

DELIBERA N. 62/2020/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxxxx/TIM S.p.A.
(GU14/73524/2019)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 15 giugno 2020;

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*”;

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. 353/19/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);

VISTO il decreto del Segretario Generale n. 5 del 26 aprile 2018 avente ad oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale*”, con il quale è stato definito il nuovo assetto organizzativo del Consiglio Regionale della Toscana e con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Biblioteca e documentazione. Archivio e protocollo. Assistenza generale al Corecom*”, con decorrenza 3 maggio 2018;

VISTA l’istanza del Sig. xxxx acquisita con protocollo n. 0032760 del 25/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare di un contratto *business* sull’utenza n. 0577 301xxx con l’operatore TIM S.p.A. nella propria istanza ha rappresentato quanto segue:

- di aver chiesto nel 2018 il rientro in TIM S.p.A. del solo servizio voce;
- “*a marzo [2018]*” la numerazione *de qua* passava in TIM S.p.A.;
- di non aver ricevuto le fatture per il servizio contrattualizzato e di avere chiesto chiarimenti al servizio clienti;
- a fronte di ciò gli addetti del 191 “*rassicura[vano] sulle fatture da ricevere, dicendo che la situazione si sarebbe sbloccata a breve e che non importava aprire reclami*”;
- invece, “*le fatture non arrivavano*”;
- il servizio veniva “*più volte distaccato da Telecom*”;
- contattava il servizio clienti tramite il numero dedicato, il 191, chiedendo l’importo da pagare e dopo aver effettuato il richiesto pagamento “*tramite Sisal o altro*” il servizio veniva riattivato;
- che la società TIM S.p.A. fatturava “*erroneamente ad altro soggetto la linea telefonica 0577301xxx*”;
- rilevava che TIM S.p.A. addebitava in fattura anche i costi per il servizio ADSL, mai richiesto.

L’istante, sulla base della sopra indicata esposizione ha chiesto:

- 1) “*che Telecom Italia invii le fatture da noi pagate e attivi/ripristini il ciclo di fatturazione in maniera corretta per le fatture future*;
- 2) “*che Telecom fatturi correttamente quanto richiesto per la sola linea fonia e cessi eventualmente il servizio ADSL se attivato*”;
- 3) “*lo storno ed il rimborso di eventuali addebiti non dovuti riferiti a corrispettivi, spese, oneri ecc. errati e non dovuti*”;

4) *“indennizzo per i profondi e gravi disagi causati proponendo come già indicato sul verbale del 23/01/2019, il tutto per euro 4000,00”.*

2. La posizione dell'operatore.

La società TIM S.p.A. ha fatto pervenire nei termini previsti dal vigente regolamento, una memoria difensiva nella quale, in via preliminare, ha eccepito:

- l'inammissibilità delle domande perché *“del tutto prive di qualunque fondamento, ma anche perché tramite la stessa il Sig. xxx formula indirettamente una domanda di risarcimento danni. Infatti, nello spiegare le proprie istanze, il Sig. xxxx chiede espressamente, fra le altre cose, "richiede indennizzo per i profondi disagi causati, il tutto per euro 5000,00". Ebbene, tale quantificazione, benché ridotta a € 4.000,00 nell'istanza di definizione, è totalmente arbitraria. Quanto domandato a titolo di indennizzo altro non è che una richiesta di risarcimento danni atteso l'importo esorbitante e totalmente svincolato dalle ipotesi normativamente previste ex delibera 347/18/CON”;*

- l'inammissibilità dell'istanza di definizione, *“per difformità dell'oggetto delle contestazioni e delle istanze formulate rispetto a quelle sottoposte a codesto Corecom in primo grado in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione (...) il Sig. xxxx, nell'istanza di conciliazione si è limitato a chiedere il ripristino della corretta fatturazione e un generico indennizzo per i pretesi disagi subiti, diversamente da quanto successivamente specificato nell'istanza di definizione, in cui viene aggiunta, fra le altre cose, “che Telecom fatturi correttamente quanto richiesto per la sola linea fonia e cessi eventualmente il servizio ADSL se attivato...al ripristino della regolare fatturazione, richiedo lo storno ed il rimborso di eventuali addebiti non dovuti riferiti a corrispettivi, spese, oneri ecc. errati e non dovuti”. Si tratta evidentemente di domande nuove, non sottoposte a tentativo obbligatorio di conciliazione, e su cui, di conseguenza, non può essere esercitato il contraddittorio in questa sede”.*

