

DETERMINA Fascicolo n. GU14/542397/2022**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Rxxx Cxxx
Sxxx'Axxx di Txxx F. - TIM SpA (Kena mobile)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito “Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza della società Rxxx Cxxx Sxxx Axxx di Txxx F., del 31/07/2022 acquisita con protocollo n. 0236141 del 31/07/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, Sxxx Rxxx Cxxx Sxxx, cliente della Soc. Tim S.p.a., esprimeva di aver richiesto alla stessa, in data 13.5.21, una nuova connettività 100M GBE Hyperway, con relativo riepilogo economico. L’operatore avrebbe provveduto ad attivare la linea soltanto in data 21.11.21, oltre sei mesi dopo, lasciando peraltro attiva anche l’utenza uscente, nonostante il sollecito dell’istante in data 27.7.21. L’utente riscontrava inoltre che in fattura,

venivano inseriti anche i canoni non compresi nel contratto sottoscritto, come il pagamento di un contributo per il noleggio della scheda SFP e per detto motivo, in data 6.4.22, provvedeva a contestare le fatture de quo, a mezzo reclamo al quale però, non seguiva riscontro alcuno. L'utente chiedeva quindi: "Indennizzo per ritardata/mancata cessazione linea 0xxxxxxxxxxx (GBE 100M) Indennizzo per ritardata attivazione linea 0xxxxxxxxxxx (GBE 100M). Varie ed eventuali in corso di conciliazione. Spese di procedura. Rimborso fatture relative alla linea 0771 13501770".

Si costituiva la Tim S.p.a.. eccependo l'infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, in quanto "...Infatti, la parte istante chiede espressamente la somma di €9.000,00. 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". 3 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."). # Mancata presentazione del reclamo (v. artt. 6,8,9,11 e 13 del Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS). Nella fattispecie in esame, l'istante non ha depositato alcun reclamo alla presente istanza, né alcun reclamo risulta pervenuto all'operatore da un esame dei propri sistemi interni. L'operatore, quindi, non è mai stato messo in mora dall'istante sui presunti disservizi che risultano, peraltro, nella presente istanza, rappresentati in maniera del tutto generica e non circostanziata. # Sulle presunte tardata attivazione e tardata cessazione delle linee Preliminarmente, occorre precisare che la parte istante non ha mai chiesto né la cessazione di una linea, né l'attivazione di una nuova linea. La società istante, infatti, ha chiesto, per entrambe le linee in oggetto, un Upgrade di banda su linee già attive, senza variazione di costi, come si può evincere dalla "proposta di attivazione" sottoscritta dallo stesso istante (cfr. Doc. 1 – pp. 8 e 9). 4 I costi applicati sulle linee, rimasti invariati, sono ad oggi i seguenti: linea n. 0xxxxxxxxxxx: €141,00 + IVA (al netto dei prodotti, opzioni e promozioni) per mese con fatturazione bimestrale fino alla 3° del 2022; - linea n. 077113501770: €2.100,00 + IVA (al netto dei prodotti, opzioni e promozioni) per mese con fatturazione bimestrale fino alla 3° del 2022. A tal proposito, si segnala che l'istante ad oggi presenta la seguente posizione debitoria: - per la linea 0xxxxxxxxxxx risultano insolute le fatture nn. 3, 4 e 5 del 2022 per complessivi €2.070,70; - per la linea 0xxxxxxxxxxx risultano insolute le fatture nn. 3, 4 e 5 del 2022 per complessivi €10.367,00. L'insoluto totale ammonta, dunque, ad €12.437,70. Nella denegata ipotesi in cui il Corecom ritenesse di dover concedere alla parte istante un indennizzo ex art. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS, le eventuali somme che Tim dovrà all'istante saranno da compensare legalmente con parte della posizione debitoria dello stesso istante che, di conseguenza, dovrà a Tim, la rimanente parte, ex art. 1243, co. 1 del Codice civile (principio applicato, ex multis, nella Delibera Corecom Lazio n. 200 del 2022 del 12 settembre 2022)".

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l'istanza può essere solo parzialmente e limitatamente accolta. Lamenta l'istante il ritardo nella lavorazione dell'attivazione di una nuova linea da parte

di Tim S.p.a., a far data dalla stipula del contratto del 13.5.21, sino al 21.11.21, giorno dell'attivazione, richiedendo così un indennizzo pari ad € 9.000,00. Eccepisce inoltre l'istante che l'operatore non avrebbe provveduto a lavorare la richiesta di disattivazione del numero 0xxxxxxxxxxx della cui richiesta, però, non vi è prova in atti. L'operatore, eccepisce l'infondatezza di quanto affermato dall'utente dal momento che in data 13.5.2021 sarebbe stata concordata non l'attivazione di una nuova linea bensì una variazione del profilo esistente con implementazione della connettività. Alcuna richiesta di cessazione della linea 0xxxxxxxxxxx sarebbe stata inviata al gestore. Dall'analisi dello scarno corredo istruttorio si desume la fondatezza della ricostruzione fattuale fornita dal gestore. Alcuna richiesta di cessazione della linea 0xxxxxxxxxxx risulta versata i atti. Alcun reclamo sull'assunta mancata cessazione così come sulla ritardata attivazione di una nuova linea è stata formulata. Non solo. Il contratto depositato dal gestore, e recante firma digitale del rappresentante della società istante, conferma che in data 13.5.2021 sia stata concordata una variazione del profilo e non una nuova attivazione, così come le condizioni economiche prodotte dall'istante, e recante la stessa data della variazione contrattuale depositata dal gestore, indicano una "variazione della banda" confermando che non si sia trattato di nuova attivazione. Quanto all'indennizzo da mancata risposta al reclamo alcun valido reclamo indennizzabile risulta versato in atti e, pertanto, alcun indennizzo può essere riconosciuta. La mera segnalazione, difatti, può valere come dies a quo per la decorrenza dell'eventuale indennizzo ma non dà diritto al riconoscimento di autonomo indennizzo. Quanto agli importi non dovuti in fattura, in atti è presente una sola fattura, per € 512,28, corrispondente al periodo 1.6.22/30.6.22, contenente voci che non risulterebbero nel riepilogo economico siglato (contributo per TIR Basic integrata a progetto-PNS e noleggio scheda SFP tipo 3). Effettivamente, nella citata fattura si rinvencono addebitati € 75,00 come contributo per TIR Basic ed € 200,00 per il noleggio scheda SFP, oltre Iva, non previsti nell'accordo inizialmente sottoscritto. Invece, si ritiene che l'importo di € 141,00 + Iva, relativo all'accesso Gigabusiness 100M, essendo pertinente ad un periodo successivo alla variazione del 13.5.2021 è dovuto dall'istante e così lo stesso, per quella fattura dovrà corrispondere all'operatore, esclusivamente l'importo di € 175,76 (€ 141,00 + € 31,68 Iva al 22%) e non anche quello per il contributo TIR Basic e per il noleggio scheda SFP.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 31/07/2022, è tenuta a stornare dalla fattura in atti la complessiva domma di € 275,00 + iva.

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

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del 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, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
ROBERTO RIZZI

f.to