

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

Deliberazione n. 9 del 15 FEBBRAIO 2023

OGGETTO: Definizione della controversia [REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/515965/2022)

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 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 07/04/2022 acquisita con protocollo n. 0119606 del 07/04/2022;

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

In fase di attivazione di un abbonamento FIBRA presso un totem TIM in un centro commerciale, l'utente sottoscriveva un contratto per un subentro sulla precedente linea adsl Wind. Il contratto, dopo qualche giorno, veniva annullato a sua insaputa e veniva aperto un contratto per una nuova linea senza il suo consenso, nè tanto meno la sua firma sul contratto stesso. La conseguenza è stata la mancata richiesta di migrazione e la disdetta della linea Wind che doveva essere presa in carico da Tim la quale subentrava, quindi Wind continuava regolarmente a mandare le fatture mensili che l'utente pensava fossero dei conguagli finali. Apre dei reclami verso TIM che non riconosce il problema, mettendo per iscritto (tramite mail num. prot. C30270850 DEL 02/11/2021) che "a seguito di controlli non vi è stata l'attivazione di una nuova linea, ma un rientro come risulta dal contratto stipulato presso il punto vendita". Fa riferimento al precedente numero Wind era 041 4762 [REDACTED] ssaggio a Tim il numero è 041 7796839. Dopo diverse chiamate al 187 un'operatrice riconosce che c'è stato un errore e gli propone degli accrediti mensili fino al pareggio dei conti con le fatture del precedente operatore che non avrebbe dovuto pagare, oltre alla disdetta di Wind come da contratto stipulato. L'utente chiede che gli venga inviata una mail dove si descrive l'accaduto e si metta per iscritto quanto pattuito, ma non gli arriva; però gli arriva l'accredito di 51,24 euro, però solo quello. Nel frattempo provvede a disdire il precedente operatore Wind, pagando tutte le fatture, le rate mancanti del modem e la disdetta anticipata per un totale di 534,69 euro (tutto documentato da fatture). Scrive un altro reclamo alla Tim chiedendo un rimborso di quanto pagato, allegando le fatture e la risposta (num. prot. C30376059 del 20/11/2021) è la seguente: "ti confermiamo di aver già fornito riscontro alla segnalazione n° 9-326621416853 con successivo rimborso predisposto in tuo favore pari ad euro 51,24 quale bonus cortesia per il disagio creatosi in fase di adesione all'offerta. Ti invitiamo a rivolgerti ad altro gestore per le modalità di disdetta del precedente contratto". Conclude aprendo un ulteriore reclamo chiedendo il rimborso e la disdetta del contratto, ma non riceve più risposte. Nel frattempo ritrova l'agente che gli aveva aperto il contratto per il subentro, il quale gli mostra il suo tablet e gli consente di fare la foto (che allega), dove risulta chiaramente che il contratto per il subentro è stato annullato in seguito e non per volontà dell'utente, e subito dopo aperta una nuova linea. In data 10.06.2022 l'utente precisa quanto segue: "Premesso che non riconosco il documento numero 1 allegato da Tim, in quanto non è veritiero perché come si può vedere dal mio allegato num 7 (dichiarazione del falso sui controlli eseguiti) di cui prot Tim num c30270850 del 02/11/2022, la Tim ammette di aver fatto un contratto di subentro come da me richiesto presso il punto vendita; quando chiamai per chiarimenti sulla nuova linea attivata senza il mio consenso, richiesi di vedere il contratto con la mia firma, mi inviarono un contratto privo della mia firma, adesso magicamente è apparsa (ci vuole poco ad apporre delle firme digitali su documenti), è evidente la contraddizione. L'impossibilità di subentrare un'utenza intestata ad un altro utente (mia moglie, quindi comunque lo stesso portafogli) andava comunicata immediatamente, invece di mandare avanti un altro tipo di contratto senza avvisarmi. Posso capire l'impossibilità di rimborsare le fatture intestate ad un'altra persona, ma non tollero il cambio di contratto senza permesso. La mia richiesta rimane comunque il rimborso di un disagio per non aver rispettato le condizioni contrattuali e di tutto il tempo perso, inoltre richiedo la cessazione immediata del contratto senza costi di penali, rate modem, costo spedizione modem, o qualsiasi altra voce che potrebbe essermi addebitata per cessazione".

