

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

### Deliberazione n. 73 del 6 DICEMBRE 2022

**OGGETTO:** Definizione della controversia [REDACTED] TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/491525/2022)

#### 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 Mazzone 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 [REDACTED] del 17/01/2022 acquisita con protocollo n. 0015230 del 17/01/2022;

**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**

[REDACTED] in data 13/04/2004 sottoscriveva con Telecom Italia S.p.a. un “Contratto di abbonamento al servizio telefonico” relativo alla linea telefonica ISD [REDACTED] 000, posta a servizio, inter alia, dei seguenti propri alberghi [REDACTED]

[REDACTED] Colorado s.a.s. veniva assegnato il Codice cliente 088808807854. In [REDACTED] 2020, Colorado s.a.s. constatava l'interruzione della suddetta linea telefonica, risultando quindi preclusi i collegamenti in uscita e in entrata, con conseguente impossibilità di ricevere qualsivoglia prenotazione per [REDACTED] del Gruppo; Colorado s.a.s. quindi denunciava immediatamente il disservizio a Telecom Italia s.p.a. che apriva la pratica “guasto” [REDACTED]. In data 28/09/2020, Colorado s.a.s. inviava a Telecom Italia s.p.a. formale lettera di contestazione e sollecito intervento. Telecom Italia s.p.a. non provvedeva tempestivamente all'[REDACTED] del problema, costringendo Colorado s.a.s. a disporre la temporanea chiusura dei sopra menzionati alberghi durante il fine settimana del 3 e 4 ottobre 2020, a causa [REDACTED] prenotazioni. Lamenta dunque Colorado s.a.s. che -nonostante i quasi quotidiani solleciti che determinavano l'apertura di una pratica parallela, con numero 56447640- Telecom Italia s.p.a. provvedeva all'integrale ripristino della linea solamente nella giornata del 06/10/2020, ovvero ben 9 giorni dopo la segnalazione del disservizio. Con PEC del 08/10/2020 lo scrivente patrocinio diffidava formalmente Telecom Italia s.p.a. al pagamento degli indennizzi di cui agli artt. 26 e 27 del contratto, alla rifusione delle spese dalla stessa già sostenute e delle ulteriori occorrenze (comprese quelle [REDACTED] anni subiti e subendi da Colorado s.a.s. di Marcato Giuliana & C., di cui ci si riservava la quantificazione. Telecom Italia s.p.a. non ha mai dato riscontro alcuno alla suddetta lettera di diffida; tuttavia, invero, Telecom Italia s.p.a. ha provveduto al “Rimborso per ritardata riparazione” nella misura di € 1.063,57 con storno contenuto nella fattura 8E00034391 del 12/01/2021. Considerato che il sopraccitato disservizio è durato per 9 giorni, con conseguente impossibilità per [REDACTED] l'odierna istante per prenotare soggiorni nei propri alberghi, Colorado s.a.s. lamenta un danno stimato in € 47.253,00=, calcolato sulla base della differenza fra il fatturato 2019 e quello conseguito nel 2020, nel periodo interessato dal disservizio, per i tre alberghi) in termini di lucro cessante netto, a cui si devono aggiungere le perdite per mancata prestazione dei servizi accessori (e.g. sale riunioni ecc.), nonché i danni d'immagine e di perdita d'avviamento.

L'utente chiede: il risarcimento dei danni subiti per fatto e colpa di Telecom Italia s.p.a. nella misura di € 60.000,00 omnia.

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

Le doglianze di parte istante non possono trovare accoglimento in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi che verranno di seguito esposti. Sull'inammissibilità della richiesta di risarcimento danni. In via preliminare, si eccepisce l'inammissibilità delle richieste avanzate da [REDACTED] in quanto la domanda di risarcimento dei danni (patrimoniali e non patrimoniali) non è proponibile innanzi al Corecom, L'art. 20 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 203/18/CONS e ss, infatti, stabilisce che: l'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, 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”.

