

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

### Deliberazione n. 3 del 14 febbraio 2024

**OGGETTO:** Definizione della controversia XXXXXXXXXXXXXXXX/ TIM s.p.a. (KENA MOBILE)  
(GU14/632408/2023)

#### 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 XXXXXXXXXXXX del 20/09/2023 acquisita con protocollo n. 0236780 del 20/09/2023

**Visti** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

**Considerato** che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

In data 23 ottobre 2015, il signor XXXXXXXXXXXX proponeva al signor XXXXXXXX, titolare dell'omonima ditta di costruzioni, l'attivazione della linea *Tuttofibra* in sostituzione del contratto precedente.

Il signor XXXXXXXX aderiva alla proposta nel gennaio 2016 ma il servizio non veniva mai attivato (per quanto concerne la linea internet collegata con il nuovo numero 041926106) al punto che in data 20 settembre 2016 veniva inviato un reclamo e si richiedeva il rimborso delle fatture pagate.

Tale richiesta rimaneva senza riscontro e il signor XXXX continuava a pagare per un servizio mai attivato.

In data 24 settembre 2019 e poi in data 25 novembre 2019 a mezzo pec veniva disdettato il contratto *Tuttofibra*. Nel frattempo il signor Cesarato ha continuato a utilizzare la linea internet con il vecchio numero (0415385503), pagando però le fatture per entrambi i contratti.

L'utente, quindi, chiede

- i. L'indennizzo per la mancata attivazione del servizio pari a € 21.015,00= (€ 7,50 x 2 x 1400 giorni);
- ii. L'indennizzo per mancata risposta ai reclami pari a € 300,00=;
- iii. Il rimborso di tutte le fatture pagate relative al contratto *Tuttofibra* pari a € 3.806,58=.

## 2. La posizione dell'operatore

Dall'istruttoria eseguita da TIM è emerso che in data 9.2.2016 l'istante ha sottoscritto un contratto per l'attivazione di un nuovo impianto (XXXXX) + la variazione su impianto esistente (XXXXXX).

### LINEA XXXXXXXX

Su questa linea erano attivi - ALICE BUSINESS FLAT 7 MEGA, da 22/11/05 a 03/09/2016 - BRA MULTINUMERO – ISDN, da 25/10/05 a 01/04/21, cessato per passaggio ad altro Operatore.

Con il contratto TIM IMPRESA SEMPLICE del 09/02/2016 (convergenza F + M), su impianto esistente (LINEA XXXXXXXX), Tim ha attivato, come richiesto, l'opzione LINEA VALORE + ISDN TUTTIMOBILI (a cui sono state agganciate le 4 SIM, vedi sotto), opzione fatturata dal 02/03/2016 con ft 8E00455327

### LINEA XXXXXXXX

Attiva da 23/06/16 a 18/01/20 con TUTTOFIBRA come da contratto sottoscritto dall'istante.

Contrariamente a quanto *ex adverso* sostenuto, questa linea risulta regolarmente attivata anche nei sistemi di TIM

Si fa inoltre presente che trattandosi di linea fibra sia il servizio dati sia quello fonia sono attivati contemporaneamente.

Si precisa poi che il reclamo allegato dall'utente è privo della prova di invio dello stesso e che comunque si riferisce al numero XXXXXX

In merito alla richiesta di corresponsione di indennizzi per il ritardo nell'attivazione del servizio, si evidenzia invece che l'art. 14 c. 4 del Regolamento Indennizzi espressamente prevede che: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha 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".

Quanto alla richiesta di rimborso delle fatture emesse da Tim per il numero XXXXXXXX, oltre a contestare la quantificazione avversaria del tutto infondata e indimostrata, si rileva che le Condizioni Generali di contratto prevedono che i reclami relativi alle fatture telefoniche devono essere inviati entro i termini di scadenza delle stesse. In assenza di contestazioni, quindi, le fatture si intendono accettate da parte dell'utente.

Va richiamata, in proposito, una pronuncia del Corecom Puglia (Delibera n. 22/2017) in cui viene statuito, quale motivazione del rigetto dell'istanza di definizione, che: "la richiesta di storno/rimborso della fattura debitoria non può essere accolta poiché agli atti non emergono contestazioni in ordine agli importi addebitati: si rammenta che è onere dell'utente sporgere reclamo onde consentire all'Operatore di eseguire le attività necessarie per la verifica e la rettifica delle somme contabilizzate".

Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo, il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni.

In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi il Tribunale di Milano con la sentenza n. 12054/12 ed il Tribunale di Roma con la sentenza n. 9292/12, che considerano come accettate le fatture non contestate.

