

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

Deliberazione n. 55 del 26 OTTOBRE 2022

OGGETTO: Definizione della controversia [REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/463322/2021).

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 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 [REDACTED] del 06/10/2021 acquisita con protocollo n. 0396116 del 06/10/2021;

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

“Nella fattura n°6 2018 di TIM, emessa in data 09.11.2018, vi era comunicazione alla clientela di una variazione unilaterale delle condizioni contrattuali. TIM Spa a pagina 4 della medesima fattura, scriveva che a seguito di questa variazione era concesso all'utente il diritto di recedere dal contratto e ne indicava le modalità. Tra queste era indicato anche il Servizio Clienti 191. In data 30/12/2018 contatto il Servizio Clienti al numero 191 per richiedere come recedere dal contratto, diventato troppo oneroso, e mantenere però lo stesso numero telefonico. Con l'operatore concordiamo l'invio tramite mail da parte di TIM, [REDACTED] nauva@libero.it, del Modello 1 “richiesta di subentro su codice fiscale” e Modello 2 “benessere al subentro” da restituire compilati, sottoscritti e con allegato copia del documento di identità, tramite PEC. In data 30.12.2018 è arrivata la mail di TIM n. prot. C22174071 con allegati i Modelli 1 e 2. In data 31.12.20 [REDACTED] C dal mio indirizzo rossibertilla@pec.it, alla società TIM (telecomitalia@pec.telecomitalia.it) per [REDACTED] alla linea telefonica affari (tel n. 049 526892) per modifica delle condizioni contrattuali, secondo le indicazioni ricevute nella telefonata intercorsa il giorno precedente, allegando quindi alla PEC il Modello 1 “richiesta di subentro su codice fiscale”, Modello 2 “benessere al subentro” debitamente compilati e sottoscritti, con scansione della mia C.I. in corso di [REDACTED]. 16.01.2019, TIM mi comunica alla mail nauva@libero.it (n. prot. C22359386) che la documentazione trasmessa non è completa, in quanto manca copia della C.I. (in realtà presente tra i documenti inviati) e dichiarazione che la fotocopia trasmessa è conforme all'originale (di cui non si capisce la necessità visto che i documenti sono stati trasmessi per PEC). In data 17.01.2019 invio mail PEC alla società TIM con allegati: autocertificazione in cui dichiaro che l'allegata fotocopia della C.I. è conforme a quella originale in mio possesso e scansione della C.I. Il giorno 25.01.2019 faccio pervenire con pacco ordinario al deposito di Peschiera Borromeo (MI) il router alice avuto in noleggio. In data 31.03.2019 invio mail PEC di sollecito con la richiesta di passaggio immediato dalla fatturazione con P.IVA a fatturazione con C.F. (declassamento) e la contestuale restituzione dell'importo non dovuto delle fatture emesse, e pagate, da gennaio 2019 a fine marzo 2019. In data 27.05.2019, dopo ennesima telefonata al numero 191, invio fax a TIM con fotocopia del Codice Fiscale, lo stesso fax e la relativa ricevuta di trasmissione viene inviato anche per mail PEC. La richiesta è sempre la medesima: il declassamento da fatturazione con P.IVA a C.F. In data 30.06.2019 invio mail PEC di reclamo: dopo 6 mesi da formale richiesta, in cui elenco tutte le PEC precedenti e gli invii di medesimi documenti, nessuna modifica è stata apportata al contratto, e io con [REDACTED] le bollette con lo spropositato aumento dei prezzi. In data 23.08.2019 la società Tim Spa invia alla mail nauva@libero.it ennesima richiesta di compilare e inviare tramite PEC sempre gli stessi moduli: Modello 1 “richiesta di subentro su codice fiscale” e Modello 2 “benessere al subentro”. In data 27.08.2019 trasmetto alla PEC di TIM SpA, per l'ennesima volta, gli stessi modelli compilati e firmati con scansione documento C.I. e Codice Fiscale. E' ormai chiaro l'intento di TIM SpA di procrastinare il declassamento da me richiesto con insistenza. Le fatture continuo a pagarle in più TIM mi sottrae del tempo nell'invio degli stessi documenti senza mai eccepire una firma mancante, una compilazione errata o il non rispetto dei tempi. E' un comportamento non solo scorretto ma delinquente. Delle numerose chiamate fatte al numero Servizio Clienti 191 di TIM SpA ho tenuto nota, purtroppo, solo di queste: 1-12486841408 in data 27/08/2019; 1-12829927802 in data 22/11/2019; 1-12887317869 in data 5/12/2019. In data 09.12.2019 invio ennesima PEC alla TIM SpA con richiesta di rimborso per [REDACTED] azione. Ovviamente nessuna risposta. A marzo 2020 ricevo la 1° fattura con declassazione e relativo nuovo contratto. In data 24.04.2020 ricevo alla mail nauva@libero.it la comunicazione prot. n. C26161470 con cui TIM SpA, in riferimento alla segnalazione pratica n° 57670617 del 14.12.2019 relativa alla mancata declassazione e al rimborso delle somme indebitamente fatturate, effettuate le opportune verifiche, riscontra la fondatezza di quanto da me evidenziato. TIM SpA ha ammesso che per più di un anno ha ignorato la mia richiesta, i vari solleciti e reclami, facendo

