher 2.5 Giga con offerta Voucher.

Dopo numerose segnalazioni, si trova con fatture i cui importi sono completamente diversi da quelli stabiliti, con l'attivazione di opzioni mai richieste.

Paga per l'invio della fattura cartacea che però non arriva e si trova con la linea mobile XXXXXXXX sospesa sia in entrata che in uscita, utenza che utilizza per scopi lavorativi, con il conseguente blocco di tutte le funzioni ad essa collegate, come home banking e Agenzia delle Entrate.

Rileva, infine, che dal 14.03.2024 ad oggi, riceve solo le fatture relative all'utenza fissa.

L'utente chiede, quindi:

- i. la riattivazione dell'utenza mobile XXXXXXXXXXX
- ii. un indennizzo per il disagio / perdita di lavoro; i
- iii. l'attivazione dell'offerta corretta;
- iv. un indennizzo per la sospensione/cancellazione della linea mobile pari a € 6.000,00=

2. La posizione dell'operatore

XXXXXX è titolare delle seguenti linee: linea n.XXXXXXXXXX con profilo TUTTOFIBRA FTTH con applicazione di voucher governativo di € 55,55 al mese per 36 mesi e bonus “TIM mobile” di € 5,00 per attivazione contestuale linea mobile; contratto n.888012495277 (data attivazione 03/11/2022) e nel frattempo cessato. La linea telefonica n.XXXXXXX è stata attivata da TIM dietro richiesta dell'utente in data 12 dicembre 2022 con voucher “Suprema BU Voucher 2,5 GB” e dai controlli eseguiti è emerso che la fatturazione della linea fissa è assolutamente corretta e coerente con il contratto sottoscritto. A supporto di tale circostanza, si evidenzia che l'istante non ha mai reclamato alcunché. In merito si evidenzia che le Condizioni Generali di contratto prevedono che i reclami relativi alle fatture telefoniche devono essere inviati entro i termini di scadenza delle stesse. In assenza di contestazioni, quindi, le fatture si intendono accettate da parte dell'utente. Va richiamata, in proposito, una pronuncia del Corecom Puglia (Delibera n. 22/2017) in cui viene statuito, quale motivazione del rigetto dell'istanza di definizione, che: “la richiesta di storno/rimborso della fattura debitoria non può essere accolta poiché agli atti non emergono contestazioni in ordine agli importi addebitati: si rammenta che è onere dell'utente sporgere reclamo onde consentire all'Operatore di eseguire le attività necessarie per la verifica e la rettifica delle somme contabilizzate”. Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo, il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni. In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi il Tribunale di Milano con la sentenza n. 12054/12 ed il Tribunale di Roma con la sentenza n. 9292/12, che considerano come accettate le fatture non contestate. Va menzionata, inoltre, la Delibera Agcom n. 165/15/CIR, in cui viene rilevato che “non avendo l'utente mai inviato alcun reclamo all'operatore, nemmeno dopo aver ricevuto le prime fatture, alcuna responsabilità può rinvenirsi in capo alla società telefonica che, ignara dell'esistenza di eventuali problemi, ha continuato ad emettere le fatture”. Si riafferma, quindi, che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro, assume un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze. Relativamente alla linea fissa, c'è un insoluto di € 28,49.

Lato mobile l'istante ha sottoscritto il contratto in data 28.10.2022 per la portabilità da altro gestore della linea XXXXXXXX con profilo Crash MNP Deluxe XL Limited Edition. Richiesto anche apparato SAMSUNG Galaxy Z Flip4 128G Graphite in vendita rateale 36 mesi con assistenza tecnica (VR36 PROMO XL Z FLIP4 128+AT_R). Gli addebiti in fattura risultano conformi ai profili sottoscritti: per la linea mobile canone abbonamento mensile scontato €9,99 + Iva, TIM Safe Web Mobile in promozione a 0€ per i primi 3 mesi, dal 4° mese 2€ mese/per licenza /linea e Contributo di attivazione rateizzato di €2/mese per 24 mesi per un totale pari a €48,00 + Iva; per l'apparato €25,00 + Iva (in realtà € 24,08 + Iva quindi a vantaggio della cliente) mensili compresa l'assistenza tecnica. La linea è stata sospesa per morosità in data 12.07.2023 (presenti lettere di sollecito del 18.04.2023 e 23.05.2023 e lettera di risoluzione contrattuale del 01.08.2023) e cessata in data 21.09.2023 in quanto l'istante da aprile 2023 ha inspiegabilmente omesso di saldare ogni fattura senza mai, come per il fisso, avanzare alcun reclamo. Totale insoluto € 1.045,02 La fattura di dicembre 2023 di importo più elevato rispetto alle altre contiene tutte le rate a scadere del contributo attivazione offerta rateizzato previsto dal profilo sottoscritto (€2,00/mese per 24 mesi) e della vendita rateale apparato in possesso della cliente (€573,49 F.C.Iva). La linea mobile è nativa OLO e dunque per la sua riattivazione occorre verificarne la fattibilità tecnica. Alla luce di quanto esposto si conferma pertanto la correttezza dell'operato di Tim e che nulla è dovuto all'utente.

