

 <p>CORECOM Comitato Regionale per le Comunicazioni VENETO</p>	<p>Presidente Vice Presidente</p> <p>Dirigente Capo</p>	<p>Marco Mazzoni Nicoletti Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli</p> <p>Stefano Danieli</p>
---	---	--

Deliberazione n. 41 del 26 LUGLIO 2022

OGGETTO: Definizione della controversia [REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/445911/2021).

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 dell'Avv. Stefano Danieli, 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. 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 27/07/2021 acquisita con protocollo n. 0323198 del 27/07/2021;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquista agli atti, quanto segue:

1. **La posizione dell'istante**

Il ricorrente dichiara che il telefono cellulare è parte integrante della sua attività professionale che svolge ormai da 20 anni, e proprio in considerazione di ciò, è sempre stato restio a cambiare anche solo il piano tariffario del contratto, per la paura di incappare in qualche problematica che rendesse difficoltosa la comunicazione verso i clienti e fornitori. Al momento della sottoscrizione del contratto con TIM BUSINESS ha chiesto più volte rassicurazioni al personale del centro Tim circa eventuali problematiche legate alla migrazione del numero cellulare da associare alla linea fissa, ricevendo sempre le medesime risposte "... non si preoccupi, facciamo queste operazioni tutti i giorni senza problemi..." Innumerevoli sono stati i tentativi di sistemare la delicata situazione sia attraverso il call center, senza mai un consiglio corretto su come sistemare la situazione, sia recandosi al centro Tim nel quale ha stipulato il contratto ma senza avere nessun tipo di riscontro circa una soluzione al problema, sommando allo stress del disservizio le giornate perse per cercare una soluzione al problema stesso, trovandosi a dover utilizzare un piano tariffario, che doveva essere momentaneo fino al collegamento alla linea fissa, oltremodo oneroso e che nel giro di una giornata esauriva il credito caricato nella giornata stessa, obbligandolo a spegnere la connessione dati. Oltre alla situazione problematica generale vissuta da tutti nell'ultimo anno dovuta alla pandemia, che ha messo in crisi interi settori lavorativi, ed in particolare le partite iva come il sottoscritto, a peggiorare la situazione ci si sono messe anche le oggettive difficoltà patite dovute all'impossibilità di utilizzare la linea mobile, perdendo in molte occasioni la possibilità di adempiere correttamente agli impegni professionali presi nei confronti dei miei clienti e fornitori, rimettendoci sia sotto il profilo professionale sia economico. Per limitare i danni si è visto costretto a sottoscrivere un nuovo contratto telefonico con un altro operatore, naturalmente con un nuovo cellulare e numero telefonico, per avere così la possibilità, in ogni momento, di comunicare tempestivamente con i clienti. Naturalmente il nuovo numero non è sempre riconosciuto al primo tentativo e molte volte ha dovuto preannunciare la chiamata con un messaggio, aumentando le perdite di tempo e lo stress per il compimento di una semplice telefonata. Con memoria di replica depositata in data 26.10.2021, l'istante precisa quanto segue: Il contratto sottoscritto consisteva nella fornitura di una linea telefonica business fissa, collegata ad una mobile; - che, dalla sottoscrizione del suddetto contratto in data 17.12.2019, la migrazione della linea mobile a business non è mai avvenuta; la migrazione della linea mobile in contratto business, è stata attiva solo a seguito di un nuovo contratto sottoscritto in data 17.05.2021, e solo successivamente alla richiesta da parte di TIM, propedeutica alla definizione del contenzioso circa il mancato rispetto contrattuale. Pertanto si ritiene corretta la richiesta di risarcimento per il mancato rispetto degli accordi contrattuali pari a € 5.745,00.

L'utente chiede:

- i. l'importo complessivo di € 5.745,00= per il risarcimento dei danni morali e materiali che tengano in considerazione: la mancata attivazione del contratto telefonico dal 24.12.2019;
- ii. le spese patite per le innumerevoli ricariche esaurite nell'arco di una giornata lavorativa, e per la stipula di nuovo contratto telefonico con un altro operatore comprensive dei relativi rinnovi mensili;
- iii. mancati e minori guadagni patiti dovuti all'irreperibilità/impossibilità di comunicare tempestivamente con clienti e fornitori, ai quali in alcune occasioni ha dovuto scontare parte dei miei compensi pur di rimediare ad alcune incomprensioni sorte a causa dei ritardati colloqui telefonici; la ripercussione che tale problema ha procurato all'attività professionale scambiando un disservizio non imputabile al ricorrente per poca professionalità nel compimento del proprio lavoro.

