

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

Deliberazione n. 36 del 10 MAGGIO 2023

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/539058/2022)

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 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 Vice 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 XXXXXXXXXXXX del 15/07/2022 acquisita con protocollo n. 0220600 del 15/07/2022;

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

L'utente dichiara di aver aderito all'offerta di TIM "rientro in TIM" per il fisso e il mobile definendo l'importo con l'agente TIM mantenendo inalterata la configurazione precedente, ovvero numero di linee ISDN, analogica e connessione internet ad una velocità di connessione maggiore. Purtroppo l'agente truffaldino ha di fatto disattivato tutte le linee e la connessione internet che solo in data 28/10/2021 veniva ripristinata. Per l'utenza mobile il passaggio dal precedente operatore a TIM è andata a buon fine senza particolari problemi.

L'utente chiede:

- i. l'accredito delle somme errate addebitate;
- ii. Il rimborso delle spese sostenute (€ 1.941,64=);
- iii. Il ristoro dei danni subiti (€ 69.170,87=).

2. La posizione dell'operatore

In via preliminare, si eccepisce l'inammissibilità delle richieste avanzate da XXXXXXXXXXX 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, 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 e rimborso spese (tra cui fatture Fastweb di cui non si comprende perché debbano essere a carico di Tim), quantificati nella a dir poco esorbitante somma di € 100.000.00 e, a dire di controparte, giustificati sulla scorta di un elenco dei danni subiti, devono essere integralmente respinte in quanto inammissibili. Ferma l'eccezione sopra menzionata, nel merito si rileva che in data 24/06/2021 l'istante ha sottoscritto un modulo di richiesta rientro per le linee XXXXXXXX- XXXXXXXX - XXXXXXXX rientro come rtg, Linea XXXXXXXX rientrata come fibra bicanale con aggiuntivo XXXXXXXX (quando è migrata era isdn multinumero con aggiuntivo), con modem a cura Tim in data 21/01/2021. Sulla linea XXXXXXXX sono presenti i seguenti disservizi: 1) Segnalazione 29/07/2021 chiuso 31/07/2021 risolto entro sla; 2)

Segnalazione 12/08/2021 - chiuso

01/09/2021 fuori sla; 3) Segnalazione 06/09 /2021 – chiusa 06/09/2021 entro sla. Il modem consegnato all'utente era compatibile con il suo centralino analogico ma per risolvere il disservizio occorreva un'assistenza a pagamento rifiutata dall'istante. La linea XXXXXXXXXXXX è rientrata come RTG in data 26/07/2021. Per questa linea NON sono presenti segnalazioni di disservizio. In data 07/09/2021 l'istante ha sottoscritto un contratto per attivazione NICI con confluenza delle linee XXXXXXXXXX - XXXXXXXXXX – 0445650984 Collegamento NICI attivato in data 28/10/2021 e composto dalle seguenti linee: XXXXXXXXXXXX servizio XXXXXXXXXXXX connettività Linee voip XXXXXXXXXXXX (con agg. XXXXXXXXXX) – XXXXXXXXXX. Non sono presenti segnalazioni di disservizio successivamente all'attivazione del Nici. Le linee voip XXXXXXXXXX – XXXXXXXXXX sono migrate ad altro OLO in data 26/07/2022. La linea di connettività è stata cessata solo in sede di gestione di UG in quanto non è mai pervenuta una richiesta di cessazione completa, necessaria per la disattivazione della linea di connettività. Si conferma pertanto la correttezza dell'operato di TIM. La situazione amministrativa aggiornata al 05/09/2022 contempla un insoluto di euro 5439,24. Tim 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 di parte istante non possano trovare accoglimento per le motivazioni come di seguito precisate.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) si evidenzia che l'istante è venuto meno all'onere probatorio che gli incombe ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. ove si prevede che "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento". Tale onere probatorio non risulta assolto da parte dell'istante, il quale, nello specifico, non ha allegato le fatture contestate, non consentendo, in tal modo, qualsivoglia valutazione circa la correttezza degli importi in esse addebitati. Giova in proposito rilevare che, da costante orientamento dell'Autorità: "non possono essere disposti rimborsi o storni di fatture qualora ristante non depositi in atti copia della fatture contestate (...), risultando in tal caso la domanda generica" (Agcom, delibera n. 70/12/CIR, e n. 61/16/CIR). Considerato ciò e non risultando prodotta dall'istante, come detto, alcuna fattura, né, tantomeno, l'indicazione relativa agli importi o alle voci contestate - non è stato reso possibile, di fatto, alcun accertamento in merito alle asserite morosità pendenti.

Per quanto sopra precisato, si ritiene, quindi, che la richiesta di "accredito delle somme errate addebitate", a causa di un'oggettiva ed inconfutabile assenza di adeguato corredo documentale a sostegno, non possa trovare accoglimento.

Per quanto riguarda le richieste sub ii) e sub iii) che possono essere trattate congiuntamente si evidenzia che entrambe, seppur con diversa formulazione, configurano gli estremi di inequivocabili richieste di natura risarcitoria che, come tali, non possono trovare accoglimento in questa sede, in quanto da un lato il Corecom non ha il potere di accertare l'ammontare del danno ed il conseguente ristoro in quanto trattasi di un potere di esclusiva competenza dell'Autorità giudiziaria e, dall'altro, poichè l'oggetto dell'odierna pronuncia può riguardare esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute.

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 XXXXXXXXXXXX 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.
4. 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. Maurizio Santone(*)

Il Presidente

Avv. Marco Mazzoni Nicoletti(*)

Il verbalizzante

Arianna Barocco(*)

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.