

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

Deliberazione n. 52 del 5 LUGLIO 2023

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/570705/2022).

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 XXXXXXXXXXXXX del 06/12/2022 acquisita con protocollo n. 0348308 del 06/12/2022;

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

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente contesta la poca chiarezza nel presentare il contratto, da informazioni ricevute da tecnici del 187 la sua linea fissa in cabina è posizionata su un box parallelo per cui la capacità di navigazione è ridotta del 50% all'origine, prima di entrare in casa. Da questo 50% va sottratto un ulteriore 30/35% per cui la capacità di navigazione si riduce a 65/70 Mbits. La linea è una FTTC 200, per cui l'utente paga l'intero canone. La mancata informazione del posizionamento in cabina su box parallelo con perdita del 50% di capacità si è ripetuta per due volte, nel 2015 alla sottoscrizione del contratto Tim smart mobile e nel 2021 alla sottoscrizione del contratto TIM PER TE CASA MEGA FTTC 200 MEGA. Quindi da 7 anni l'utente paga il doppio di quanto gli viene fornito.

L'utente, quindi, chiede:

- i. che la linea non sia posizionata in parallelo in modo da poter sfruttare la massima capacità; per cui paga;
- ii. se lo spostamento della linea non risulta possibile per incapienza della cabina, di pagare metà canone fin quando questo sarà possibile;
- iii. un risarcimento per gli anni in cui ha pagato il canone pieno a fronte di metà servizio.

2. La posizione dell'operatore

In data 15.03.2021 viene attivata su richiesta dell'istante, l'offerta Tim x Te Casa. Il 15.04.2021 risulta tracciata segnalazione per lentezza di navigazione che viene chiusa in data 18.04.2021 con le seguenti note: Modem allineato. Telefono registrato. Misure di stabilità ed errori non disponibili. Qualità rame migliorabile (QHN=0.35 - g). Probabile presenza di una derivazione di circa (32m). La distanza da centrale-Armadio è di 196 m. Velocità massima migliorabile rispetto alla lunghezza della linea (UP-26984Kbps,DOWN-86076Kbps) valore rif: (UP-19252Kbps,DOWN-109072Kbps). Velocità congrua con l'offerta commerciale. Seguono altre segnalazioni per lo stesso motivo, l'ultima del 11.11.2022, risolta in data 13.11.2022 con le seguenti note: "Note tecnico on field: Fatto cambi cp finché non ho trovato la cp migliore disponibile, portato velocità a 107m., verificato anche con cliente, impianto correttamente sezionato. Fornito info al cliente. Consigliato, se costo inferiore, di chiamare commerciale x dgrade a 100m". Ho eseguito una nuova diagnosi da remoto: ora allineamento a 107 down/21 up Mb) mentre il test di velocità arriva a 100 down/20 up Mb. Nel frattempo FOL/FVG ha concluso l'intervento onfield con note: "Note tecnico on field: Fatto cambi cp finché non ho trovato la cp migliore disponibile, portato velocità a 107m., verificato anche con cliente, impianto correttamente sezionato. Fornito info al cliente. Consigliato, se costo inferiore, di chiamare commerciale x dgrade a 100m". Ho eseguito una nuova diagnosi da remoto: ora allineamento a 107 down/21 up Mb) mentre il test di velocità arriva a 100 down/20 up Mb. Ulteriori interventi non sono previsti al momento. In data 09.12.2022 Tim, per puro titolo di caring, ha applicato in fattura uno sconto di 5,00 euro/mese per una durata di 24 mesi. La prima fattura oggetto di tale sconto sarà presumibilmente quella emessa a gennaio 2023. Esposti i fatti, va preliminarmente puntualizzato che, in via generale, la (presunta e non provata nel caso di specie) lentezza di navigazione non può configurarsi quale causa di mancata o parziale fruizione del servizio, tale da legittimare il diritto dell'utente alla restituzione totale o parziale dei canoni, in termini di controprestazione, nonché alla liquidazione di un indennizzo, che è circoscritto alle sole ipotesi di malfunzionamento, consistente nella irregolare erogazione del servizio. Infatti, in conformità a quanto disposto dall'art. 8 comma 6 Del.244/08/CONS, secondo il quale "sul sito www.misurainternet.it è disponibile un software dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom). Il cliente dovrà testare

la qualità del suo collegamento di accesso ad internet, scaricando il software sul suo PC e avviare le misurazioni. Una

