

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo <del>Enrico Beda</del> Edoardo Figoli
	Dirigente	Claudio Giulio Rizzato

### Deliberazione n. 105 del 6 DICEMBRE 2021

**OGGETTO:** Definizione della controversia XXX SRL / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/415150/2021)

#### 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. Claudio Giulio Rizzato, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona 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. 3 "*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. Claudio Giulio Rizzato, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona 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 XXX SRL del 15/04/2021 acquisita con protocollo n. 0180929 del 15/04/2021;

**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**

La società ATC GAS srl a partire dal 05/06/2019 ha cambiato gestore telefonico e successivamente ha ricevuto varie fatture inviate da TIM Spa di cui ne contesta la validità giuridica e contrattuale.

Tanto esposto l'istante chiede:

- i. l'annullamento fatture inviate dal mese di giugno 2019;
- ii. un equo indennizzo.

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

Dall'istruttoria eseguita da TIM è emerso che: Linea nr. 044424XXXX: è cessata in data 20/06/2019 per migrazione verso altro OLO del 7.6.2019 e nella fattura di chiusura del 5/19 sono stati addebitati i canoni fino al 06/06/2019. La linea nr. 044424XXXX: è cessata in data 20/06/2019 per migrazione verso altro OLO del 7.6.2019 e nella fattura di chiusura del 5/19 sono stati addebitati i canoni fino al 06/06/2019. La linea nr. 044424XXXX: è cessata in data 16/10/19 con decorrenza canoni 07/08/19 e nella fattura di chiusura del 1/20 sono stati rimborsati i canoni dal 07/08/19 al 16/10/2019. Si conferma pertanto la correttezza dell'operato di Tim e che l'insoluto di € 433,14 è pienamente dovuto. Si segnala che il conto n. 4/19 del 044424XXXX risulta parzialmente saldata per 49,46 euro, mentre 170,80 sono in riaddebito nel 6.19 del nr. 044424XXXX. Si contesta altresì la richiesta di indennizzi ex adverso avanzata in quanto per le ipotesi di ritardata cessazione di un servizio, non è previsto alcun indennizzo nella delibera 347/2018/CONS e, per consolidata prassi dell'Autorità dei Corecom, si ritiene che il rimborso, o lo storno degli addebiti (nel caso di specie non dovuti) basti già a compensare il pregiudizio arrecato all'utente. CHIEDE, quindi, che il GU14 in oggetto venga rigettato in quanto infondato in fatto e in diritto.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria svolta, le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) si evidenzia, da un lato, che le fatture contestate dal ricorrente risultano corrette in relazione agli importi addebitati rispetto alla prevista tempistica delle migrazioni verso altro operatore che hanno interessato le linee intestate al ricorrente, tempistica per altro non contestata da quest'ultimo e, dall'altro, si rileva il fatto che l'utente non ha prodotto in atti alcun reclamo avente ad oggetto le predette fatture, in violazione di quel principio consolidato che vuole che, in presenza di qualsivoglia malfunzionamento o errata fatturazione, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente.

Secondo quanto espresso dall'Agcom, assurge a principio generale quello secondo cui, a fronte di qualsivoglia disservizio, come nel caso di specie relativo ad una presunta errata fatturazione, l'utente è onerato di provvedere ad una tempestiva segnalazione all'operatore al fine di metterlo nella condizione di intervenire e risolvere la problematica.

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

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) si precisa che la stessa non può essere accolta, in quanto, secondo un ormai consolidato orientamento dell'Agcom (delibera n. 4/16/CIR; n. 541/16/CONS; n. 23/16/CIR; n. 35/17/CIR; n. 93/17/CONS; n. 171/17/CIR), a fronte dell'indebita fatturazione non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì solo la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti.

**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.** rigetta l'istanza di XXX s.r.l. 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.

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

Dott. Claudio Giulio Rizzato

Il Presidente

Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

Arianna Barocco