sembrare che la mia segnalazione sia pervenuta solo in data 14.12.2020; ha continuato a richiedere il pagamento delle fatture e mi ha pure sottratto del tempo facendomi contattare dai suoi

centralinisti per l'invio sempre dei medesimi documenti. Chiaramente nessun rimborso delle somme indebitamente fatturate è stato fatto. Con memoria di replica depositata in data 21.12.2021, l'utente ribadisce quanto segue: Si rileva che la società TIM S.p.A. ha percepito, a causa della ritardata declassazione, un maggior importo pari a € 657,98. Tale importo è stato dettagliatamente analizzato e mai smentito da TIM durante la conciliazione semplificata. Pertanto si richiede la restituzione delle somme indebitamente addebitate. Si ribadisce che il declassamento non è avvenuto il 22 gennaio 2020 come riportato nella memoria difensiva di TIM S.p.A., poiché la fattura n°8E0183835 data emissione 09/03/2020 riferita al periodo 2° 2020: gennaio-febbraio, di importo totale €183,71.- riporta ancora la linea telefonica affari. Si rileva che la società TIM non ha risposto né ai reclami né ai solleciti.

L'utente chiede:

- i. L'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- ii. L'indennizzo di cui all'art. 9, comma 2 applicabile in via analogica (ex art. 13, comma 7) per l'applicazione di un profilo tariffario difforme rispetto a quello richiesto (€ 2.50 x 425 gg, pari a € 1.062,50=);
- iii. il rimborso della somma di € 657,98= relativa alle fatture illegittimamente addebitate.

2. La posizione dell'operatore

Nel merito, si rileva che non esiste una specifica normativa né di legge né regolamentare in materia di subentro per cui, per determinare se c'è stato un ritardo o meno nella lavorazione della richiesta formulata dalla Sig.ra [REDACTED], occorre far riferimento unicamente a quanto previsto nella richiesta di subentro su codice fiscale (allegata dall'utente) e nelle Condizioni Generali di Abbonamento applicabili. Ebbene, nessuno dei citati documenti prevede che TIM debba rispettare un determinato termine per eseguire il subentro nella titolarità di una linea, per cui alcun indennizzo potrà essere riconosciuto a controparte. Tra l'altro neppure nel Regolamento sugli indennizzi è prevista una fattispecie di indennizzo a titolo di "ritardo nell'espletamento della procedura di subentro". Pertanto alcun indennizzo è dovuto all'utente. Quanto al rimborso, la differenza fra i canoni business e residenziali nel periodo 31.12.2018- 22.01.2020 è pari ad € 130,00 e si contestano i conteggi avversari CHIEDE, quindi, che il GU14 in oggetto venga rigettato in quanto infondato in fatto e in diritto.

