

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

### Deliberazione n. 58 del 9 NOVEMBRE 2022

OGGETTO: Definizione della controversia [REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/461039/2021)

#### 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. 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 29/09/2021 acquisita con protocollo n. 0385450 del 29/09/2021;

**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

Il contratto stipulato tra le parti si innestava nell'offerta TIM Super Voucher Mega e prevedeva, sulla scorta del bonus PC concesso dallo Stato italiano (di importo complessivo pari ad € 500,00 e pacificamente incassato dalla TIM), un voucher del valore complessivo di € 500,00, composto da: • un contributo di € 200,00 per l'attivazione della connessione internet erogato direttamente nella fattura TIM con un bonus di € 10,00 per 20 mesi, così che al cliente sia concesso di attivare la Fibra di TIM al prezzo di 19,90€ al mese, invece di 29,90€ mensili; • un contributo di € 300,00 per l'acquisto contestuale di un tablet o di un PC. In particolare, al momento della stipula del contratto, TIM si obbligava a cedere e consegnare un tablet Samsung S6 lite WiFi del valore dichiarato di € 329,90 dietro il pagamento di un corrispettivo monetario di € 29,90 (da pagare alla consegna da parte del cliente), mentre la restante parte (€ 300,00) veniva saldata mediante il bonus statale. Mentre il servizio internet veniva tempestivamente attivato e le fatture (di € 19,90, come da contratto) sono state – e sono – tutte regolarmente pagate, mai è stato consegnato il tablet previsto contrattualmente. E ciò non solo costituisce un grave inadempimento al contratto (costituendo, peraltro, il maggior valore contrattuale), ma mette anche a repentaglio lo stesso mantenimento del bonus statale, costituendone [REDACTED] essenziale. In data 10.11.2020 l'avv. Alessandro Piconi ha stipulato, in veste di consumatore e per la pro [REDACTED] ottobre 2020 e sita in 37135 Verona, Via Capodistria n. 17) con l'odierna convenuta il contratto TIM SUPER VOUCHER MEGA (ordine: n. EC-1605008975311-518 del 10/11/2020), avente ad oggetto il servizio internet casa e la consegna di un tablet Samsung Galaxy Tab s6 Lite 10.4. Con SMS di TIM e di CEVA, a cui faceva seguito la telefonata di CEVA Logistics (incaricata da TIM), veniva comunicato al sottoscritto che la consegna del tablet sarebbe avvenuta in data 07.12.2020, a mezzo del corriere Bartolini (ordine n. 8200681821). Contestualmente, CEVA Logistics comunicava che alla consegna avrebbero dovuto essere consegnati al corriere incaricato [REDACTED] 29,90 e copia di un documento di identità del cliente (i.e. l'avv. Alessandro Piconi). A partire dal 07.12.2020 (data prevista e fissata per la consegna) e fino al 14.01.2021 il corriere incaricato da TIM (i.e. Bartolini), in maniera grave e intollerabile, ogni giorno posticipava la consegna a quello successivo (tutto d [REDACTED] ntato con estrazione giornaliera dello stato dal sito di tracciamento), obbligando l'avv. Piconi ad impegnare una persona ad atte [REDACTED] [REDACTED] presso la p [REDACTED] (in particolare modo lo stesso odierno attore, la sig.ra Jessica Potrich e la sig.ra Rita Aida Divina). In data 15.12.2020 il corriere Bartolini, sul proprio sito di tracking, dichiarava il falso, affermando di aver effettuato in quella data un tentativo di consegna (mai avvenuto) e di aver lasciato un avviso (mai rilasciato). Con grande stupore, in data 14.01.2021, sempre sul sito di tracciamento dalla Bartolini comu [REDACTED] a TIM a mezzo SMS, il corriere ha dichiarato di aver consegnato il tablet al destinatario (ossia l'avv. Piconi). Fatto, però, mai avvenuto e mai è stata consegnata copia del documento di identità, mai sono stati pagati gli € 29,90 dovuti e mai è stata firmata la bolla di consegna. A seguito di numerose e-mail e p.e.c. inviate sia a TIM (che non ha mai in alcun modo risposto), sia a Bartolini, l'odierno istante veniva contattato telefonicamente dalla sede di Verona ZAI di Bartolini, con la quale comunicava che il proprio dipendente incaricato della consegna aveva provveduto (senza spiegare le ragioni di tale condotta illecita) al versamento della somma dovuta per il tablet (€ 29,90) che avrebbe, invece, dovuto consegnare all'odierno istante. [REDACTED] aggiunge: provvedeva anche necessariamente a dichiarare il falso, attestando l'avvenuta consegna del documento di identità dell'avv. Piconi e del tablet, nonché a falsificarne la firma (ma di ciò non si ha notizia, poiché mai si è potuta visionare la ricevuta o la bolla di consegna e, quando sarà visionata, si procederà alla denuncia alla [REDACTED] della Repubblica dei fatti che qui ci occupano, poiché, per quanto consta, TIM, quale interessata e legittimata principale, non vi ha provveduto). L'avv. Piconi, dunque, dopo numerosi reclami e contestazioni via p.e.c., mai riscontrate in alcun modo, ha notificato, in data 11.02.2021, un invito alla negoziazione assistita, pure rimasto totalmente inevaso e al quale TIM non ha, dunque, aderito.

