

	Presidente	Marco Mazzone Nicoletti
	Componenti	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Claudio Giulio Rizzato

Deliberazione n. 73 del 8 settembre 2021

OGGETTO: Definizione della controversia XXX S.R.L. / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/357797/2020)

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. 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 S.R.L. del 24/11/2020 acquisita con protocollo n. 0494847 del 24/11/2020;

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 dichiara di essere titolare di un contratto con numero principale 0445780300 e numero aggiuntivo VoIP dedicato a fax 0445958614. Gli è stato cambiato il contratto senza alcun preavviso, cambiando le condizioni contrattuali, disattivando il numero aggiuntivo, la produzione di impulsi con cui la centralina di proprietà generava il costo della telefonata da addebitare ai clienti.

L'utente chiede quindi:

- i. Il rimborso del costo di sostituzione della centralina pari a € 8.180,10;
- ii. Il rimborso delle telefonate effettuate dai clienti dell'albergo e non rimborsate pari a € 500,00=;
- iii. Il rimborso del costo per nuova linea telefax (€10 al mese) pari a complessivi € 4.800,00=;
- iv. Il risarcimento del danno alla classificazione alberghiera pari a € 1.500,00;
- v. Il rimborso delle spese per la pubblicità del nuovo numero pari a €. 2.200,00.

2. La posizione dell'operatore

Si eccepisce innanzitutto l'inammissibilità della domanda di risarcimento dei danni in quanto la stessa (sia che si tratti di danni patrimoniali che 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, 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, ora trasfuso nell'art.20, 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 (ora art.20) 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 dovranno essere integralmente rigettate in quanto inammissibili. L'istante aveva come linea principale n.0445780300 una linea ISDN mononumero, su cui era appoggiata ALICE BUSINESS TUTTO INCLUSO, trattavasi di ADSL con soluzione voip, con possibilità di avere un numero aggiuntivo su cui il cliente poteva ricevere chiamate oltre a farle. Ebbene, l'istante aveva chiesto una variazione del numero civico sulle fatture che

Tim ha interpretato, errando, come trasloco fittizio (fittizio perché, come sappiamo, la linea Voip non può traslocare) che ha generato la cessazione dell'alice Business Tutto Incluso e la conseguente perdita del numero aggiuntivo.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte come di seguito precisato.

Innanzitutto preme evidenziare che tutte le richieste formulate dal ricorrente integrano, senza tema di smentita, la fattispecie del c.d. danno patrimoniale, ossia quella forma di danno ingiusto che colpisce direttamente la sfera economico-patrimoniale del danneggiato, articolato nelle due componenti del danno emergente, inteso come perdita economica subita e del lucro cessante, quale mancato guadagno che si sarebbe prodotto se il presunto inadempimento da parte del Gestore non fosse stato posto in essere.

Giova, altresì, rilevare che mentre le richieste inerenti al risarcimento del danno possono sicuramente essere oggetto del tentativo di conciliazione, stante la natura tendenzialmente omnicomprensiva e volontaristica di tale strumento di risoluzione delle controversie, l'art. 20, commi 4 e 5 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (allegato A, delibera Agcom n. 353/19/CONS.) prevede espressamente che l'oggetto della pronuncia, in sede di definizione, esclude ogni richiesta risarcitoria essendo, viceversa, limitata agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle Carte dei Servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o dalle delibere dell'Autorità.

A ciò si aggiunga, infine, il fatto che l'utente non ha prodotto alcun reclamo, in palese contrasto con quei principi fondamentali che trovano la loro fonte sia in precise disposizioni regolamentari e sia nelle diverse pronunce di Agcom e dei Corecom, i quali prevedono espressamente che gli indennizzi previsti dal Regolamento indennizzi (allegato A, delibera Agcom n. 347/18/CONS.) sono esclusi nel caso in cui l'utente non abbia segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza.

Al caso di specie, trova inoltre applicazione il consolidato principio che vuole che, in presenza di qualsivoglia malfunzionamento, 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, l'utente è onerato di provvedere ad una tempestiva segnalazione all'operatore al fine di metterlo nella condizione di intervenire e risolvere la problematica.

Tutto ciò premesso, le richieste dell'utente non possono essere accolte.

Resta, comunque, salvo il diritto del ricorrente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria per il risarcimento del danno.

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 nei confronti di TIM.
- 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