Tim SpA chiede, quindi, il rigetto integrale delle domande avversarie in quanto inammissibili nonché infondate in fatto e in diritto

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante non possano essere accolte.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) di riattivazione dell'utenza XXXXXXXX la stessa si considera superata dal fatto che l'operatore Tim, nel corso dell'udienza di discussione del 27 giugno 2024, ha comunicato che l'utenza è stata riattivata.

Per quanto concerne la richiesta sub ii) è doveroso evidenziare che la stessa integri in toto gli estremi di una richiesta di risarcimento del danno che il Corecom non ha il potere di accertare e determinare, nella misura in cui, da un lato, il predetto potere appartiene all'esclusiva competenza dell'Autorità giudiziaria e, dall'altro, perché l'oggetto dell'odierna pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute. Per quanto sopra precisato, quindi, la richiesta non può essere accolta.

In relazione alla richiesta sub iii) di "attivazione dell'offerta corretta" si deve evidenziare che dalla scama documentazione prodotta dalla parte istante non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dal ricorrente.

Pur in assenza di riferimenti dettagliati dall'istante, la società TIM ha prodotto copia del contratto stipulato dall'istante unitamente a una fattura, relativa al periodo 01.12.2022 – 31.12.2022, dalle quali si può evincere, senza tema di smentita, l'applicazione corretta dei profili contrattuali sottoscritti dall'utente.

Il ricorrente, del resto, non ha nemmeno documentalmente dimostrato l'effettiva discrepanza tra gli importi effettivamente addebitati e quelli, invece, previsti dal contratto sottoscritto. E' necessario, altresì, rilevare che parte istante non ha prodotto agli atti alcun reclamo di contestazione delle fatture nelle quali sarebbero stati, a suo dire, applicati profili tariffari non corretti.

Giova, in proposito, richiamare quel costante orientamento dell'Agcom e dei Corecom, ormai pacificamente consolidato, in virtù del quale la richiesta di storno/rimborso delle fatture può essere accolta solo ed esclusivamente in presenza di formali e documentate contestazioni che specifichino in modo chiaro e dettagliato gli importi che si contestano (vd. Delibera Corecom Puglia n. 22/2017, Delibera Agcom n. 165/15/CIR, Delibera Corecom Piemonte n. 24/2018).

Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni.

In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi il Tribunale di Milano con la sentenza n. 12054/12 ed il Tribunale di Roma con la sentenza n. 9292/12, che considerano come accettate le fatture non contestate e, pertanto, la richiesta formulata non merita accoglimento in questa sede.

Per quanto riguarda, infine, la richiesta sub iv) dell'indennizzo per la sospensione/cancellazione dell'utenza mobile, si precisa che dal corredo documentale prodotto in atti dal gestore Tim, si rileva come quest'ultimo abbia correttamente sollecitato l'utente a provvedere al pagamento delle fatture insolute, finanche inviando, in data 01.08.2023, il preavviso di risoluzione contrattuale al quale faceva seguito, in data 21.09.2023, la cessazione della linea, assolvendo di fatto ai propri obblighi informativi.

E' opportuno, altresì, rilevarsi che qualora si verificano sospensioni del servizio, contestualmente alla presentazione dell'istanza di conciliazione o di definizione della controversia o in caso di pendenza di una di queste istanze presso il Corecom, l'utente è tenuto ad attivare uno specifico procedimento d'urgenza, volto ad ottenere l'adozione di provvedimenti temporanei diretti, tra l'altro, a garantire la continuità del servizio sino al termine della vertenza, procedimento che rappresenta dunque la sede naturale per la risoluzione di tali problematiche.

Detta procedura si attiva presentando al Corecom istanza di provvedimento temporaneo mediante formulario GU5, che rappresenta, si ribadisce, lo strumento appositamente previsto per ovviare a dette problematiche di sospensione.

Di ciò non vi è invece alcuna evidenza in atti, posto che dall'istruttoria condotta non è emerso alcun Formulario GU5 a tal riguardo presentato contestualmente o successivamente al deposito del Formulario GU14.

In proposito giova evidenziare che, come dichiarato da Tim nella propria memoria difensiva, senza che vi siano state smentite o contestazioni in merito da parte del ricorrente, la linea veniva sospesa per morosità in data 12.07.2023 e cessata in data 21.09.2023, mentre l'istanza di conciliazione (UG/646634/2023) veniva presentata soltanto in data 23.11.2023 senza, come detto, la contestuale attivazione del procedimento d'urgenza sopra richiamato, a dimostrazione, quindi, di un non completo interesse manifestato dall'istante per il servizio oggetto di sospensione, posto che una totale interruzione dello stesso è un problema di immediata percezione da parte del medesimo.

A ciò si aggiunga, come già precisato al punto sub iii), la completa assenza di reclami e/o contestazioni che, in aggiunta a quanto sopra evidenziato, non consentono di accogliere la richiesta di indennizzo formulata da parte istante

Tutto ciò premesso, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

1. di rigettare l'istanza di XXXXXXXXXX. nei confronti di TIM s.p.a.
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.
4. 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 Dirigente
Fto^(*) Maurizio Santone

Il Presidente
Fto^(*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante
Fto^(*) Arianna Barocco

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.