Va menzionata, inoltre, la Delibera Agcom n. 165/15/CIR, in cui viene rilevato che "non avendo l'utente mai inviato alcun reclamo all'operatore, nemmeno dopo aver ricevuto le prime fatture, alcuna responsabilità può rinvenirsi in capo alla società telefonica che, ignara dell'esistenza di eventuali problemi, ha continuato ad emettere le fatture".

Si riafferma, quindi, che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro, assume un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze.

Si conferma pertanto il corretto operato di TIM e che alcun rimborso o indennizzo è dovuto all'istante men che meno nella spropositata somma richiesta e non provata.

Lato mobile non sono presenti reclami in merito a quanto evidenziato nel formulario.

La posizione amministrativa risulta regolarizzata e il contratto cessato da agosto 2022 (ultima fattura emessa nr.7X00702874 del 10.03.2022).

Tutto ciò premesso, Tim chiede di rigettare le richieste avversarie in quanto infondate in fatto ed in diritto.

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

Giova, in via preliminare, evidenziare quanto segue.

La documentazione che il ricorrente ha caricato nel fascicolo documentale in data 13.12.2023, attesa l'intervenuta decadenza in capo allo stesso, non potrà essere valutata a fini istruttori in quanto depositata oltre il termine previsto che, nel caso specifico, secondo le vigenti disposizioni regolamentari (vd. art. 16, allegato B. delibera Agcom n. 358/22/CONS il qual prevede espressamente che "*gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica. I documenti depositati ai sensi del presente comma sono contestualmente resi disponibili alla controparte per via telematica*") scadeva in data 29.11.2023, in forza della comunicazione di avvio del procedimento avvenuta in data 25.09.2023 (vd. Agcom delibera 22/11/CIR, Corecom Lazio delibera 71/12, Corecom Lombardia delibera 6/11, Corecom Umbria delibera 58/12, Agcom delibera 40/18/CIR).

Di conseguenza l'esame istruttorio dovrà, giocoforza, circoscriversi alla sola documentazione prodotta da parte ricorrente nel rispetto dei termini regolamentari previsti.

Per quanto concerne la richiesta sub i) si precisa quanto segue: a fronte di un 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: "non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione.

In assenza di segnalazione da parte del cliente il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente.

In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorché venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è incontrovertibile che sul cliente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi, che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione dalla società medesima.

Il principio suddetto è normalmente applicato e riaffermato sia da Agcom (delibere n.38/12/CIR; n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR, n. 127/12/CIR, n. 130/12/CIR, n. 143/17/CIR) che dai Corecom (Corecom Emilia Romagna, delibera n. 385/2018; Corecom Calabria, delibera n. 256/18, delibera n. 257/18, Corecom Veneto, delibera n. 89/20).

In proposito è necessario evidenziare che l'unico reclamo depositato agli atti, entro i termini espressamente previsti dal Regolamento, risulta essere quello datato 20.09.2016 che, tuttavia, risulta sprovvisto delle dovute e pertinenti ricevute di invio, di accettazione e di consegna all'operatore TIM, documentazione quest'ultima necessaria al Corecom, al fine di accertare l'esatto invio ed accettazione della segnalazione all'operatore, da cui ne consegue che la richiesta di indennizzo non può trovare accoglimento.

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) si ritiene che la stessa non possa essere accolta per le medesime motivazioni di cui al punto sub i).

In relazione alla richiesta sub iii) si evidenzia che le Condizioni Generali di contratto di TIM prevedono che i reclami relativi alle fatture telefoniche devono essere inviati entro i termini di scadenza delle stesse e, quindi, in assenza di contestazioni, le fatture si intendono accettate da parte dell'utente,

Come già sopra precisato, il ricorrente non ha, nello specifico, prodotto reclami di contestazione delle singole fatture relative al servizio a suo dire mai attivato e, pertanto, la mancanza di qualsivoglia reclamo in ordine alle precitate fatture, nonché il regolare pagamento delle stesse, ha determinato la formazione di "acquiescenza" alla fatturazione dell'Operatore da parte dell'odierno istante.

D'altra parte, si rileva che l'utente avrebbe avuto comunque la facoltà di astenersi dal pagamento degli importi in contestazione, provvedendo eventualmente al pagamento di quelli non contestati ed inviando contestualmente un formale reclamo di contestazione.

Per tutto quanto sopra precisato, le richieste dell'utente non possono essere accolte.

**Tutto ciò premesso**, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

## DELIBERA

1. Di rigettare l'istanza di XXXXXXXXXXXXXXX nei confronti di TIM per le motivazioni di cui in premessa.
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  
Fto<sup>(\*)</sup> Maurizio Santone

Il Presidente  
Fto<sup>(\*)</sup> Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante  
Fto<sup>(\*)</sup> 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.