Intrapreso, dunque, il necessario percorso conciliativo con Corecom, TIM si limitava ad offrire la somma di € 300,00, quale mero rimborso del costo del tablet, senza considerare i danni e disagi

subiti, l'anno di tempo trascorso, e soprattutto il rischio che il bonus possa essere revocato, non avendo mai dato esecuzione all'obbligo contrattuale della consegna del dispositivo elettronico, come previsto dal bando pubblico.

L'utente chiede, quindi:

- i. l'adempimento del contratto, con la consegna del tablet contrattualmente previsto e mai consegnato, ovvero, in subordine, la risoluzione del contratto;
- ii. l'indennizzo nei termini di cui alla Carta dei servizi, a far data dalla stipula del contratto, ossia il 10.11.2020, fino all'adempimento, nell'importo di almeno € 12,00 al giorno, ovvero la maggiore o minore somma corretta;
- iii. il risarcimento dei danni subiti e subendi, quantificabili, ad oggi, quanto al ritardo, in almeno € 1.980,00, pari ad € 30,00 per ogni giorno di ritardo, qui segnato fino al 11.02.2021, con riserva di richiedere il maggiore ed ulteriore danno subito.
- iv. il maggior danno subito, in particolare (ma non solo) in caso di risoluzione, con obbligo di rifusione delle somme versate dall'erario in ragione del bonus statale internet oggetto di contratto e dei pregiudizi che dovessero essere patiti dal sottoscritto in caso di sua revoca in ragione del mancato grave adempimento di questa Società. A valore, dunque, si indicherà l'importo dell'indennizzo ad oggi maturato (323 giorni al 29.09.2021 \* 12 euro), oltre al valore del contributo statale per il tablet e ciò a soli fini conciliativi. In caso di giudizio ci si riserva di chiedere, come detto, anche il risarcimento dei danni subiti.

## 2. La posizione dell'operatore

La Tim Super Voucher è un'offerta a supporto del piano MISE per l'erogazione dei Voucher a famiglie con ISEE inferiore ad € 20.000,00=, come di seguito specificato: Di seguito gli step di consegna prodotto da TIM al vettore e dal Vettore all'Utente Come risulta dai sistemi TIM sulla base di quanto comunicato dal Vettore, pertanto, in data 14.1.2021 il tablet è stato consegnato all'istante. E' evidente pertanto che nessun inadempimento può essere imputato a TIM, la quale ha consegnato il tablet al Vettore per la consegna e, come confermato dall'istante stesso nel Gu14, Bartolini ha dichiarato di aver recapitato il [REDACTED] al Sig. Piconi. Si eccepisce in ogni caso l'inammissibilità delle richieste [REDACTED] dal Sig. Piconi, 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 di risarcimento dei presunti danni patiti devono essere integralmente respinte in quanto inammissibili. Occorre altresì evidenziare che né la Carta dei servizi né tanto meno la delibera 347/18/CONS prevedono indennizzi in una simile fattispecie e non si comprende come controparte abbia determinato l'importo di € 12,00/giorno a titolo di indennizzo. Alla luce di quanto esposto si conferma la correttezza dell'operato di TIM e che nulla è dovuto

all'istante a titolo di indennizzi o risarcimento danni chiede, quindi che il GU14 in oggetto venga rigettato in quanto infondato in fatto e in diritto.