volta che le misurazioni si saranno concluse, qualora il cliente riscontri valori misurati dagli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra (ovvero rispetto al minimo garantito dal Gestore) può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso ad internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata", l'utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha unicamente la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione. Pertanto, l'ufficio adito, anche a prescindere dalla mancata prova delle circostanze dedotte dall'istante, non potrebbe comunque né accogliere la richiesta di restituzione dei canoni, né tanto meno la pretesa di corresponsione di un indennizzo/risarcimento, posto che l'utente ha, al più, la possibilità di recedere dal contratto in esenzione da costi, previa produzione di circostanziate prove oggettive. Secondo quanto riportato nella sintesi contrattuale che Tim ha inviato al cliente prima dell'attivazione dell'offerta Tim x Te Casa (doc.1) già cit., è espressamente indicato che nel caso in cui non venissero rispettati i livelli di qualità del servizio, il cliente può recedere senza costi. Secondo quanto riportato nelle Condizioni Generali di abbonamento all'articolo 5.2 – Qualità dei servizi" è previsto che: Fatta salva la disciplina specifica riportata alla successiva Sez. III (Servizio FWA), il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto qualora non siano rispettati i livelli di qualità dei Servizi su cui TIM si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera 244/08/CSP e successive modificazioni. A tal fine il Cliente deve scaricare gratuitamente dal sito misurainternet.it un software di misurazione certificato dall'AGCOM, con cui verificare la qualità della propria connessione ad internet e che indica le condizioni operative e di hardware che devono essere verificate affinché le misure possano essere considerate significative. Il traffico dati effettuato per la connessione al suddetto sito internet viene tariffato secondo quanto riportato nella specifica Offerta sottoscritta dal Cliente. Qualora i valori qualitativi siano peggiorativi rispetto a quelli indicati in detta specifica Offerta, il Cliente potrà inviare una segnalazione direttamente dal sito misurainternet.it, allegando la stampa che riporta il risultato della verifica. Il Cliente, nel caso in cui non riscontri il ripristino dei livelli di qualità dei Servizi entro 30 (trenta) Giorni dalla ricezione del reclamo da parte di TIM, potrà, entro i successivi 30 Giorni, recedere dal Contratto, ai sensi del successivo Articolo 7, senza penali né costi di disattivazione. Ebbene, l'istante non ha mai inviato un test Ne.Me.SyS. per il riscontro oggettivo della velocità di connessione e non ha mai richiesto il recesso dal contratto. Ne consegue pertanto il rigetto delle domande avversarie. Tim chiede, quindi il rigetto delle richieste avversarie in quanto infondate in fatto ed in diritto.

Con memoria di replica depositata in data 25.02.2023, l'utente precisa quanto segue:

"Premetto che, come da reclamo del sottoscritto, di cui all'Allegato 2) -Altro, presentato in sede di conciliazione (Procedimento n. UG/561311/2022), il motivo delle mie lamentele non è, come vorrebbe far credere controparte, la navigazione lenta, che è solo l'effetto della vera causa, bensì il difetto di trasparenza/informazione nella presentazione dei contratti da parte del commerciale TIM. Al paragrafo otto del mio reclamo, inviato dal sottoscritto via PEC a TIM, cito infatti la Carta dei servizi TIM Allegato1-Definizione) che in punto 1), alla Voce TRASPARENZA recita: "Rendiamo comprensibili e disponibili tutte le informazioni e le disposizioni contrattuali. In punto 3.1.1 recita: "Ci impegniamo a garantire massima trasparenza, chiarezza e professionalità nella presentazione dell'offerta, fornendo tutte le informazioni necessarie per una scelta consapevole. Quando richiedi una nostra offerta, ci impegniamo ad inviarti, con una mail o via posta, una specifica comunicazione che ne evidenzia le caratteristiche, le condizioni commerciali e contrattuali." Risulta lapalissiano come da paragrafo nove del reclamo, che è da tali impegni, assunti e non rispettati da Tim, che originano le odierne lagnanze dello scrivente XXX XXX. Non è affatto la lentezza di navigazione, ripetendomi, l'oggetto principale del reclamo, seppur anch'essa è stata plurime volte lamentata nel tempo, quale effetto finale di una causa della quale ero peraltro all'oscuro, e non per mia negligenza. L'oggetto dell'odierno reclamo è altro e diverso. Le molteplici lamentele sono state rappresentate a Tim sin dal 2015, data di sottoscrizione del contratto TIM SMART MOBILE, non solo in due occasioni, come parte avversaria vorrebbe far apparire. Il 2015 è solo la data di inizio dei miei disagi. È l'inadempimento contrattuale da parte di TIM, invece, l'oggetto principale del reclamo, ovvero per non aver essa curato un'adeguata e trasparente informazione durante la proposizione e nell'esecuzione del contratto. Nel caso di specie il difetto di informazione delle caratteristiche tecniche, peraltro fortemente limitanti per l'utente, ha fatto sì che il sottoscritto pagasse il 100% di un servizio che nella realtà dei fatti Tim forniva soltanto al 50% dell'intero. Il loro tecnico, infatti, durante l'intervento del 13.11.2022, come si riporta in

