

**DELIBERA N. 64/2022/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**xxxx /TIM SpA (Kena mobile)**

**(GU14/331022/2020)**

**Il Corecom della RegioneToscana**

NELLA riunione del 9 maggio 2022;

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”* come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021;

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 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 legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 *“Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”*, in particolare l’art. 30, e il *“Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”* (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

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 della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera n. 374/21/CONS recante: *“Proroga dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle regioni e province*

*autonome e la Conferenza dei Presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni".*

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto "Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura" con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del "Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia", con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l'istanza della società xxx del 25/09/2020 acquisita con protocollo n. 0392083 del 25/09/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante.**

La società istante, titolare di un contratto *business* sulle utenze n. 05861307xxx, n. 05861307xxx, n. 0586444xxxx, n. 05868xxx con la società TIM SpA (Kena mobile) di seguito per brevità Tim lamenta la mancata applicazione delle condizioni contrattuali volute, la conseguente fatturazione e l'addebito di costi di recesso per il piano TUTTOFIBRA e il costo per chiamate a consumo sulla numerazione 058644xxx.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento ha dichiarato di avere sottoscritto "un nuovo contratto denominato *Twin Office*, con l'accordo di inglobare i due (...) contratti esistenti [relativi alle] numerazioni xxxx. Dopo la parziale attivazione del nuovo contratto, le 2 numerazioni non vengono migrate e ricevo ben 4 fatture, 2 relative al nuovo contratto e 2 relative ai vecchi contratti, con l'aggiunta di un costo di recesso del tuttofibra e chiamate a consumo sulla numerazione 058644xxx".

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) "la migrazione delle 2 numerazioni all'interno del nuovo contratto come stabilito in fase contrattuale";
- ii) "lo storno delle fatture 8L00142485 e 8L00143490 scadute il 14 Aprile oltre alle fatture in corso di emissione sempre in relazione alle numerazioni oggetto della controversia"
- iii) "lo storno dei costi di recesso relativi al tuttofibra 05864xxx relativo traffico generato a consumo";
- iv) "un indennizzo pari a €500,00 per i disagi derivanti da questa situazione".

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

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare

l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, ha riepilogato la vicenda rilevando che parte istante fonda le sue pretese contestando la “*presunta mancata migrazione delle linee 05864xxx e 058686xxx nel nuovo contratto TWIN OFFICE; migrazione che, a dire di parte istante, avrebbe dovuto seguire in automatico l'attivazione del nuovo sistema di comunicazione integrata attivato sulle due nuove linee NICI n. 058613xxxx e n. 05861307xxxx*”.

- l'operatore ha precisato che “la pretesa dell'istante è infondata. Infatti, la ricostruzione avversaria è non solo non coincide con nessuna proposta commerciale di TIM (attuale o in vigore all'epoca dell'attivazione del nuovo impianto a nome di xxx), ma la stessa risulta totalmente in contrasto con le risultanze dei sistemi interni dell'operatore e del contenuto della proposta di attivazione firmata dalla stessa controparte. Invero, da controlli effettuati a sistema, è emerso che la [parte istante] stipulava un contratto TIM BUSINESS con piano TWIN OFFICE, nel mese di settembre 2019, in base al quale chiedeva a TIM di attivare un nuovo impianto con piano di comunicazione integrata con due canali, con numerazioni NICI n. 05861307xxx (attivata dal mese di ottobre 2019) e n. 05861307xxxx, per servizi internet e piano FIBRA PROFESSIONAL (attivo dal mese di ottobre 2019). Il tutto come espressamente approvato e richiesto nella proposta di attivazione del 17.9.19 (Doc.1-2)”.

- “L'istante risultava già titolare di altre due linee (la n. 058644xxx e la n. 0586864xxx) attive come RTG +FIBRA, per le quali TIM non ha ricevuto alcuna disdetta o richiesta di recesso”.

- “TIM, peraltro, non solo non assumeva alcun impegno nel contratto TWIN OFFICE per la migrazione o cessazione delle linee n. 058644xxx e n. 058686xxx, ma anzi nella proposta di attivazione tale opzione veniva espressamente esclusa dalla parte istante (cfr. pag.15 Doc.1). Come si evince dal contratto, infatti, la controparte richiedeva l'attivazione di due numerazioni singole ed escludeva la cessazione di linee broadband. (OMISSIS). A ciò si aggiunga che l'operatore, dopo l'attivazione del nuovo impianto NICI, non riceveva alcuna richiesta di migrazione o, comunque, di cessazione delle due linee 058644xxxx e 058686xxx e, in ogni caso, non riceveva alcun reclamo o contestazione, all'esito dell'invio regolare delle fatture presso l'indirizzo indicato in contratto”.

