

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Componenti	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Claudio Giulio Rizzato

Deliberazione n. 54 del 25 agosto 2021

OGGETTO: Definizione della controversia XXX S. A. S. / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/332967/2020)

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. Claudio Giulio Rizzato, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona 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. 3 *"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. Claudio Giulio Rizzato, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona 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 XXX S. A. S. del 29/09/2020 acquisita con protocollo n. 0399396 del 29/09/2020;

Visti gli atti del procedimento;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, nel mese di giugno chiama il 191 perchè il trasferimento di chiamata non funziona e per chiedere l'intervento di un tecnico per attivarlo; durante la telefonata l'operatore invita a fissare un appuntamento con un tecnico Telecom per cambiare il piano tariffario perchè con le nuove tariffe si risparmia considerevolmente, essendo un fedele cliente da oltre vent'anni. L'utente, fidandosi di quello che gli comunica l'operatore, viene contattato da un commerciale di TIM, Giacometti Giovanni, che gli suggerisce di cambiare piano tariffario perchè con le nuove tariffe si risparmia tantissimo. Ad oggi oltre alle fatture relative ai due numeri attivi (0423/60XXXX e 0423/30XXXX) che peraltro vengono regolarmente pagate perchè utilizzate, viene richiesto all'utente di pagare le fatture relative a numeri a lui sconosciuti e cioè Euro 445,56 per il numero 0423/1350XXXX ed Euro 222,13 per il numero 0423/1350XXXX. L'operatrice Telecom del 191 risponde che queste linee riguardano la comunicazione integrata e che se dovesse chiedere la cessazione verrebbero applicate delle penali.

L'utente chiede lo storno di tutte le fatture emesse in relazione ai numeri: 04231350XXXX – 04231350XXXX – 042330XXXX.

2. La posizione dell'operatore

In data 27.06.19 l'utente ha sottoscritto un contratto con profilo Tim Tutto Twin Office per l'attivazione del collegamento NICI, composto dalla linea voip n. 042360XXXX, nonché dalle linee n. 04231350XXXX, n. 04231350XXXX e n. 04231350XXXX. Nello specifico, la linea n. 04231350XXXX è relativa alla connettività fibra, la linea n. 04231350XXXX è per il servizio NICI e la linea n. 04231350XXXX è stata attivata come centralino virtuale. In merito alla linea 04236XXXX, dal momento che è confluita NICI come voip, non sono state più emesse fatture in quanto il traffico generato da tale linea è fatturato sulla linea di servizio 04231350XXXX. La n. 042330XXXX, citata nel formulario, era una linea fibra FTTCAB, cessata per morosità in data 15.08.2020. Inoltre, l'utente ha regolarmente utilizzato il collegamento NICI in quanto presente traffico sulle fatture relative alla linea n. 04231350XXXX oggi contestata. Pertanto, gli importi addebitati sono corretti e la richiesta di storno avanzata ex adverso sarà da considerarsi priva di fondamento. Si sottolinea infine che l'istanza presentata dall'utente è priva di una documentazione in grado di dimostrare la fondatezza delle pretese avanzate. Alla luce di ciò è evidente la correttezza dell'operato di Tim Spa, che andrà perciò esentata da qualsivoglia responsabilità. In conclusione, si evidenzia che ad oggi vi è un insoluto di € 2.655,12 che dovrà essere integralmente saldato. CHIEDE, quindi, il rigetto delle domande avversarie

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.

Innanzitutto giova rilevare che dalla documentazione versata in atti, si evince, senza tema di smentita, che l'utente ha regolarmente sottoscritto sia la proposta contrattuale e sia il documento contenente le caratteristiche tecniche e le condizioni economiche del servizio Tim Tutto Twin Office.

Tale circostanza assolve in pieno gli obblighi scaturenti dalla vigente normativa generale, ed in particolare risponde in pieno a quei principi ormai consolidati i quali, da un lato prevedono espressamente che la volontà inequivoca del titolare dell'utenza telefonica di concludere il contratto deve risultare da un modulo ovvero altro documento contrattuale, recante la data dell'avvenuto accordo e la relativa sottoscrizione del titolare dell'utenza (Agcom, delibera n. 664/06/CONS.), e, dall'altro, impongono agli organismi di telecomunicazioni di presentare in modo chiaro e completo, i contenuti del servizio, i termini e le modalità di

erogazione e in particolare i prezzi, le condizioni per il rinnovo e per il recesso nonché le eventuali penali (Agocm, delibera n. 179/03/CSP).

A ciò si aggiunga il fatto che non sono stati prodotti reclami specifici di contestazione delle fatture emesse, in contrasto con alcuni principi ormai consolidati sulla questione.

In primo luogo 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.

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. Rigetta l'istanza di XXX s.a.s. nei confronti di TIM.
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. Claudio Giulio Rizzato

Il Presidente

Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

Arianna Barocco