

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

Deliberazione n. 76 del 20 DICEMBRE 2022

OGGETTO: Definizione della controversia [REDACTED] TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/499503/2022)

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 [REDACTED] ELA del 11/02/2022 acquisita con protocollo n. 0047959 del 11/02/2022;

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 data 15 febbraio 2021 la ditta [REDACTED] inviava formale richiesta di cessazione secca dell'utenza [REDACTED] a causa della cessazione della attività del 05.02.2020. All'uopo, nella lettera indicava i suoi recapiti per eventuali comunicazioni inerenti la richiesta di cessazione. Non avendo ricevuto alcun ricontatto né riscontro formale, in data 22 marzo 2021 contattava il 191 alla cui telefonata rispondeva l'operatrice [REDACTED] di nome Sara, codice AI429, la quale comunicava che l'utenza 0421/220586 fosse stata oggetto di richiesta di subentro e la linea risultasse [REDACTED] alla sig.ra SABELLICO Giulia. L'operatrice ancora dichiarava fosse presente a sistema una richiesta di subentro di nr 18 pagine, riferendo di vedere su 2 delle 18 pagine, l'apposizione di “scarabocchi” sotto [REDACTED] della cedente FINOTTO EMANUELA. Nella stessa sede, l'operatrice volendo creare il contraddittorio per comprendere meglio [REDACTED] creatasi, contattava la sig.ra SABELLICO che confermava la richiesta di subentro e che, nell'imbarazzo di giustificare tale illiceità, dichiarava che la richiesta [REDACTED] era della sua socia, sig.ra LAURA [REDACTED].

Il 30 marzo 2021 la sig.ra EMANUELA FINOTTO inviava a Tim Spa a mezzo pec formale disconoscimento, dichiarando di non aver mai rilasciato alcun formale benestare in qualità di cedente del [REDACTED] tivo al servizio attivo sulla linea telefonica 0421/220586, né tantomeno [REDACTED] apposto firme per cedere la linea telefonica 0421/220586 che aveva [REDACTED] provveduto a disdettare lo scorso 15 febbraio. La sig.ra Finotto contestava quanto accaduto e immediato annullamento della richiesta [REDACTED] tivo con conseguente cessazione della linea 0421/220586, come già richiesto in data 15 febbraio 2021. In tale sede l'utente richiedeva immediato riscontro formale nonché tutta la documentazione relativa alla domanda di subentro a cui avrebbe dato il benestare in qualità di [REDACTED] tratto relativo al servizio attivo sulla linea telefonica 0421/220586. A tali richieste Tim Spa non ha mai dato seguito, pur essendo pienamente responsabile dell'accaduto avendo violato il principio di correttezza e buona fede dal momento che, non solo non è stato dato [REDACTED] alla richiesta di cessazione dell'utenza come richiesto dalla sig.ra Finotto ma senza alcuna [REDACTED] e controllo è stato concesso a terzi di utilizzare i dati personali della Ditta Finotto a proprio vantaggio. Con memoria di replica depositata in data 13.04.2022, l'utente ribadisce quanto segue: In riferimento al procedimento in oggetto, impugno e contesto quanto dedotto, riferito e concluso da Tim. Punto 1 Controparte riporta letteralmente in memoria che “Come riferito dall'operatrice Tim contattata dall'istante, il subentro è stato [REDACTED] sulla base del ricevimento di documentazione completa inviata dalla sig.ra Sabellico in data 12.03.2021”. Con tale dichiarazione Tim conferma: a) che il subentro è stato effettuato il 12.03.2021; b) che il subentro è stato effettuato sulla base di ricevimento della documentazione “completa” Quanto al punto [REDACTED] il subentro è stato effettuato il 12.03.2021, data successiva alla disdetta inviata dalla ditta Finotto via pec in data 15 febbraio 2021 e quindi momento in cui il contratto avrebbe già [REDACTED] nella volontà espressa e formalizzata dalla effettiva titolare, quale la Tabaccheria Finotto Emanuela. Tim non ha adottato la dovuta diligenza, correttezza e buona fede nei confronti del cliente e pertanto pienamente responsabile per tale grave negligenza. Punto b) il subentro sarebbe stato effettuato sulla base di ricevimento della documentazione, a detta di Tim, “completa” [REDACTED] e, oltre a riportare “scarabocchi” non leggibili apposti negli spazi in cui è richiesta “Firma leggibile” e che la sig.ra Finotto disconosce recisamente e per cui si riserva di presentare formale denuncia querela presso l'Autorità Giudiziaria, al punto 6) del contratto di subentro è altresì prevista l'allegazione del documento d'identità del subentrato. Il documento del subentrato non è allegato, come non è allegato il documento d'identità del subentrante. Oltretutto la compilazione è assolutamente incompleta nella parte relativa ai dati e alla dichiarazione del subentrato. [REDACTED] Controparte riporta in memoria che “La linea in oggetto è stata poi cessata in seguito alla richiesta del 24 [REDACTED] inoltrata dalla Sig.ra Sabellico”. Tale dichiarazione è in aperta contraddizione con quanto indicato nel riscontro al reclamo della ditta Finotto, in cui Tim comunica “a seguito della Sua

segnalazione del 30/03/2021, e come chiarito nel corso del colloquio telefonico del 02/04/2021, desideriamo in primo luogo esprimere le nostre