L'utente chiede, quindi:

- i. il rimborso delle fatture pagate all'altro Operatore (Windtre);
- ii. il ristoro del disagio patito per non aver rispettato le condizioni contrattuali e per il tempo perso;
- iii. il recesso della linea per inadempimento contrattuale, senza oneri e costi.

2. La posizione dell'operatore

Preliminarmente si eccepisce la carenza di legittimazione attiva in capo all'istante in quanto, come emerge dalle fatture allegate dallo stesso utente, la linea [REDACTED] 2687 non è intestata a lui ma al [REDACTED] [REDACTED] Alice e pertanto [REDACTED] Mennello non avrebbe potuto chiedere la migrazione della linea né ha diritto a pretendere il rimborso di fatture intestate ad altro utente. Ferma l'eccezione appena svolta, nel merito occorre rilevare che, come confermato da Wholesales, l'ordinativo di rientro è stato annullato poco dopo [REDACTED] nto. Il Sig. Mennello in data 12.5.2021 ha sottoscritto con Tim un ulteriore contratto per l'attivazione [REDACTED] a linea, la n. 041 7796839 attivata in data 17.5.2021. L'istante ha attivato da canale web Tim Unica in data 19.05.2021 e Mondo Disney in data 21.5.2021. In data 03.06.2021 TIM ha inoltrato all'istante apposita Welcome Letter di attivazione con le condizioni economiche e contrattuali dell'offerta prescelta. Il primo reclamo dell'istante è del 14.9.2021 (4 mesi dopo l'attivazione della linea) ed è stato gestito da Tim in data 22.09.2021 con l'erogazione di euro 51,24 (vedi Fattura Ottobre 2021) a titolo di caring e l'invito a rivolgersi all'altro Operatore per la disdetta del contratto. Si conferma pertanto la correttezza dell'operato di Tim e che nulla è dovuto all'utente. Si evidenzia poi come tra l'altro, dalle fatture WIND allegate dall'istante al fascicolo documentale, non sono evidenti i singoli addebiti che compongono la fattura e che in ogni caso non possono essere rimborsati il saldo rate modem, eventuali penali e costi disattivazione. Chiede, quindi, che il GU14 in oggetto venga dichiarato inar[REDACTED] per carenza di legittimazione attiva del Sig. Mennello e che comunque 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 non possano essere accolte.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) si ritiene che la stessa non possa essere accolta in quanto da un lato non è possibile rimborsare le fatture intestate ad un soggetto diverso rispetto all'istante e, dall'altro, perché le fatture di Windtre, delle quali parte attorea ne chiede il rimborso, sono state prodotte in atti con il solo frontespizio, rendendo di fatto impossibile qualsivoglia valutazione circa i singoli addebiti, valutazione del resto necessaria per determinare la legittimità e quindi la debenza delle stesse. In relazione alla richiesta sub ii) si precisa quanto segue: la richiesta di un ristoro per il tempo perso dev'esser rigettata in mancanza di un reale presupposto valutativo e cognitivo dell'effettivo disagio subito che, per inciso, si ritiene configuri in toto gli estremi di una richiesta squisitamente risarcitoria che, come tale, non può trovare riscontro in una pronuncia del Corecom, essendo la stessa demandata all'esclusiva competenza dell'Autorità giudiziaria.

Per quanto riguarda, invece, il (presunto) mancato rispetto delle condizioni contrattuali da parte di Tim, lamentato dall'utente, nulla può essere contestato al gestore nella misura in cui quest'ultimo ha depositato in atti il contratto debitamente sottoscritto dall'istante, sottoscrizione sulla cui validità lo scrivente Corecom non può esprimere alcuna valutazione, essendo anche quest'ultima demandata ai competenti organi giudiziari.

Ed infine si ritiene che non si configurino neppure gli estremi per il riconoscimento dell'indennizzo per un eventuale mancato riscontro ai reclami presentati dall'utente, in quanto è lo stesso utente che conferma il puntuale riscontro degli stessi da parte di Tim, a cui si aggiunge il fatto che l'ulteriore reclamo che l'istante dichiara di non essere stato riscontrato da Tim, non è stato depositato in atti dal ricorrente.

La richiesta di recesso dal contratto senza oneri e costi di cui al punto sub iii) non può trovare accoglimento in quanto trattasi di facoltà riservata alla volontà contrattuale delle sole parti contraenti.

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 [REDACTED] 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.

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