proseguo, sulla mia linea riusciva ad ottenere una velocità, massima, di 107 Mb, a fronte dei 200 Mb previsti

dal contratto TIM PER TE CASA MEGA FTTC 200 MEGA (Punto 3 Memoria difensiva Tim). E se pure la velocità di 200 Mb, fosse intesa quale velocità di navigazione ideale, ovvero “fino a 200 Mb”, risulta comunque ingiusto e illegittimo uno sbilanciamento di tale portata (50%) a sfavore dell'utente, peraltro già prima che la linea entri in casa, ove la velocità sarà maggiormente ridotta a causa delle successive e ulteriori perdite naturali di linea. Tale inadempimento risulta maggiormente più grave, quando la limitazione non è dovuta né alle “condizioni atmosferiche”, alla “distanza che separa la sede del cliente dalla centrale”, al “livello di congestione della rete, ecc.” (Doc. 3 TIM: Condizioni Generali di abbonamento al servizio telefonico, art. 5), né a caso fortuito, bensì all'evidente cattiva gestione (o mala fede?) di TIM, per aver a mia insaputa posizionato ab origine, la mia linea su box parallelo, sapendo che così facendo a monte, ancora prima di entrare nel domicilio dell'utente, la velocità della linea si riduce del 50%, ovvero 107 Mb in luogo dei 200 Mb pubblicizzati, come in effetti è nel caso che ci occupa. Altresì, lo stesso doc.2) depositato da controparte - DELIBERA n. 244/08/CSP- (Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP), all'art. 7, rubricato “Prestazioni fornite con le offerte di base”, riporta che “.... L'informativa, per ciascuna voce e per eventuali ulteriori caratteristiche limitanti, reca note esplicative delle eventuali limitazioni e delle relative conseguenze sull'accessibilità e/o sulla fruibilità dei servizi disponibili tramite Internet”. Salta immediatamente agli occhi, or dunque, che l'informazione riguardante le caratteristiche limitanti, qual è il posizionamento della linea su box parallelo, deve essere fornita tempestivamente prima della sottoscrizione del contratto, per poi applicare il giusto canone senza recare al cliente alcun pregiudizio, anche economico, a sua insaputa. Ciò che nel caso di specie non è stato curato da Tim. Giova altresì segnalare quanto segue: 1. Riguardo la segnalazione del 15/04/2021, risolta da TIM il 18/04/2021, tengo a precisare che la derivazione a cui si fa riferimento è posizionata sulla mia stradina privata e dista circa 10 metri dall'entrata della mia abitazione, invece la cabina dista circa 50 metri dalla medesima, non 196 metri, come controparte vorrebbe far credere in punto 2) di propria memoria difensiva. Quanto alla congruità con l'offerta commerciale, sbandierata da Tim al medesimo punto 2), se ne deduce che essa non risulta affatto, alla luce delle distanze estremamente inferiori rispetto a quelle citate da controparte, peraltro tutte agevolmente verificabili in loco. Visto che non può accedere alle linee Tim, l'utente in mancanza d'altro cerca di tenersi informato tramite alcuni forum, ascoltando e scambiando le proprie esperienze con altri utenti. In molti forum si discute della tematica dei contratti e della velocità di navigazione in internet, uno di questi è WE TIM (forum dedicato dall'Operatore ai propri utenti). In più casi ho riscontrato che chi come me ha una linea FTTC 200 Mega naviga in Download tra i 160/180 Mbs, peraltro accettabile. Al contempo ho trovato tantissimi post di utenti che lamentavano il dimezzamento inspiegabile del potenziale della linea dati, con velocità navigazione ridotta del 50-60% e non dovuta ai fattori elencati nel già citato Art. 5) – Qualità dei servizi delle Condizioni Generali di abbonamento al servizio telefonico voce e dati di TIM. Che non siano, quelli, malcapitati come me che a loro insaputa condividono la linea con altri utenti? Verosimilmente staranno pagando, come me, l'intero canone, altrimenti non avrebbero senso le lamentele nel forum. 2. Riguardo il punto 3) della Memoria difensiva di controparte, relativamente all'intervento del tecnico, c.d. on field, del 13/11/2022, occorre dire che quello è stato il primo intervento effettuato realmente in loco da quando ho iniziato a lamentare la lentezza di navigazione, tutti gli altri, non pochi, sono stati effettuati direttamente dalla centrale TIM. A fine intervento la comunicazione che mi veniva notificata era sempre la stessa: “Tutto bene, tutto funziona, tutto è allineato”. Durante uno di questi scambi telefonici con il tecnico intervenuto da remoto, sono casualmente venuto a conoscenza che non avrei mai potuto usufruire del 100% del potenziale della linea dati, in quanto la essa era posizionata su box parallelo condiviso con un altro utente. Durante l'intervento on field ho potuto constatare de visu tale condizione, perché personalmente presente assieme al tecnico, e alla mia precisa domanda: “Mi staccherete dal box parallelo?”, la risposta del tecnico è stata: “Impossibile perché l'attuale struttura della rete non lo permette”. In sede di Conciliazione la TIM, per il tramite della sua rappresentante, Sig.ra XXXXXXXX, mi offriva prima € 100, poi incrementava ad € 150 l'indennizzo forfettario per i contratti pagati al 100% dal 2015 al 2022, oltre ad una riduzione del costo del contratto di € 5,00 per mesi 24, a fronte della mia richiesta forfettaria di € 500,00, peraltro di gran lunga inferiore a quella di € 1.246,95 illegittimamente versata in più dal sottoscritto dal 2015 al 31/12/2022 a causa dei canoni applicati al 100%, oltre all'applicazione, per il futuro, della riduzione del 50% del canone, come dovrebbe essere, finché non si arrivi alla soluzione tecnica del problema. L'offerta proposta dalla Signora XXXXXXXX, come risulta dagli atti, è stata rifiutata dal sottoscritto. Al punto 4) della memoria di controparte, viene sottolineato che “A puro titolo di caring”, la TIM