scuse per quanto accaduto. Le comunichiamo di aver provveduto a cessare la linea [REDACTED] come da Sua richiesta.” Ebbene, è evidente che quest’ultima dichiarazione di Tim implica che la sig.ra [REDACTED] era divenuta titolare della linea in virtù di un modulo di subentro non corredato da alcun documento d’identità e con apposizione di firme illeggibili, successivo alla disdetta della stessa linea [REDACTED] della effettiva titolare Ditta [REDACTED] e pertanto è in re ipsa che tale subentro non potesse essere stato autorizzato dalla titolare che ne ha fatto richiesta di cessazione. Punto 3 Controparte conclude confermando “la correttezza dell’operato di TIM” e precisando che “l’insoluto imputabile alla Sig.ra [REDACTED] è pari ad € 211,68 (fattura 8E00179388 2 bimestre 21)”. Ebbene, a pag 6/18 del modulo di subentro firmato integralmente dalla sig.ra [REDACTED] è indicato che “Il Subentrante dichiara di conoscere l’entità degli importi già fatturati (o ancora da fatturare) al Subentrato riferiti alla linea relativa al Servizio oggetto di Subentro e dichiara inoltre che, succedendo nel contratto relativo alla utenza, qualora tali importi non fossero saldati dal Subentrato, sarà suo onere farsene carico e provvedere al relativo pagamento previo specifico addebito sulla propria fattura”. Pertanto, alcun costo residuo è imputato [REDACTED] ditta Finotto, in quanto così come dichiarato da Tim, essendosi perfezionato il subentro in [REDACTED] alla sig.ra Sabellico, in qualità di subentrata deve farsi carico di qualsivoglia importo non saldato. Alla luce di quanto appena esposto e riportandoci all’istanza GU14/499503/2022 e alle richieste ivi formulate, ne chiediamo l’integrale accoglimento, congiuntamente alla richiesta di condannare il gestore Tim alla corresponsione delle spese di procedura in favore dell’istante.

L’utente chiede:

- i. lo storno dell’intera posizione debitoria pendente in capo all’utente;
- ii. l’annullamento di qualsivoglia richiesta di subentro per il n. [REDACTED]
- iii. l’indennizzo per mancato riscontro ai reclami;
- iv. l’indennizzo per violazione dei doveri di correttezza e buona fede;
- v. la copia conforme all’originale della documentazione relativa al subentro;
- vi. le spese di procedura.

2. La posizione dell’operatore

Come riferito dall’operatrice TIM contattata dall’istante, il subentro è stato effettuato sulla base del ricevimento di documentazione completa inviata dalla Sig.ra [REDACTED] in data 12.3.2021. La linea in oggetto è stata poi cessata in seguito alla richiesta del 24.3.2021 inoltrata dalla Sig.ra [REDACTED]. In relazione al reclamo inoltrato in data 30/03/21, si evidenzia che Tim ha risposto in data 13/04/21 (riscontro allegato dall’utente). Si conferma pertanto la correttezza dell’operato di TIM e si precisa che l’insoluto imputabile alla Sig.ra [REDACTED] è pari ad € 211,68 (fattura 8E00179388 2 bimestre 21) 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 dell’istante non possano essere accolte.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) si evidenzia che alla luce del principio di cui all’art. 1, co 3, della legge n. 40/2007 per cui “i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia ... devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell’operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni (...)” il gestore dispone, di norma, di un tempo massimo di trenta giorni per poter dar seguito ad una richiesta di cessazione di un’utenza telefonica, come nel caso de quo.

In ottemperanza alla disposizione normativa di cui sopra, Tim avrebbe comunque avuto tempo fino al 15.03.2021 (trentesimo giorno successivo alla disdetta del 15.02.2021) per “processare” la richiesta del ricorrente e considerando, da un lato che la fattura n. 8E00179388 dell’11.03.2021 (€ 211,68) è riferita al

periodo 01.01.2021 – 28.02.2021 e, dall'altro, che la disdetta è stata inoltrata dall'utente in data 15.02.2021, si ritiene che la fattura in contestazione sia dovuta. Per quanto riguarda la richiesta sub ii) relativa

“all’annullamento di qualsivoglia richiesta di subentro per il [REDACTED] 86” si ritiene che la stessa sia ormai assorbita e superata dal fatto che, da un lato l’utente aveva chiesto espressamente la disdetta della predetta numerazione, a chiara dimostrazione della perdita di ogni suo interesse e, dall’altro, che quella stessa numerazione, come dichiarato da Tim nella propria memoria difensiva, veniva cessata in data 24.03.2021.

Per quanto riguarda la richiesta sub iii) di indennizzo per mancata risposta ai reclami, si ritiene che la stessa non possa trovare accoglimento nella misura in cui Tim, con nota del 13.04.2021, ha dato riscontro all’unico reclamo del 30.03.2021 (non allegato), nota che, per altro, è stata prodotta in atti dallo stesso ricorrente a testimonianza, quindi, di un’effettiva ricezione da parte di quest’ultimo.

Per quanto riguarda la richiesta sub iv) relativa all’indennizzo per violazione dei doveri di correttezza e buona fede si ritiene non possa essere accolta in quanto non risulta riconducibile a nessuna ipotesi tipizzata di indennizzo, né desumibile per analogia ad altre fattispecie.

Per quanto riguarda la richiesta sub v) di avere copia conforme all’originale della documentazione relativa al subentro si ritiene che la stessa non possa trovare accoglimento in quanto esula dalle specifiche competenze del Corecom. Per quanto concerne, infine, la richiesta sub vi) le spese di procedura vengono compensate.

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