

	Presidente	Marco Mazzone Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo <del>Enrico Beda</del> <del>Edoardo Figoli</del>
	Dirigente	Maurizio Santone

**Deliberazione n. 41 del 15 ottobre 2024**

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXXXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) (GU14/679265/2024)

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 Mazzone Nicoletti	<b>X</b>	
Fabrizio Comencini	<b>X</b>	
Stefano Rasulo	<b>X</b>	
Enrico Beda		<b>X</b>
Edoardo Figoli		<b>X</b>

**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 dell'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 09/05/2024 acquisita con protocollo n. 0128989 del 09/05/2024;

**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**

Nel 2020 l'utente inviava richiesta di disattivazione servizio NICI e NUVOLA, ricevendo correttamente le fatture solo per il numero principale e la linea adsl, mentre con la fattura n. 8E01071684 di dicembre 2023 veniva addebitato erroneamente un computo di € 1093,73=.

Inoltre veniva riattivato il servizio nuvola store e NICI con doppia fatturazione così da una fattura di 50 euro al mese si è ripassati ad oltre 135 euro al mese.

L'utente chiede, quindi:

- i. lo storno integrale della fattura di € 1093,73=;
- ii. la corresponsione di € 500,00= per il tempo perso;
- iii. la possibilità di migrare il numero XXXXXXXX verso altro operatore in tempi certi e rapidi;
- iv. a seguito di migrazione del numero la cessazione immediata di tutti i servizi con Tim e tutti i contratti in essere.

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

Dall'istruttoria eseguita da Tim è emerso che l'istante era titolare di progetto NICI sul collegamento n.XXXXXXX NICI con connettività ADSL Adaptive 20M 256F sul collegamento n. XXXXXXXXX ed associate 5 linee VoIP. Precisato che in un collegamento Nici le linee fatturanti sono la linea di servizio (nel nostro caso la n. XXXXXXXXX e la linea dati (XXXXXXXXXX, per un'anomalia nei sistemi di TIM per la linea dati (043813517551) la fatturazione si è interrotta dalla fattura di Luglio 2022 ed è stata ripristinata con quella di Dicembre 2023. Come emerge dall'estratto debitorio che si allega, per 18 mensilità (da Giugno 2022 a Novembre 2023) Tim non ha più fatturato il canone per la linea XXXXXXXXX ed ha recuperato i canoni nella fattura di Dicembre 2023 Nell'ultima Fattura emessa Giugno 2022 (periodo di riferimento dall'1 al 31.5.2022) si può vedere che i canoni per la linea dati e il noleggio TiR erano: Spesa Fissa Tipologia Periodo Importo Rif. IVA Nuvola It Internet Business 20M Adaptive 256F\* Abbonamento 01/05/22 - 31/05/22 44,00€ 22% Totale Spesa Fissa 44,00€ Linee Fisse 44,00€ Noleggio TIR STANDARD NICI\* 01/05/22 - 31/05/22 1 5,50€ 22% Totale Prodotti in Noleggio 5,50€ Prodotti 5,50€ Nella fattura di Dicembre 2023 Tim ha recuperato: Canoni Linea ADSL (dal 31.5.2022 al 30.11.2023): € 793,42 + iva (€ 793,42: 18 mesi = € 44,07) Canoni noleggio TIR (dal 31.5.2022 al 30.11.2023): € 99,18 + iva (€ 99,18: 18 mesi = € 5,51). Come si è visto, pertanto, i canoni per la linea e per il noleggio TIR suddivisi i mesi di mancata fatturazione sono uguali a quelli di Giugno 2022, ultimo conto telefonico pagato dall'istante per la linea dati. Preme precisare che le fatture antecedenti e sino a quella di Giugno 2022 sono sempre state saldate dall'utente e non sono mai state oggetto di contestazione. L'istante in data 2 maggio 2024 ha migrato le linee VoIP ad altro operatore ed il servizio 191 ha cessato in automatico la linea di servizio del progetto NICI (n.XXXXXXXXXXXXXX).

Vista la richiesta contenuta nel formulario Gu14, Tim ha emesso apposito ordinativo di cessazione anche per la linea dati e il noleggio dei prodotti.

Si ricorda infatti che la cessazione della linea dati di un collegamento Nici deve essere appositamente richiesta dall'utente poiché si tratta di linea che potrebbe funzionare anche in assenza della linea di servizio e quindi la cessazione non avviene in automatico.

Si evidenzia infine che, ad oggi, l'istante ha una morosità sui collegamenti oggetto d'istanza di complessivi € 1.393,78 in quanto non ha più saldato alcuna fattura, anche se precedente la migrazione delle linee, per tutte le utenze del progetto Nici.

Alla luce di quanto esposto si contestano pertanto le richieste di storno e si conferma la regolarità della fatturazione. Si contesta altresì la richiesta di riconoscimento di € 500,00 per il tempo perso in quanto in questa sede non è possibile avanzare richieste di risarcimento di danni patrimoniali e non è si evidenzia che prima dell'UG e del Gu14 non è mai stato presentato un reclamo da parte dell'utente.

Tim 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 concerne la richiesta sub i) di storno integrale della fattura n. 8E01071684 (di € 1.093,73=) si deve rilevare che parte ricorrente non ha presentato e tantomeno prodotto in atti alcun reclamo di contestazione della stessa. Giova in proposito ricordare che il reclamo consiste nel garantire la possibilità per l'utente di interagire con il proprio operatore e ottenere, in tempi brevi, la risoluzione del problema. Un costante orientamento di Agcom e dei Corecom, ormai pacificamente consolidato, prevede espressamente che la richiesta di storno/rimborso delle fatture può essere accolta solo ed esclusivamente in presenza di formali e documentate contestazioni che specificino 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 storni o rimborsi. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile e finanche dirimente che è sul cliente che incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione dalla società medesima (vd. Agcom, delibera n. 180/18/CIR, Agcom, determina n. 133/18/DTC).

Per quanto sopra precisato, la richiesta di storno non può essere accolta.

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) si ritiene che non possa essere accolta in quanto la stessa integra in toto gli estremi di una richiesta di natura risarcitoria che come tale esula dalla competenza del Corecom, nella misura in cui l'accertamento circa la sussistenza di un eventuale danno, di qualsivoglia natura esso sia, è demandato all'esclusiva competenza dell'Autorità giudiziaria, a cui deve aggiungersi il fatto che l'oggetto della pronuncia del Corecom può riguardare esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute.

Per quanto riguarda la richiesta sub iii) di migrare il numero XXXXXXXX verso altro operatore in tempi certi e rapidi, trattasi di richiesta che esula dalle specifiche competenze del Corecom, il quale non ha potestà alcuna sulle tempistiche della procedura di migrazione delle numerazioni tra operatori. Si aggiunga altresì che secondo quanto espressamente previsto dall'art. 22, comma 1, allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS. "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi" la definizione delle controversie aventi a oggetto disservizi nelle procedure di pas-saggio tra operatori, è di esclusiva competenza di Agcom.

In relazione, infine, alla richiesta sub iv) di cessazione immediata di tutti i servizi con Tim e tutti i contratti in essere a seguito della migrazione, si ritiene che la stessa non possa costituire oggetto della presente pronuncia in quanto la risoluzione contrattuale è un'attività rimessa alla disponibilità negoziale delle parti da esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni generali di Contratto (c.fra Delibera Agcom n. 169/19/CIR) e che, in quanto tale, esula dalla cognizione di questa Autorità

**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.