mi ha applicato spontaneamente, e unilateralmente, uno sconto in fattura di € 5,00 per 24 mesi, definendolo "Regalo per te". Personalmente la ritengo un'offesa all'intelligenza nella sua accezione più pura, e non commento altro,

insistendo, invece, sulle mie pretese di cui al punto che precede. A seguito delle mie deduzioni fin qui espresse, è mia premura sottolineare che già le numerosissime chiamate al 187, che Tim potrebbe facilmente produrre, costituiscono prova del disagio che provo fin dal lontano 2015, circa l'utilizzazione al 50% di un servizio che invece pago regolarmente ogni mese per intero, per non dire del pregiudizio economico che da quella data sto ancora oggi subendo. Inoltre, tengo a sottolineare che non c'è traccia, nella memoria difensiva di controparte, di alcun riferimento in merito alla mancata trasparenza e all'incompleta informazione da parte di Tim al momento della proposizione e della sottoscrizione dei contratti, contravvenendo di fatto al già citato Art. 7) della DELIBERA n. 244/08/CSP, ma Tim fa soltanto riferimento alla lentezza della navigazione, come a voler distrarre il giudicante dal reale oggetto del reclamo. Il sottoscritto, infatti, non contesta affatto, come detto, la lentezza nella navigazione, bensì il posizionamento, a mia insaputa, su box parallelo, peraltro confermato dalla controparte al punto 3) della propria memoria difensiva, ove riporta le note del tecnico intervenuto on field il 13/11/2022 "Note tecnico on field: Fatto cambi cp finché non ho trovato la cp migliore disponibile, portato velocità a 107m.,", successivamente "Ho eseguito una nuova diagnosi da remoto: ora allineamento a 107 down/21 up Mb) mentre il test di velocità arriva a 100 down/20 up Mb". Risulta evidente che l'uscita dalla scatola di derivazione è di poco più di 100 Mb, non di 200 Mb. come invece dovrebbe essere. Ed è altrettanto evidente che Tim non sta fornendo il servizio per cui si è contrattualmente impegnata, dal momento che la misurazione da parte del tecnico viene effettuata sulla scatola di derivazione in strada, per cui alcuna perdita di linea in casa dell'utente è ancora intervenuta. Ed anche nel caso il sottoscritto volesse sorvolare sulla lentezza della mia linea, e sui motivi ormai noti che la determinano, quello che risulta ormai certo è che Tim, di fatto, mi sta facendo pagare qualcosa che non mi sta fornendo. E a nulla rileva la deduzione di controparte, ove fa riferimento alla mancata presentazione, da parte del sottoscritto, di una misurazione certificata Agicom (Ne.Me.SyS), quando l'Art. 5) "Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico voce e dati di Tim (doc. 3 Tim) recita che "... la qualità della connessione riportata nella descrizione delle singole Offerte dipende da molteplici e variabili fattori tecnici, quali la distanza della rete d'Accesso che separa la Sede Cliente dalla centrale cui è attestata la linea telefonica, il livello di congestione della rete internet, i server dei siti web cui il Cliente si collega e le caratteristiche del modem o altro terminale utilizzato dal Cliente", ovvero tutte circostanze eventualmente riscontrabili a valle della scatola di derivazione e prima di accedere alla mia proprietà, di talché l'eccezione di controparte avrebbe un senso se Tim fornisse all'uscita di detta scatola la giusta velocità di linea, ovvero circa 200 Mb. Ma così non è. La misurazione certificata a cui allude controparte serve a quantificare la velocità di navigazione presso l'utenza in casa del consumatore, quello di cui si discute in questa sede, invece, che rappresenta il motivo principale del reclamo, è di qualcosa che avviene a monte e più nello specifico già nella scatola di derivazione, di conseguenza del mancato rispetto degli accordi contrattuali da parte di TIM, che nonostante tutto continua a negare perfino l'evidenza".