### 3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante possano essere parzialmente accolte.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) si ritiene che la stessa possa essere accolta, per quanto di seguito precisato: nulla rileva in questa sede, quanto dichiarato da Tim nella propria memoria difensiva e cioè "che nessun inadempimento può essere imputato a TIM, la quale ha consegnato il tablet al Vettore per la consegna" in quanto appare pacifico ed incontestabile il fatto che alcun rapporto contrattuale, da cui possano scaturire reciproche obbligazioni per entrambe le parti contraenti, sussiste tra l'istante e la ditta di spedizioni incaricata da Tim.

L'unico legame contrattuale risulta infatti essere quello tra parte attorea e Tim, sulla quale incombe il chiaro ed inequivocabile onere della consegna del bene, con la conseguente responsabilità in caso di mancata consegna dello stesso.

Pertanto, ove l'utente lamenti la mancata consegna di un bene, come nel caso de quo, l'operatore per escludere la propria responsabilità è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo. In questi casi peraltro il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione; allo stesso modo l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per adempiere esattamente.

Considerato che Tim non ha fornito alcun corredo documentale a sostegno di un'eventuale esenzione di responsabilità, si ritiene che l'utente abbia diritto a vedersi consegnato il tablet contrattualmente previsto (Samsung Galaxy Tab s6 Lite 10.4) oppure, qualora la consegna non sia tecnicamente possibile, gli venga corrisposto il valore dichiarato dello stesso pari a € 329,90=.

Per quanto concerne la richiesta di risoluzione del contratto, si ritiene che la stessa non possa trovare accoglimento dal momento che esula dalle competenze specifiche del Corecom.

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) si precisa quanto segue: diversamente da quanto affermato da parte attorea, la Carta dei Servizi di Tim (aggiornata a luglio 2022) non prevede alcun indennizzo pari a € 12,00= al giorno per la mancata consegna del tablet.

Purtuttavia, appare doveroso evidenziare che il contratto stipulato tra le parti si innestava nell'offerta TIM Super Voucher Mega, prevedendo, sulla scorta del bonus PC concesso dallo Stato italiano, un voucher del valore complessivo di € 500,00, composto da:

- un contributo di € 200,00 per l'attivazione della connessione internet erogato direttamente nella fattura TIM con un bonus di € 10,00 per 20 mesi, così che al cliente sia concesso di attivare la Fibra di TIM al prezzo di 19,90€ al mese, invece di 29,90€ mensili;
- un contributo di € 300,00 per l'acquisto contestuale di un tablet o di un PC., di tal chè si ritiene che la consegna del tablet fosse parte integrante ed imprescindibile della proposta contrattuale.

Si ritiene, pertanto, che in applicazione dell'art. 13, comma 7 del Regolamento indennizzi (allegato A, delibera Agcom n. 347/18/CONS.) il quale prevede che: "per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento.

Se non è possibile ricorrere all'applicazione in via analogica degli indennizzi previsti, l'indennizzo è computato secondo equità", la mancata consegna del tablet possa essere equiparata, in via analogica, alla fattispecie del ritardo nell'attivazione del servizio di cui all'art. 4 (commi 1 e 2), del predetto regolamento, in virtù del quale: "nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo.

L'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari

per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi".

Per quanto riguarda la determinazione del periodo utile per la quantificazione del relativo indennizzo, si considera quale dies a quo la data del 07.12.2020 (lo stesso utente dichiara essere la data prevista per la consegna del tablet) e quale dies ad quem la data di presentazione dell'istanza di definizione (29.09.2021), pari a 296 giorni che moltiplicati per l'importo di € 7,50/prodie, comportano un indennizzo complessivo di € 2.220,00=.

Per quanto riguarda le richieste sub iii) e sub iv, che possono essere trattate congiuntamente, si ritiene che le stesse si configurino, in maniera inequivocabile, quale richieste risarcitorie che, come tali, non possono trovare accoglimento in questa sede, in quanto l'oggetto della pronuncia del Corecom esclude ogni richiesta in tal senso essendo, infatti, 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.

**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 accogliere parzialmente l'istanza di [REDACTED] nei confronti di TIM s.p.a. che è tenuta:
  - a) a consegnare, entro sessanta giorni dalla data odierna, il tablet Samsung Galaxy Tab s6 Lite 10.4 oppure, qualora la consegna del bene non sia tecnicamente fattibile, a corrispondere l'importo di € 329,90=.
  - b) a corrispondere, entro sessanta giorni dalla data odierna, l'importo di € 2.220,00= come in premessa specificato.
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