| | | |
|---|---|---|
| CORECOM Comitato Regionale per le Comunicazioni VENETO | Presidente<br>Vice Presidente<br><br><br><br>Dirigente | Marco Mazzoni Nicoletti<br>Fabrizio Comencini<br>Stefano Rasulo<br>Enrico Beda<br>Edoardo Figoli<br><br>Claudio Giulio Rizzato |

**Deliberazione n. 90 del 28 ottobre 2021**

OGGETTO: Definizione della controversia D. A. / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/397266/2021)

**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. 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 D. A. del 22/02/2021 acquisita con protocollo n. 0092082 del 22/02/2021;

**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**

La signora A. ha dato formale disdetta dell'utenza telefonica in oggetto in data 19.1.2019. Ciò nonostante e nonostante la richiesta di rimborso formalizzata in data 13.5.2020 e reiterata a mezzo del legale piu' volte, Tim non ha mai dato riscontro ne proceduto al rimborso ed anzi continua ad inviare bollette e diffide relative all'udienza cessata. Il rimborso ammonta ad € 882,64 oltre interessi legali, danno morale da valutarsi in via equitativa e spese legali.

L'utente chiede:

i. il rimborso di € 882,64=;

ii. il risarcimento del danno morale da valutarsi in via equitativa;

iii. il rimborso delle spese legali.

2. **La posizione dell'operatore**

Tim non ha rinvenuto nei propri sistemi la disdetta inoltrata dall'utente e la linea è cessata per morosità in data 9.12.2020. Ad oggi l'insoluto è pari ad € 458,05 Si evidenzia poi che 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 successive modifiche, 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. Occorre altresì precisare che per le ipotesi di ritardata cessazione di un servizio, non è previsto alcun indennizzo nella delibera 347/2018 e che per consolidata prassi dell'Autorità dei Corecom, si ritiene che il rimborso, o lo storno degli addebiti basti già a compensare il pregiudizio arrecato all'utente. Non potranno neppure essere riconosciute le spese di procedura, considerato che il procedimento di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuito e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate (Conforme è il recente costante orientamento Agcom, si vedano, ex multis, delibere nn. 223/20/CIR, 220/20/CIR, 208/20/CIR). Sul punto si veda anche la delibera conforme n.25/20 emessa recentemente dal Corecom Friuli Venezia Giulia n.25/20 Alla luce di quanto esposto è evidente la correttezza dell'operato di TIM SpA che, dunque, dovrà essere esentata da qualsivoglia addebito di responsabilità. CHIEDE, quindi, che il GU14 in oggetto venga rigettato in quanto infondato in fatto e in diritto.

**3. Motivazione della decisione**

Le richieste del ricorrente non possono essere accolte:

Per quanto riguarda la richiesta sub i) si rileva che dalla documentazione prodotta in atti dal ricorrente, quella che si presume essere la disdetta contrattuale del 23.01.2019, risulta completamente illeggibile e quindi, non può essere oggettivamente considerata e valutata, ad ogni effetto, come recesso.

Preme, altresì, evidenziare, che il regolare pagamento delle fatture emesse successivamente alla presunta disdetta del 23.01.19, ha determinato la formazione di "acquiescenza" alla fatturazione dell'operatore da parte dell'odierno istante, il quale avrebbe avuto la facoltà di astenersi dal pagamento delle predette fatture.

Non può, invece, essere accolta la richiesta di rimborso delle fatture che l'utente afferma di aver saldato, in quanto quest'ultimo non ha fornito prova documentale dei relativi pagamenti.

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) di risarcimento del danno morale, si evidenzia, da un lato che il Corecom non ha il potere di accertarlo, essendo demandato, il predetto potere, all'esclusiva competenza dell'Autorità giudiziaria e, dall'altro, perché l'oggetto dell'odierna pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, di tal chè la richiesta non può essere accolta.

Per quanto concerne, infine, la richiesta sub iii) si ritiene equo compensare le spese tra le parti. Per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate.

**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 A. D. 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

Dott. Claudio Giulio Rizzato

Il Presidente

Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante