

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

Deliberazione n. 56 del 26 OTTOBRE 2022

OGGETTO: Definizione della controversia [REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/466549/2021).

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 18/10/2021 acquisita con protocollo n. 0411090 del 18/10/2021;

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

In particolare l'utente dichiara: Nel mese di settembre 2020, abbiamo firmato un contratto per passare alla fibra, la TIM ci ha proposto tecnologia NICI VOIP; con passaggio a nuova tecnologia gli apparecchi non hanno mai funzionato bene. A seguito innumerevoli reclami inviati mezzo PEC telecomitalia@pectelecomitalia.it e al 191 cui segnalavamo il disservizio, ci siamo visti costretti a cambiare operatore perché non era possibile né ricevere né effettuare telefonate per più volte al giorno, quasi tutti i giorni; quando si collegava la linea era comunque molto disturbata. Tenuto conto del protrarsi del disservizio per oltre quattro mesi, tenuto conto che abbiamo pagato regolarmente le fatture ricevute fino a maggio, non riteniamo di dover pagare la fattura 8E00294543/2021 di € 1.855,08 scadenza giugno 21, che ci mette in conto le rate di attivazione abbonamento TimComUnica, la cessazione, e addebiti ROUTER vari servizi di cui non abbiamo usufruito, visto che la controparte TIM non ha fatto nulla per risolvere i nostri problemi tranne ribadire che ormai avevamo firmato un contratto. A disposizione per [REDACTED] gli. Il legale rappresentante Sartori Enrico- Richieste: Sicuramente non è dovuto il pagamento della bolletta citata di € 1.855,08 del 11/05/21 e nemmeno delle successive fatture emesse dopo tale data per un importo complessivo di € 2.772,00. Chiediamo lo storno della cifra complessiva. A nostro avviso ci dovrebbe essere anche un risarcimento per il disservizio che ci ha danneggiato nel lavoro almeno per 500 euro al mese per 4 mesi.

L'UTENTE chiede lo storno della fattura di € 1.855,08 del 11/05/21 e delle successive fatture emesse dopo tale data per un importo complessivo di € 2.772,00. Inoltre chiede di valutare la possibilità di un risarcimento dei danni per disservizi nel proprio lavoro che quantifica in 500 euro al mese per 4 mesi.

2. La posizione dell'operatore

"In relazione all'istanza di definizione della controversia in oggetto, Tim spa, in persona del suo procuratore Avv. [REDACTED] rappresentata e difesa, giusta procura notarile del 6.12.2019 depositata presso il Corecom Veneto in data 11.02.2020, dall'[REDACTED] [REDACTED] sevelt, n.3, si costituisce con la presente memoria e rileva quanto segue. L'istante lamenta il malfunzionamento parziale del collegamento Nici e contesta la fattura n. 8E00294543/2021 di € 1.855,08 scadenza giugno 21 contenente le rate di attivazione dell'abbonamento TimComUnica, la cessazione e gli addebiti del ROUTER. L'istante ha sottoscritto in data 16.9.2020 un contratto per l'attivazione di un collegamento NICI con [REDACTED] seguenti lin [REDACTED] 306 connettiv [REDACTED] 1307 servizio nici 0444520467 linea voip Quanto attivato e fatturato da Tim risulta conforme alle condizioni contrattuali ed all'offerta sottoscritta [REDACTED] ente. Il [REDACTED] 044413501307 e il voip 0444520467 sono cessati in data 23/04/2021 per migrazione della linea voip verso altro Operatore. La linea connettività è ancora attiva in quanto per la sua cessazione è necessaria apposita richiesta formulata dall'utente. Una volta emessa la cessazione del servizio di comunicazione integrato, la procedura prevede l'attivazione [REDACTED] i fittizie (nel nostro caso la linea n. 044411140108) per la fatturazione delle rate a scadere relative all'attivazione del servizio cessato e ai prodotti associati. Fu [REDACTED] gamento Nici, l'istante ha anche intestato la linea n. 0444875529 attivata sulla base di un ulteriore contratto sottoscritto dall'utente sempre in data 16.9.2020. La linea è tutt'ora attiva e fatturante. Si conferma pertanto la correttezza della fatturazione e la debenza dell'insoluto a [REDACTED] ad € 2.829,64 come da estratto debitorio che si allega. Per il nr. 044413501306 risultano le seguenti [REDACTED] tra [REDACTED] da Tim entro i tempi tecnici necessari: Per i nr. 044413501307 e 0444875529 non risultano invece segnalazioni di guasto. Anche sotto tale aspetto si conferma pertanto la correttezza dell'operato di TIM. Nel presente Gu14

l'istante lamenta lagnanze unicamente per la componente fissa ma allega anche fatture relative al mobile e pertanto si evidenzia ulteriormente quanto segue. Lato mobile presente contratto

sottoscritto in data 16.09.2020 per la portabilità in TIM di du[REDACTED]346360193) e l'attivazione di una [REDACTED]3398318948) in convergenza con la rete fissa, tutte con profilo TIM UNICA BUSINESS SILVER SPECIAL. Linee cessate per MNP a marzo 2021 con ultimi addebiti di canone nella fattura del 3/21. Lato mobile la fatturazione è continuata solo per l'addebito del CAO (Contributo attivazione offerta rateizzato) previsto dal profilo sottoscritto. NON sono stati addebitati corrispettivi di recesso anticipato lato mobile. Totale insoluto € 913,29.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante può essere parzialmente accolta.

Con riferimento all'istanza relativa allo storno delle fatture, dall'analisi della documentazione inserita nel fascicolo appare in maniera inequivocabile la volontà espressa dalla parte di recedere da ogni contratto stipulato con Tim Spa, comunicata formalmente con pec del 10 agosto 2021 con ricevuta di ritorno, nella quale si legge testualmente di annullare tutti i contratti in essere collegati alla partita IVA [REDACTED]

La stessa Tim Spa in data 13 agosto 2021 riconosceva tale volontà richiedendo all' istante per la definizione della pratica di cessazione del contratto l'invio di una visura camerale aggiornata a 6 mesi.

Sulla base quindi di questa comunicazione non si possono considerare ancora attivi e fatturanti i contratti stipulati con Tim Spa relativi ai numeri [REDACTED](connettività) e [REDACTED](fuori collegamento Nici) per cui si ritiene dovuto lo storno di tutte le fatture emesse nei trenta giorni successivi alla data di comunicazione del recesso del 10 agosto 2021.

Per quanto riguarda la successiva richiesta relativa di una eventuale valutazione di un generico danno (500 euro per quattro mesi), si può comunque considerare tale richiesta come richiesta di indennizzo ai sensi dell' articolo 6, comma 3, della delibera n.347/18/CONS. posto che le "Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" chiariscono all'articolo 14, punto III.1.3 che, in applicazione del principio di ragionevolezza e di efficienza dell' azione amministrativa "sebbene in linea teorica non sia possibile richiedere il risarcimento dei danni poiché Autorità non ha il potere di accertarli e perché l'oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione degli indennizzi ...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...".

Si ritiene che in un'ottica squisitamente interpretativa, ed in considerazione di quanto descritto dall'utente nell'istanza, le fattispecie di disservizio e di correlato indennizzo valutabili in questa sede siano quelle specifiche del malfunzionamento del servizio.

Per la quantificazione dell'importo viene considerato il periodo dal 22 gennaio 2021 (data del reclamo con il quale veniva evidenziato a Tim Spa il malfunzionamento del servizio) al 23 aprile 2021 (data di passaggio ad altro operatore) dei numeri n [REDACTED].

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 Spa. che è tenuta:

a) a stornare integralmente tutte le fatture emesse dopo il trentesimo giorno dalla comunicazione del recesso. a ritirare, a propria cura e spesa, la procedura di recupero del credito.

b) a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento l'indennizzo per il malfunzionamento dei numeri [REDACTED] e n. [REDACTED]

c) L'indennizzo come sopra calcolato, risulta pari a € 546,00= (€ 3,00 x 2 x 91) per ciascuna utenza e quindi per un importo complessivo di € 1.092,00= che andrà, eventualmente, a stornare l'insoluto se presente.

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