- “È evidente, alla luce di quanto sopra, come nessuna censura possa essere mossa al comportamento di TIM che ha, evidentemente, operato nel puntuale rispetto delle obbligazioni assunte nei confronti dell'istante e delle condizioni generali di contratto regolanti la fattispecie de qua. Pertanto, in ragione di quanto sopra, tutte le fatture emesse da TIM sia per le linee già attive, sia per le linee legate al nuovo impianto TWIN OFFICE, sono dovute poiché si riferiscono solamente a servizi richiesti e fruiti dall'istante e, comunque, mai contestati. Nessuno storno potrà, dunque, essere riconosciuto a favore dell'istante la quale pertanto dovrà restare anche obbligata al saldo degli insoluti a sistema portati dai conti compresi tra il 6/19 e il 5/20, emessi per le linee di nuova attivazione n. 05861307xxx e n. 05861307xxx, per complessivi € 2.131,68. L'istante, infatti, in maniera incomprensibile si è sottratto al pagamento di

*tutte le fatture emesse per il nuovo impianto TWIN OFFICE nelle quali, peraltro, sono anche addebitati i costi dovuti per gli apparati acquistati dalla parte istante, sempre mediante la sottoscrizione del contratto e delle relative condizioni economiche (cfr. Doc.1-2”).*

*L’operatore ha inoltre evidenziato di avere “tenuto un comportamento diligente e corretto limitandosi ad applicare le condizioni di contratto espressamente approvate. Pertanto, l’esponente società non ha in nessun modo determinato l’insorgenza di fattispecie suscettibili di valutazione, ai fini della liquidazione di indennizzo. Comunque, a tutto voler concedere, si deve eccepire che la asserita mancata “migrazione” delle vecchie linee nel nuovo contratto, ferma l’assenza obblighi di TIM in tal senso, non può in ogni caso ricadere in alcuna delle fattispecie ricomprese nell’ambito oggettivo della delibera 347/18/CONS, come invocato da parte istante. Di conseguenza, non solo l’adito Corecom è incompetente ma, anche laddove volesse pronunciarsi sul caso in esame, non potrebbe liquidare alcunchè non essendo le ipotesi sopra descritte indennizzabili ai sensi della delibera 347/18/CONS, perché non ricomprese nel numerus clausus delle ipotesi ivi elencate, né tantomeno appare possibile assimilarle ad alcuna di esse. Infatti, in applicazione della giurisprudenza costante dell’Agcom e dei Corecom, infatti, (cfr. Corecom Lazio Delibera n. 59/12) “la domanda di indennizzo per la ritardata lavorazione della disdetta deve essere rigettata: infatti, con la dichiarazione di risoluzione contrattuale, l’utente manifesta di non avere più interesse all’adempimento della prestazione. Pertanto, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l’annullamento e/o il rimborso degli importi) si ritiene che la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto, laddove, come nella fattispecie de qua, non precluda la possibilità di ricorrere al servizio di altri gestori, non comporti per l’utente un disagio indennizzabile”. La mancata lavorazione di una disdetta, dunque, non è mai produttiva di alcun indennizzo e, per tale motivo, non potrebbe essere oggetto di scrutinio da parte dei Corecom, come stabilito dalla prassi ormai costante sul punto (“...attesa la diversità delle due fattispecie (attivazione di servizi non richiesti/fatturazione successiva alla disdetta contrattuale), non può darsi luogo all’applicazione analogica dell’articolo 8 (oggi art. 9) del citato Regolamento per la fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso che l’eventuale disagio patito dall’istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell’alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell’art. 12 del citato Regolamento, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall’ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell’Autorità Giudiziaria e non dell’Autorità”, cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR, 104/14/CIR e 126/17/CIR); resta salva, ovviamente, qualora sussistessero i presupposti la sola eventuale declaratoria di non debenza delle somme addebitate per l’utenza interessata successivamente alla richiesta di cessazione”.*

Infine, l'operatore ha precisato che l'assenza di reclami esclude la possibilità di indennizzi per l'istante ed ha concluso precisando che *“nessuna delle domande avversarie risulta, pertanto, meritevole di accoglimento”*.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande di parte istante devono essere rigettate per le ragioni di seguito svolte.