Nel merito, la società TIM S.p.A. ha eccepito l'infondatezza delle deduzioni e richieste. Nello specifico, con riferimento all'errata intestazione delle fatture ha precisato che tale circostanza *“non è ricompresa nell'ambito oggettivo della delibera 203/18/CONS. Di conseguenza, non solo l'adito Corecom è incompetente ma, anche laddove volesse pronunciarsi sul caso in esame, non potrebbe liquidare alcun indennizzo, non essendo la fattispecie indennizzabile ai sensi della delibera 347/18/CONS, perché non è ricompresa nel numerus clausus dei casi ivi elencati, né tantomeno appare possibile assimilarla ad alcuno di essi, in applicazione del principio di analogia”.*

Inoltre, l'operatore ha eccepito che, in merito alla errata intestazione delle fatture *“non risultano reclami precedenti all'istanza di conciliazione”* ed infine ha concluso precisando *“che l'allineamento dei dati è stato in ogni caso espletato”.*

3. La replica dell'istante.

L'istante, in data 22 maggio 2019, ha formulato alcune controdeduzioni che, peraltro, risultano effettuate oltre i termini previsti dalla normativa di settore e che non saranno valutate ai fini del presente procedimento.

4. Motivazione della decisione.

In via preliminare:

- con riferimento all'eccezione dell'operatore circa la natura risarcitoria della domanda dell'istante *sub 4*), esclusa ogni pronuncia risarcitoria da parte di quest'Autorità, si precisa che in applicazione del criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa, tale richiesta dovrà essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo;

- si ritiene di accogliere l'eccezione sollevata dalla società TIM S.p.A. avente ad oggetto *"la difformità dell'oggetto delle contestazioni e delle istanze formulate rispetto a quelle sottoposte a codesto Corecom in primo grado in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione"*.

A tal fine, come più volte precisato dall'Autorità (*ex multis* Delibera Agcom n. 69/19/CIR) ed anche dalla Suprema Corte *"Si ha domanda nuova quando si avanzi una pretesa obiettivamente diversa da quella originaria, introducendo nel processo un petitum diverso e più ampio oppure una causa petendi fondata su situazioni giuridiche non prospettate prima e in particolare su un fatto costitutivo radicalmente differente, di modo che si ponga un nuovo tema d'indagine e si spostino i termini della controversia, con l'effetto di disorientare la difesa della controparte ed alterare il regolare svolgimento del processo"* (cfr. Cass., sentenze n. 18513/2007, n. 7579/2007, n. 7524/20059).

Nel caso di specie, nel procedimento di definizione, l'istante ha introdotto per la prima volta le richieste *sub 2) e sub 3)* che incidono sostanzialmente sull'oggetto della controversia, integrandolo e qualificando diversamente i fatti e le doglianze dell'istanza e pertanto le suddette domande *sub 2) e sub 3)*, sono inammissibili e devono essere rigettate perché violano il principio di obbligatorietà della fase conciliativa.

Nel merito.

L'istante lamenta l'errata intestazione delle fatture relative all'utenza n. 0577 301xxx, circostanza che ha comportato *"gravi danni"* all'attività esercitata (hotel), laddove l'operatore eccepisce l'incompetenza del Corecom in merito alla questione, nonché la non indennizzabilità di detto disservizio *"non essendo la fattispecie indennizzabile ai sensi della delibera 347/18/CONS, perché non è ricompresa nel numerus clausus dei casi ivi elencati, né tantomeno appare possibile assimilarla ad alcuno di essi, in applicazione del principio di analogia"*.

La domanda dell'istante non è fondata e deve essere rigettata in quanto, ai sensi dell'art. 2, del vigente *"Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettroniche"*, l'errata intestazione delle fatture non

rientra tra le competenze del Corecom in quanto attinente a profili tributari (*c.fra* Delibera n. 112/15 CIR).

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza GU14 n. 73524/2019 presentata da xxx.
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.

Firenze, 15 giugno 2020

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.)