

**DELIBERA N. 132/2024/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX - TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena Mobile)  
(GU14/667228/2024)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 31 luglio 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 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e 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 per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 06/03/2024 acquisita con protocollo n. 0071745 del 06/03/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Parte istante, titolare di un contratto privato sull'utenza n. 0583 39xxxx contesta all'operatore Tim S.p.A. (Telecom Italia, Kena Mobile) di seguito, per comodità, Tim il mancato trasloco e l'emissione di fatture non dovute, nonché l'omessa risposta al reclamo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato:

- *“chiedeva il trasferimento della linea da xxx a xxx, ma il trasloco non avveniva e continuava a ricevere fatture non dovute”.*

In base a tali premesse l'istante ha chiesto, quantificando i *“rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 900.00”*:

- i) *“storno insoluto”;*
- ii) *“indennizzo per mancato trasloco linea e per mancata risposta al reclamo”.*

In data 6 marzo 2024 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore TIM tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

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

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 21 marzo 2024, ha preliminarmente richiamato che l'utenza interessata è l'“Utenza fissa, privata, n. 058339xxxx – Cessata in data 24/03/2024”.

Nel richiamare i “fatti all'origine della controversia”, l'operatore ha indicato che “[l]a controversia verte, nella ricostruzione fornita dall'istante, sull'asserito mancato trasloco della linea”.

L'operatore ha sostenuto l'“[i]nfondatezza delle richieste pecuniarie perché di importo superiore rispetto alla normativa regolatoria.”.

Sul punto ha evidenziato quanto di seguito riportato:

*“Il Sig. XXX formula indirettamente una domanda di risarcimento danni. Infatti, la parte istante chiede espressamente €900,00. Ebbene tale quantificazione – diversamente da quanto assume controparte - è totalmente arbitraria perché quanto domandato a titolo di indennizzo altro non è che una richiesta di risarcimento danni atteso l'importo esorbitante e svincolato dalle ipotesi previste dal Regolamento di cui all'allegato A della Delibera Agcom n. 347/18/CONS (di seguito "Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS).*

*Si rammenta, che l'art. 20 co. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS, circoscrive chiaramente il potere demandato all'Autorità e, quindi, anche ai Corecom in sede di definizione della controversia, prevedendo che “L'Organo Collegiale...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”.*

*Prosegue l'art. 20 prevedendo al co. 5 che “Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno”. Dunque, al solo Giudice ordinario spetta l'accertamento del danno e, in caso di fondatezza della pretesa, la liquidazione a favore del danneggiato in applicazione del contratto e delle norme del codice civile.*

*Nel caso di specie, come da giurisprudenza costante sia di codesto Corecom che dell'Agcom, la richiesta oggetto di scrutinio in questa sede deve essere ricondotta nell'alveo degli indennizzi previsti dalle Carte dei Servizi e/o dalle Condizioni generali di contratto dell'operatore convenuto (v. sul punto, Corecom Emilia-Romagna Determinazione n. 1/11 e altre conformi: “Ai sensi dell'articolo 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/11/CONS, le richieste che possono essere esaminate dall'Autorità sono ope legis limitate, in fatto di indennizzi, a quanto previsto “dal contratto, dalle carte dei servizi nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”. Il principio di tutela del contraente più debole deve pertanto condurre alla rettifica delle istanze inesatte, con la conseguenza che le domande di risarcimento danni devono essere qualificate come domande di indennizzo contrattuale.”).*

Pertanto l'operatore ha concluso ribadendo la richiesta di rigetto perché l'istanza è *“infondata in fatto ed in diritto”*.

### **3. La replica dell'istante.**

In data 8 aprile 2024 la parte istante, per il tramite del legale di fiducia, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato una memoria di replica con cui ha *“ribadi[to] che il cliente ebbe a richiedere il trasferimento della linea 0583 39xxxx dall'abitazione di xxx a quella di xxx, ma il trasloco non è mai avvenuto”*.

Ha, inoltre, precisato che *“nel periodo successivo alla richiesta il servizio non era più utilizzabile al vecchio indirizzo e pertanto non sono dovute tutte le fatture successive alla suddetta richiesta”*.

La parte istante ha aggiunto altresì che *“in data 13.04.2018 (...) ebbe a disdettare il contratto relativo alla linea 0583 58xxxx, come da ricevuta di consegna della raccomandata che si produce, consegnata a TIM il 19.04.2018. Dopo quella data la fatturazione TIM doveva cessare invece ha continuato ad arrivare per mesi, da ultimo l'intervento della società di recupero crediti”*.

In conclusione ha insistito nelle richieste di:

- *“storno dell'insoluto, oltre all'indennizzo per mancato trasloco o comunque per interruzione della linea dalla richiesta di trasloco in poi”*.
- *“indennizzo per la mancata risposta al reclamo PEC che si produce, con ricevuta di avvenuta consegna”*.

Allega:

- Reclamo inviato per PEC, in data 30 ottobre 2023, per il tramite del legale, in cui contestava la fattura n. RL05xxxx dell'importo di 221,46 emessa in assenza di servizi.
- Reclamo inviato per PEC in data 29 novembre 2023, per il tramite del legale, con cui lamentava *“di aver disdettato [per raccomandata A/R] il contratto in data 13.04.2018 ma di continuare a ricevere fatture mensili”*, come da avviso di ricevimento della raccomandata (*“data di spedizione 13/04/2018”*) all'indirizzo dell'operatore in data 19 aprile 2018.