In via preliminare:

- con riferimento alla domanda *sub iv)* avente ad oggetto la richiesta di *“un indennizzo pari a €500,00 per i disagi derivanti da questa situazione”* occorre premettere che, in via generale, è inammissibile la domanda di risarcimento dei danni, in quanto l'art. 20, comma 4, del vigente *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*, nel prevedere la possibilità di riconoscere soltanto eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità, esclude ogni richiesta risarcitoria. Esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria, la domanda *de qua* dovrà essere, in questa sede, correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, quale richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati.

Nel merito.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate *sub i)* e *sub ii)* esaminate congiuntamente non possono essere accolte come di seguito precisato.

L'istante lamenta che, a seguito dell'attivazione del contratto Twin Office con l'operatore Tim, quest'ultimo non avrebbe *“inglobato”* le utenze già attive, ossia le numerazioni 058644xxxx e 058686xxx, nel nuovo contratto e, pertanto, di avere ricevuto fatturazioni *“relative al nuovo contratto e 2 relative ai vecchi contratti”*, di contro l'operatore eccepisce di aver attivato e fatturato correttamente il contratto così come risulta da documentazione in suo possesso.

Sul punto l'operatore ha prodotto agli atti la documentazione dalla quale emerge che le parti hanno concluso un accordo avente ad oggetto l'attivazione di un nuovo impianto con piano di comunicazione integrata con due canali, con numerazioni NICI n. 0586130xxxx e n. 05861307xxx, per servizi internet e piano Fibra Professional attivate dal mese di ottobre 2019, così come dichiarato dall'operatore e non contraddetto dall'istante.

Agli atti emerge altresì che il contratto *de quo* è stato regolarmente firmato dall'istante in ogni sua parte e non è stato disconosciuto dall'istante medesimo. Detto contratto, attestante l'acquisizione del consenso inequivoco ed informato, è sufficiente a comprovare la volontà della società istante di attivazione dei servizi richiesti, in quanto, ai sensi dell'art. 2702 del codice civile, *“fa piena prova, fino a querela di falso, della provenienza delle dichiarazioni da chi l'ha sottoscritta se colui contro il quale è*

*prodotta ne riconosce la sottoscrizione ovvero se questa è legalmente considerata come riconosciuta”.*

In tale documento risulta che la parte istante ha richiesto l’attivazione di due numerazioni singole ed ha escluso la cessazione di linee broadband, non è stata dunque inserita alcuna richiesta volta a comprendere nella nuova attivazione le utenze già attive, né del resto agli atti risulta che ne sia stata richiesta la loro cessazione.

Ciò posto la relativa fatturazione è legittima e la domanda *sub ii)* è rigettata.

Analogamente, anche la domanda *sub i)* deve essere rigettata in quanto dal contratto sottoscritto non emerge alcuna indicazione volta a supportare la richiesta dell’istante. Né sul punto risultano reclami che avrebbero potuto essere allegati all’istanza a conforto delle asserzioni dell’utente che avrebbero potuto dimostrare un’eventuale trattativa precontrattuale in merito alla vicenda e, d’altro canto, questa Autorità non può imporre alle parti un’attività che è rimessa alla libera disponibilità negoziale delle parti da esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni generali di contratto (Cfr. Delibera Agcom n. 169/19/CIR).

Infine, non merita accoglimento anche la richiesta *sub iii)* relativa allo “*storno dei costi di recesso relativi al tuttofibra 058644xxxx e [al] relativo traffico generato a consumo*” attesa la mancanza di elementi a supporto della pretesa dell’istante.

In merito, si richiama, l’orientamento costante dell’Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l’utente è tenuto ad adempiere quanto meno all’obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione. Altresì, sul punto, giova ricordare quanto ha stabilito l’Autorità Garante in materia di onere della prova, per cui “*la domanda dell’utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l’onere probatorio su di lui incombente*” (*ex multis* Delibere Agcom n. 70/12 e n. 91/15/CIR). Tale carenza di prova, non consente, dunque, una chiara ricostruzione dei fatti ed una eventuale imputazione di responsabilità a carico dell’operatore e, quindi non può essere accolta.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana rigetta l’istanza presentata da xxxx nei confronti di TIM SpA (Kena mobile) per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 9 maggio 2022

Il Segretario  
*Cinzia Guerrini*

Il Presidente  
*Enzo Brogi*

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)