

DELIBERA N. 34

A. R. / TIM SPA (GU14/79807/2019)

Corecom Molise

NELLA riunione del Corecom Molise del 23/10/2019;

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";

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 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", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Molise; VISTA la legge regionale del Molise 26 agosto 2002, n. 18 recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)";

VISTA l'istanza di A. R. del 06/02/2019 acquisita con protocollo n. 0051518 del 06/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A



L'istante nella descrizione dei fatti dichiara: DOPO AVER SOLLECITATO, PER LA NON CORRETTA EROGAZIONE DEL SERVIZIO(TELEFONIA E INTERNET), LA SOCIETA TELEFONICA TIM, CON LA QUALE AVEVO STIPULATO UN CONTRATTO PER UN'ATTIVAZIONE DELLA LINEA, AVVENUTA IN DATA 16 MAGGIO 2018, CON NUMERO 087559195, NON HA MAI RISOLTO I PROBLEMI INERENTI ALLE MIE RICHIESTE. HO QUINDI RITENUTO OPPORTUNO CAMBIARE OPERATORE, FACENDO UNA PORTABILITA DEL NUMERO. SUCCESSIVAMENTE MI SONO ARRIVATE DUE FATTURE DA PAGARE, CHE HO PAGATO MA HO CONTESTATO, PERCHE MENTRE IN FASE DI STIPULA CONTRATTUALE, AVEVO SFRUTTATO UN'OFFERTA DI CIRCA 32 EURO, IN FATTURA NON E' MAI ARRIVATA UNA SOMMA TOTALE CHE FOSSE MENO DI 46 EURO. NONOSTANTE TUTTO HO REGOLARIZZATO TUTTO, ED HO INVIATO CON RACCOMANDATA TUTTE LE ATTREZZATURE TECNICHE, IN COMODATO D'USO. DOPO QUESTO HO ICEVUTO UNA FATTURA DI 380,10 EURO CON ADDEBITI VARI E SOPRATTUTTO COSTI DI NOLEGGIO ANTICIPATO DELLE ATTREZZATURE E DELLA PROMOZIONE. CHIEDO ORA CHE MI VENGANO ANNULLATE QUESTE SPESE ED IN PIU' UN RIMBORSO SPESE PER I DISSERVIZI E DISAGI AVUTI, DURANTE LA MIA PERMANENZA CON LA SUDETTA SOCIETA TELEFONICA DI € 350,00,VISTO CHE HO AVUTO NOTEVOLI PROBLEMI CON IL LAVORO CHE HA COME CARATTERISTICA PRINCIPALE, QUELLA DI CONTATTARE I CLIENTI. Il ricorrente formula le seguenti richieste: "Richiedo un ulteriore sconto dalla precedente proposta Basterebbe poco E la possibilità di poter rateizzare la somma in piccole soluzioni".

2. La posizione dell'operatore

Con il presente atto, TIM chiede che venga dichiarata ed accertata l'inammissibilità e l'infondatezza nel merito dell'istanza presentata dalla Sig.ra Ricci per le seguenti ragioni. 1) In via preliminare: inammissibilità e infondatezza della richiesta di risarcimento Preliminarmente, TIM ritiene opportuno sollevare l'eccezione inammissibilità della richiesta così come spiegata da parte istante. Tale domanda è inammissibile non solo perché le domande formulate nei confronti dell'esponente società sono del tutto prive di qualunque fondamento, ma anche perché tramite la stessa la Sig.ra Ricci formula indirettamente una domanda di risarcimento danni. Infatti, nello spiegare le proprie istanze, chiede espressamente, fra le altre cose, "un rimborso per disservizi che hanno danneggiato la mia attività lavorativa di € 350". Quanto domandato a titolo di indennizzo altro non è che una richiesta di risarcimento danni atteso l'importo esorbitante e totalmente svincolato dalle ipotesi normativamente previste ex delibera 347/18/CONS, atto a svelare la funzione satisfattiva e non meramente compensativa della somma richiesta in questa sede (v. in proposito, Cass. Civ., II, 25 maggio 1984, n. 3228, in Giust. civ.Mass., 1984, 5, nonché, in senso conforme, Cass. Civ., I, 27 settembre 1996, n. 3 8522, in Giust. civ. Mass., 1996, 1330 "A differenza del risarcimento del danno che tende a ricostruire la situazione patrimoniale del danneggiato lesa dal comportamento illegittimo del danneggiante, come sanzione dell'illegittimità, l'indennizzo è rivolto a