### **4. Motivazione della decisione.**

In via preliminare, si rendono necessarie alcune precisazioni in merito alle note di replica dell'istante e la documentazione ivi allegata. In tale ambito viene proposta la doglianza inerente alla mancata lavorazione del recesso *“relativo alla linea 0583 58xxxx, come da ricevuta di consegna della raccomandata [prodotta], consegnata a TIM il 19.04.2018”*. L'utente ha prodotto, altresì, il reclamo a TIM ad oggetto il prosieguo della fatturazione dopo la disdetta succitata.

Tale documentazione e tale utenza non possono formare oggetto del presente procedimento.

Pertanto le doglianze lamentate nel GU14, di cui alle richieste *sub i)* e *sub ii)*, non saranno riferite in questa sede ai documenti sopramenzionati, atteso che le circostanze ivi indicate non rientrano nell'ambito della presente istanza di definizione, né tanto meno nell'ambito del prodromico tentativo obbligatorio di conciliazione.

Tale principio trova costante applicazione nei provvedimenti dell'Autorità (*ex plurimis*, delibere 156/20/CIR, 148/20/CIR, 146/18/CIR, 126/18/CIR) ove, appunto, è riportato che l'oggetto della richiesta di definizione debba essere lo stesso già sottoposto a tentativo di conciliazione, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

Parimenti si osserva che non può essere riportato all'odierna controversia neppure il reclamo, anch'esso allegato alla replica, inviato per PEC, in data 30 ottobre 2023, per il tramite del legale, ad oggetto la fattura n. RL05xxxx dell'importo di 221,46 emessa contestualmente alla sospensione dei servizi. Sul punto deve richiamarsi che il procedimento UG/653640/2024, inerente a tale fattura, era stato archiviato per improcedibilità dal Corecom della Toscana in accoglimento dell'eccezione di inammissibilità del gestore per violazione del principio del "*ne bis in idem*". La fattura n. RL0556xxxx di euro 221,46 risultava, infatti, già oggetto del VERBALE DI ACCORDO UG/634823/2023 del 18 ottobre 2023.

Inoltre, sempre in via preliminare, con riferimento alla quantificazione degli indennizzi specificata dall'utente per un totale di euro 900,00, non può essere accolta l'eccezione di TIM circa la sua natura di risarcimento del danno. Sul punto si rileva che, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato all'erogazione di rimborsi di somme risultate non dovute nonché alla corresponsione di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta naturalmente salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria per l'eventuale maggior danno.

Quindi, in un'ottica di *favor utentis*, deve essere interpretata applicando un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa e ricondotta all'oggetto della presente disamina. La stessa sarà valutata quale richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore in relazione alla mancata esecuzione del trasloco e della mancata risposta al reclamo.

#### Sul mancato trasloco

L'istante ha lamentato la mancata esecuzione del trasloco. Di contro l'operatore ha eccepito che l'istante ha formulato una mera richiesta di risarcimento del danno.

La richiesta d'indennizzo *sub ii)* per la parte attinente al mancato trasloco non è fondata per le ragioni che seguono.

Nel merito si precisa che l'istanza è scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante.

Posto l'onere probatorio che incombe sulla parte istante ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. laddove si prevede che “[c]hi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”, si rileva che l'utente a supporto delle proprie richieste non produce le richieste di attivazione/trasloco dei servizi con conseguente indeterminatezza dell'intervallo temporale rispetto al quale computare eventuali indennizzi.

In alternativa avrebbe potuto, ad esempio, produrre prova delle segnalazioni rivolte all'operatore TIM per ottenere quanto richiesto, in modo da poter colmare l'indeterminatezza della doglianza stessa.

Al riguardo si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, che l'utente avrebbe dovuto depositare la disdetta, le fatture contestate e la prova dell'avvenuto indebito pagamento delle medesime, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Pertanto, in relazione mancato trasloco, le richieste *sub i)* e *sub ii)* non possono essere accolte, stante l'impossibilità di accertare l'“*an*”, il “*quomodo*” ed il “*quantum*” della fatturazione indebita in relazione all'asserito mancato trasferimento dei servizi a nuova sede (*ex multis* Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

#### Sulla mancata risposta al reclamo

La parte istante lamenta la mancata risposta al reclamo da parte dell'operatore.

La domanda *sub ii)* per la parte volta ad ottenere l'“*indennizzo per mancata risposta al reclamo*” non può essere accolta, atteso che agli atti non risulta depositato alcun reclamo asseritamente ritenuto inevaso ed inerente al disservizio lamentato ossia sul mancato trasloco e le fatture emesse nella sede non più attiva.

Difatti non risulta allegato il reclamo citato in istanza (asseritamente inviato il 20 dicembre 2023).

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

**DELIBERA**

## Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da da XXX, presentata nei confronti di TIM SPA (Telecom Italia, Kena Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 31 luglio 2024

Il Presidente  
*Marco Meacci*

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