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente risulta doveroso rilevare che la memoria di replica dell'utente non può essere presa in considerazione in quanto tardiva rispetto alla tempistica prevista dall'art. 16, comma, 2, 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".

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante non possano essere accolte per le motivazioni come di seguito esposte.

Per quanto riguarda le richieste sub i) e sub ii) che possono essere trattate congiuntamente si precisa che il posizionamento di una linea all'interno di una cabina di derivazione così come l'eventuale spostamento fisico della stessa, configurano oggettive fattispecie di natura tecnica che attengono ad autonome, discrezionali e quindi insindacabili scelte tecniche in capo all'operatore che, come tali, esulano dalla specifica competenza del Corecom.

Per quanto concerne la richiesta sub iii) si precisa quanto segue: pur essendo la richiesta dell'utente formulata in termini di risarcimento ("*un risarcimento per gli anni in cui ha pagato il canone pieno a fronte di metà servizio*"), in applicazione del criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, ormai consolidato ed espresso a chiare lettere in numerose pronunce sia dell'Agcom che dei Corecom (vd Corecom Lombardia,

delibera n. 17/12, Agcom, delibera 529/09/CONS., Corecom Lazio, delibera n. 43/12), secondo il quale la domanda dell'istante, per quanto generica, dev'essere interpretata come richiesta di accertamento di un

eventuale comportamento illegittimo da parte dell'operatore con conseguente diritto all'indennizzo, si ritiene che, in un'ottica squisitamente interpretativa, ed in considerazione di quanto descritto dall'utente nell'istanza, le fattispecie di disservizio e di correlato indennizzo valutabili in questa sede, come del resto ribadito a più riprese dal ricorrente, sia quella relativa ad un difetto di trasparenza nella presentazione dei contratti da parte del commerciale Tim.

Pur tuttavia, si ritiene che in ossequio a quel principio, già consolidato in diverse pronunce Agcom e Corecom, la richiesta non può trovare accoglimento in quanto, da un lato, l'indennizzo "per mancata trasparenza contrattuale" non risulta riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna categoria di indennizzo prevista dal Regolamento sugli indennizzi (Agcom, delibera n. 204/18/CIR, Agcom, determina n. 131/18/DTC, Corecom Emilia-Romagna, delibera n. 267/18) e, dall'altro, poiché esulano dalle competenze del Corecom eventuali pronunciamenti in materia di violazioni delle norme sulla trasparenza contrattuale (ex multis, Agcom, delibera n. 34/14/CIR, Corecom Emilia-Romagna, delibera n. 119/2020, Corecom Sicilia, determina n. 8/2020).

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. Di rigettare l'istanza di XXXXXXXXXXXXX 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.
5. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente
Fto^(*) Dott. 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.