2. La posizione dell'operatore

In data 17/12/2019 l'istante ha sottoscritto un contratto per l'attivazione di una linea fibra (attivata in data 3.1.2020 e per la quale l'utente salda regolarmente le relative fatture), ma non è indicata nessuna attivazione di utenza mobile abbinata alla linea fissa. La richiesta di migrazione [REDACTED] 396339238 è stata fatta il 17.12.2019 come CONSUMER ed il numero è rientrato in TIM in data 19/12/2019. La linea era attiva con la promozione ODTV7 Subito Mobile al costo di 10 euro addebitati sul credito residuo, la promozione ha la durata di 1 mese con un rinnovo automatico e gratuito per un altro mese (durata totale offerta due mesi) e comprende minuti e sms illimitati verso tutti e 20GB di Internet ogni mese. Sulla linea risultano 3 ricariche effettuate da dicembre 2019 ad oggi per un totale [REDACTED] 0. La linea 339 6339238 risulta attiva su rete TIM BUSINESS dal 18.05.2021 a seguito contratto sottoscritto dal cliente in data 17.05.2021 con profilo TIM DELUXE e ad oggi sono state emesse 2 fatture (4/21 e 5/21) regolarmente pagate dal cliente. A parte la pec dell'8.9.2020 e l'istanza avanzata in sede Corecom non risultano ulteriori reclami nei sistemi TIM. Si conferma pertanto la correttezza dell'operato di TIM e la non debenza dell'importo di € 5.475,00 richiesta dall'utente a titolo di indennizzo per il mancato rispetto degli accordi contrattuali. Quanto alla richiesta avversaria di riconoscimento dell'importo di € 10.000,00 (si veda memoria 2021 caricata in conciliaweb dall'utente) a titolo di risarcimento dei danni patiti, se ne eccepisce invece l'inammissibilità 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 e ss, 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. Si conferma pertanto la legittimità dell'operato di TIM.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie, per quanto in atti documentato, si ritiene che le richieste del ricorrente possano essere parzialmente accolte.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) si precisa quanto segue: per quanto l'utente abbia formulato una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte.

Nel caso specifico si ritiene, infatti, che l'utente come del resto dallo stesso indicato nella richiesta stessa, abbia inteso, più propriamente, censurare il ritardo, da parte di Tim, nell'attivazione del contratto telefonico per la sola utenza mobile.

Dall'esame della documentazione prodotta in atti, si evince infatti, che il contratto sottoscritto dall'utente comprendeva, oltre al servizio fibra, anche l'attivazione contestuale dell'utenza mobile (diversamente da quanto dichiarato invece da Tim nella propria memoria difensiva).

Giova, in proposito, richiamare un consolidato orientamento Agcom (Delibera 116/11/CIR, Delibera 152/11/CIR) e Corecom (Corecom Piemonte, Determina 9/18, Corecom Emilia Romagna, Delibera 100/2020,), secondo il quale gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Ne consegue che qualora l'utente lamenti il ritardo nell'attivazione del servizio rispetto alle tempistiche stabilite, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di dogliananza sono stati determinati da circostanze o problematiche tecniche o difficoltà ad esso non imputabili.

In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo 'for- male' ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Da ciò ne consegue il diritto dell'utente a vedersi riconosciuto un indennizzo qualora, come nel caso di specie, l'operatore non abbia attivato il servizio contrattualmente pattuito e non abbia mai nemmeno prospettato all'utente l'esistenza di problemi tecnici tali da rendere impossibile l'attivazione (*ex multiis*, Corecom Lazio,

delibera 15/10, Corecom Lazio, delibera n. 48/10).

Nello specifico, poiché l'operatore non ha provato che il ritardo nell'adempimento è stato determinato da causa allo stesso non imputabile, né ha dimostrato di aver fornito adeguate informazioni all'utente, sui motivi del ritardo nell'attivazione del servizio e sulle difficoltà tecniche incontrate nel corso del processo in esame, si ritiene che l'istante abbia diritto al riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art 4, comma 1 del *Regolamento indennizzi* (allegato A, delibera Agcom n. 347/18/CONS.) per cui: "Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo" (comma 1).

Pertanto, considerato che l'utente sottoscriveva il contratto, anche per la linea mobile, in data 17.12.2019 e la stessa veniva attivata, come dichiarato da Tim, in data 18.05.2021 e considerato, altresì, che fino alla predetta data (18.05.2021) come resto confermato da entrambe le parti, l'utenza in questione aveva un profilo consumer, l'utente ha diritto ad un indennizzo pari a € 3.885,00= (518 giorni di ritardo x € 7,50/prodrie).

Per quanto riguarda le richieste sub ii), sub iii) e sub iv), le quali possono essere trattate congiuntamente, si ritiene che le stesse configurno, diversamente da quanto specificato al punto sub i) di cui sopra, delle inequivocabili richieste di natura risarcitoria che, come tali, in questa sede non possono trovare accoglimento in quanto l'oggetto della pronuncia del Corecom 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.

E' dunque esclusa ogni pronuncia risarcitoria, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del giudice ordinario, al quale il ricorrente potrà rivolgersi per fare valere le proprie richieste.

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:

Di accogliere parzialmente l'istanza di [REDACTED] nei confronti di TIM s.p.a..

TIM s.p.a è tenuta a corrispondere l'importo di € 3.885,00= a titolo di indennizzo come in premessa specificato.

1. 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.
2. 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

Il Presidente

F.to Avv. Stefano Danieli

F.to Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

F.to Arianna Barocco