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: se da un lato è pur vero che Tim ha dato formale riscontro, in data 24.04.2020 (con nota prot. n. C26161470), al reclamo del 14.12.2020, seppur in ritardo rispetto alla tempistica contrattualmente prevista, è altrettanto vera, se non dirimente, la circostanza secondo la quale ai precedenti reclami del ricorrente (inoltrati tramite pec e tramite fax) e corredati delle relative ricevute di consegna, l'operatore non ha prodotto in atti alcun supporto documentale atto a dimostrare di averne data adeguata risposta, di talché si ritiene che ricorrano i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 12, comma 1 del Regolamento indennizzi (allegato A, delibera Agcom n° 347/18/CONS) che viene, pertanto, determinato nella sua quantificazione massima pari a € 300,00=.

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) si rileva quanto segue: dalla documentazione prodotta in atti dal ricorrente si evince, senza tema di smentita, da un lato che l'operatore ha dato seguito, con colpevole ritardo, alla richiesta di declassamento trasmessa dall'istante in data 31.12.2018, e dall'altro, che non ha fornito allo stesso una corretta informativa circa le ragioni tecniche del predetto ritardo.

Si ritiene, pertanto, che parte attorea abbia diritto ad un indennizzo per il disservizio subito.

Non essendo previste nel Regolamento indennizzi, specifiche ipotesi di indennizzo applicabili al caso di specie, trattandosi di fatto di un mancato subentro ed un mancata trasformazione della linea telefonica da business a residenziale, si fa ricorso all'applicazione analogica per casi similari prevista dall'art. 13 comma 7 del citato regolamento.

Poiché la mancata lavorazione della richiesta di declassamento ha sicuramente comportato per l'istante l'applicazione di una tariffa diversa da quella richiesta avendo appunto manifestato la volontà di trasformare la propria linea telefonica da business in residenziale, si ritiene applicabile in via analogica l'indennizzo previsto dall'art. 9, comma 2 dal Regolamento in parola relativo all'applicazione difforme del profilo tariffario richiesto.

Ne consegue, quindi, che la domanda deve ritenersi accolta con il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 9, comma 2 del regolamento in parola che prevede € 2,50 pro die per ogni giorno di attivazione di un profilo tariffario difforme da quello effettivamente richiesto.

Pertanto Telecom è tenuta a corrispondere all'istante la somma complessiva di € 975,00= così quantificata: euro 2,50 pro die per 390 giorni (13 mesi), calcolati dal 01.02.2019 (trentesimo giorno successivo alla richiesta del 31.12.2018, considerato che l'operatore, di norma, dispone di 30 giorni per processare le richieste dell'utente,) al 01.03.2020 (data in cui il declassamento è avvenuto).

Per quanto riguarda la richiesta sub iii) si precisa quanto segue: considerato che il ricorrente ha formalmente chiesto il declassamento in data 31.12.2018 (tramite pec) e considerato che l'operatore, di norma e come sopra già precisato, dispone di 30 giorni per processare le richieste dell'utente, si ritiene che la declassazione avrebbe dovuto essere operativa a far data dal 01.02.2019, compiendosi, in realtà, soltanto in data 01.03.2020.

Comparando i canoni addebitati nella fatture prodotte, relative per il profilo tariffario "affari" a € 41,80/mese – iva compresa (di cui alla fattura n. 6/2019,) e per il profilo tariffario "consumer" a € 23,02/mese - iva compresa (di cui alla fattura dicembre 2020, n. RE07387867) si evince che la differenza mensile tra i due canoni sia pari a € 18,78/mese (€ 41,80 – € 23,02) che, moltiplicati per i 13 (tredici) mesi di ritardo nell'espletamento della declassazione richiesta (dal 01.02.2019 al 01.03.2020), determinano una somma pari € 244,14= (€ 18.78x13) che dovrà, pertanto, essere imborsata all'utente.

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 accogliere parzialmente l'istanza di [REDACTED] nei confronti di TIM s.p.a. che è tenuta:
 - a) a corrispondere l'importo di € 975,00= a titolo di indennizzo per il ritardo nella declassazione del profilo tariffario;
 - b) corrispondere € 300,00= a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
 - c) a corrispondere € 244,14= a titolo di rimborso come in premessa specificato.
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