

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

Deliberazione n. 37 del 18 MAGGIO 2023

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXX/TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/549978/2022)

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 XXXXXXXXXXXXX del 13/09/2022 acquisita con protocollo n. 0263685 del 13/09/2022;

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 contesta il fatto che a seguito di un problema con l'Adsl, Tim propone il potenziamento del servizio, a cui parte istante replica di necessitare solo della linea analogica per il servizio di teleallarme. Dopo due mesi scopre casualmente la non funzionalità del teleallarme, scopre che è stata installata la fibra, mai chiesta, chiede il ripristino della linea che viene sistemata dopo un mese (3 mesi di scopertura allarme). A gennaio Tim predispone un accredito in fattura di € 670,00= che verrà rimborsato, in parte, solo dopo vari solleciti. Le successive fatture di € 358,00= e € 306,00= non le paga su consiglio di un'operatrice di TIM. Si ritrova per ben 2 volte le linee bloccate, sia la fissa che la mobile: la prima volta per 5 (cinque) giorni, la seconda volta per 9 (nove) giorni, con la conseguente impossibilità di ricevere pagamenti pos, in pieno luglio, dopo un trasloco, in pieno periodo saldi. Con memoria di replica del 20.11.2022, l'utente ribadisce quanto segue: E' arrivato sollecito di pagamento per la fattura n. 4230422800038229/2022, questa è una delle fatture errate, in quanto disponeva di un pacchetto, prima che fosse attivata la fibra. Vengono addebitati importi assurdi perchè la linea è passata a consumo, senza una richiesta in tal senso dell'utente. Vuole riconfermare il grave danno alla sua attività con sospensione sia di linea fissa che mobile. Ricorda che è un errore di Tim il passaggio del contratto a consumo. E non ha mai ricevuto il bonifico con restituzione parziale di fattura errata, fattura n.4230422800098920, comunicato da tim che sarebbero stati restituiti circa € 540,00= tramite bonifico, mai arrivati. Chiamato per ennesima volta il 191 e nessuno è in grado di risolvere il problema, anzi non di loro competenza.

L'utente chiede:

- i. Il rimborso per la perdita di incassi, quantificabile a non meno di € 400,00= al giorno;
- ii. il rimborso degli interessi per esposizione bancaria pari a circa il 10% degli importi;
- iii. il rimborso dei mesi di non funzionalità del teleallarme;
- iv. lo storno delle fatture n. 4230422800012322 e n. 4230422800038229.

2. **La posizione dell'operatore**

Letto il Gu14 dell'utente, in via preliminare, si eccepisce l'inammissibilità delle richieste avanzate dalla Sig.ra XXXXXX, 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 Ciò premesso, le pretese

avversarie, fondate esclusivamente sulla richiesta di risarcimento danni per la perdita di incassi, sul rimborso degli interessi per esposizione bancaria e sul rimborso dei mesi di non funzionalità

del teleallarme, devono essere integralmente respinte in quanto inammissibili. Scendendo nel merito delle doglianze avversarie, dall'istruttoria eseguita da TIM è emerso quanto segue. L'istante ha sempre avuto una linea RTG + adsl Tutto senza limiti. Nell'anno 2020 l'utente ha segnalato più disservizi, tutti risolti entro i tempi tecnici previsti e con la stessa motivazione: Linea distante dalla centrale 981 metri – modem allineato

– linea instabile. Per tale motivazione è stato consigliato all'utente la trasformazione della linea in fibra in modo da garantire una maggiore stabilità del servizio. In data 07/07/2021, dietro richiesta dell'istante, la linea RTG + adsl è stata convertita in FIBRA FTTCAB. Dietro reclamo del 14/09/2021 e conseguente richiesta di far tornare la linea in modalità analogica, TIM in data 04/10/2021 ha emesso ordinativo di conversione inversa completamente eseguito in data 12/10/2021 linea RTG e adsl attive. Per la linea RTG non è stato inserito il pricing valore, pertanto, sulle fatture del 1/22 è stato fatturato del traffico per euro 131,06 e sono state addebitate le rate residue del contributo di attivazione fibra dalla 4^ alla 24^ di 24 per totali euro 315,00. Tim ha inoltre addebitato sulla fattura del 2/22 traffico per euro 165,52 e sulla fattura 3/22 traffico per euro 143,55. Come riscontrato con comunicazione del 5.5.2022, l'Operatore ha già provveduto a rimborsare con nota di credito i contributi attivazione ed il traffico voce addebitati sul conto XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, per un totale di

€ 539,40 iva inclusa, a stornare € 201,93 iva inclusa dal conto XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX del 10/02/2022 per il traffico voce a consumo (invitando l'utente al saldo per differenza entro il 03/06/2022 di € 156,20 iva inclusa), a rimborsare l'importo di € 143,55+iva per il traffico voce a consumo addebitato sulla fattura 4230422800038229 del 11/04/2022. L'importo di € 539,40 è stato utilizzato a copertura parziale di fatture insolute. La somma di € 143,55 + iva è stato invece accreditato nel conto di Giugno 2022. Situazione amministrativa aggiornata al 19/10/2022: insoluto di euro 463,16. Non risultano sospensioni. Non risultano reclami relativi alla mancata gratuità della linea mobile. CHIEDE che il GU14 in oggetto venga rigettato in quanto infondato in fatto e in diritto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte come di seguito precisato.

Per quanto riguarda le richieste sub i), sub ii) e sub iii) che possono essere trattate congiuntamente, preme evidenziare che le stesse integrano, senza tema di smentita, la fattispecie del c.d. danno patrimoniale, ossia quella forma di danno ingiusto che colpisce direttamente la sfera economico-patrimoniale del danneggiato, articolato nelle due componenti del danno emergente, inteso come perdita economica subita e del lucro cessante, quale mancato guadagno che si sarebbe prodotto se il presunto inadempimento da parte del Gestore non fosse stato posto in essere.

Giova, altresì, rilevare che mentre le richieste inerenti al risarcimento del danno possono sicuramente essere oggetto del tentativo di conciliazione, stante la natura tendenzialmente omnicomprensiva e volontaristica di tale strumento di risoluzione delle controversie, l'art. 20, commi 4 e 5 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (allegato A, delibera Agcom

n. 353/19/CONS.) prevede espressamente che l'oggetto della pronuncia, in sede di definizione, esclude ogni richiesta risarcitoria essendo, viceversa, limitata agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle Carte dei Servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o dalle delibere dell'Autorità.

Per quanto sopra precisato, pertanto, le richieste di cui ai punti sub i), sub ii) e sub iii) non possono trovare accoglimento. Per quanto concerne la richiesta sub iv) si precisa quanto segue: la richiesta di storno delle fatture n. 4230422800038229 e n. 4230422800012322, come si evince da quanto evidenziato da parte istante, trova il suo fondamento nel fatto che Tim, senza una precisa richiesta in tal senso, abbia provveduto a fatturare il traffico telefonico a consumo, quando, in realtà l'utente aveva optato, a suo dire, fin da subito per un profilo commerciale "a pacchetto" in cui le telefonate, a prescindere dalla loro quantità, venivano comprese in una specifica tariffa fissa.

Giova però evidenziare che dalle fatture prodotte in atti e finanche dall'estratto contabile di Tim, quest'ultima abbia già provveduto a stornare/rimborsare (a compensazione) tutti gli importi relativi al

traffico voce erroneamente addebitati nelle fatture in contestazione, e, pertanto, la richiesta dell'utente non può venire accolta.

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 XXXXXXXXXXXXX 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

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.