Sul punto si è anche più volte pronunciata l'Autorità, stabilendo che "ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di

procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. È dunque esclusa ogni pronuncia risarcitoria, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice ordinario. Pertanto, qualunque domanda di risarcimento per i danni ed i disagi subiti, dall'utente quantificati in € 6.000,00, deve essere dichiarata inammissibile” Delibera n. 28/12/CRL Corecom Lazio. Ma ancora, il Corecom Umbria ha affermato che “in via preliminare vanno dichiarate inammissibili le domande di risarcimento danni in quanto ai sensi del 4° e 5° comma dell'art.19 del Regolamento l'Agcom e, per essa il Corecom, può solo condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno” Delibera n. 2/2013 Corecom Umbria. Ciò premesso, le pretese avversarie, fondate esclusivamente sulla richiesta di risarcimento danni, quantificati nella a dir poco esorbitante somma di € 60.000.00 e, a dire di controparte, giustificati sulla scorta delle differenze di fatturato tra gli anni 2019-2020, devono essere integralmente respinte in quanto inammissibili. Sull'assenza di responsabilità in capo a Tim spa Nonostante l'assorbente delle considerazioni appena svolte, che renderebbero superflua ogni ulteriore difesa, si precisa che alcuna responsabilità potrà essere imputata a Telecom in merito all'asserita interruzione del servizio telefonico lamentato da controparte dal 27.9.2020 al 6.10.2020, in quanto non solo il Gestore si è immediatamente attivato per risolvere il disservizio, ma ha già riconosciuto all'utente il relativo indennizzo. Come emerge dalle note del retrocartellino guasti, il sistema utilizzato da TIM per la gestione delle segnalazioni di disservizio da parte dei propri utenti, il guasto è dipeso da un danno da terzi causa fermo pressurizzatore in una cameretta e l'intervento di ripristino ha comportato la sostituzione di mt 50 2400 + mt 40 800 giunzione tot. 5600 c██████████s5. Nonostante la complessità del guasto che ha interessato la linea di Colorado sas che, ai sensi dell'art. 7 delle CGA (doc.n.1), esonererebbe TIM dal rispetto di un termine per il ripristino del servizio, il Gestore ha comunque già provveduto a riconoscere in favore dell'utente un indennizzo di €1.063,57 tramite ppvv in accredito su ft del 1bim20 in risposta al reclamo presentato dall'utente. L'indennizzo è stato calcolato tenendo conto che il canone pra gnr in selezione passante è pari ad euro 850,86:4 x 5 gg di ritardo, con ciò adempiendo ad ogni sua obbligazione CHIEDE, quindi, che il GU14 in oggetto venga rigettato in quanto infondato in fatto e in diritto.

### 3. Motivazione della decisione

Innanzitutto giova rilevare che la richiesta formulata dal ricorrente configuri, senza tema di smentita, una chiara ed inequivocabile richiesta di natura risarcitoria che, come tale, in questa sede non può trovare accoglimento in quanto l'oggetto della pronuncia del Corecom esclude ogni richiesta risarcitoria ed è, viceversa, limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'autorità.

E' dunque esclusa ogni pronuncia risarcitoria, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del giudice ordinario, al quale il ricorrente potrà rivolgersi per fare valere le proprie richieste.

A ciò si aggiunga il fatto che Tim, come si può evincere dalla fattura n. 8E00034391 del 12.01.2021 (periodo novembre 2021 – dicembre 2021), allegata in atti, ha già provveduto a riconoscere a parte attorea l'indennizzo di cui agli artt. 26 e 27 delle Condizioni generali di Contratto, in ossequio all'art. 2 del Regolamento indennizzi (allegato A, delibera Agcom n. 348/17/CONS.) il quale prevede espressamente che “ ... gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l'operatore entro quarantacinque giorni dal reclamo comunica all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto ...”.

Per quanto sopra precisato, si ritiene, quindi, che la richiesta dell'istante non possa trovare accoglimento.

**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 [REDACTED] 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

F.to Dott. Maurizio Santone

Il Presidente

F.to Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

F.to Arianna Barocco