compensare la lesione di interessi altrui, conseguente, di norma, al legittimo esercizio di un diritto"). Di conseguenza si eccepisce, in via preliminare, l'inammissibilità di tale domanda in quanto, seppur infondata, la stessa non è proponibile in questa sede. Ebbene, si rammenta, che l'art. 20, comma 4, della Delibera AGCOM 203/18/CONS, circoscrive chiaramente il potere demandato all'Autorità e, quindi, anche ai Corecom in sede di definizione della controversia, prevedendo 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", proseguendo al successivo comma 5 "Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno": dunque, al solo Giudice ordinario spetta l'accertamento del danno e, in caso di fondatezza della pretesa, la liquidazione a favore del danneggiato in applicazione del contratto e delle norme del codice civile. Pertanto, TIM insiste affinché sia accertata e dichiarata l'inammissibilità della istanza così formulata dal ricorrente, fermo restando che la predetta richiesta non risulta reiterata nell'istanza di definizione e deve pertanto intendersi rinunciata. 2) Nel merito: infondatezza delle pretese avanzate nei confronti di TIM Si osserva nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono infondate. Nulla di quanto dichiarato dall'istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico. Invero, come evincibile dal retrocartellino allegato (Doc. 1) non è presente alcuna segnalazione di guasto della linea de qua effettuata dalla Sig.ra Ricci, né risulta alcun reclamo o altra contestazione in merito alla pretesa difformità di fatturazione rispetto a quanto contrattualmente pattuito. Inoltre, la Sig.ra Ricci non ha neppure prodotto copia della fattura di cui domanda in tale sede lo storno. Ciò premesso, poiché la contestazione parrebbe riguardare, nello specifico, l'addebito dei corrispettivi di recesso, occorre rilevare che nella lettera contrattuale TIM Connect Gold, inviata da TIM in data 23 maggio 2018 (Doc. 2), è indicato espressamente quanto segue: "Ti ricordiamo che potrai recedere dalla presente offerta in qualsiasi momento. In caso di cessazione della linea telefonica e del servizio FIBRA prima della scadenza di 24 mesi dalla data di attivazione del servizio, per causa a te imputabile, sarai tenuto a corrispondere: 1. gli sconti di cui hai già usufruito sull'Abbonamento, compresi gli Abbonamenti delle Opzioni scelte e delle eventuali Opzioni che sceglierai di attivare successivamente; 2. i costi di disattivazione sostenuti secondo quanto previsto nelle Condizioni Generali di contratto". In particolare, l'art. 7 delle Condizioni Generali di abbonamento al Servizio Telefonico (cfr. Doc. 2) prevede che "Fermo restando quanto previsto al successivo comma 2, la durata del Contratto è di 24 mesi dalla data del suo perfezionamento; in assenza di disdetta da inviarsi da parte del Cliente, con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza, con comunicazione scritta all'indirizzo indicato sulla Fattura TIM o richiesto al Servizio Clienti linea fissa 187, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, con allegata fotocopia di un documento di identità, il Contratto sarà rinnovato a tempo indeterminato. Il Cliente può recedere in qualsiasi momento dal Servizio dandone comunicazione per iscritto all'indirizzo indicato sulla Fattura TIM o



richiesto al Servizio Clienti linea fissa 187, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, con allegata fotocopia di un documento di identità, da inviarsi con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di decorrenza del recesso indicata dal Cliente stesso. In alternativa, nel rispetto del termine indicato, il recesso può essere comunicato con modalità telematica tramite il sito web tim.it, chiamando il Servizio Clienti 187, oppure con Pec all'indirizzo telecomitalia@pec.telecomitalia.it allegando anche in tale caso fotocopia del documento di identità. In entrambi i casi di disdetta o recesso, rispettivamente disciplinati ai precedenti commi 1 e 2, il Cliente è comunque tenuto a pagare: (i) il corrispettivo del Servizio fruito fino alla data di efficacia della disdetta/recesso; (ii) il costo di abbonamento al Servizio relativo all'ultimo mese di utilizzo; e ??iii?? la commissione pari a 35,18 (trentacinque e diciotto) euro IVA inclusa a fronte dei costi sostenuti da TIM per le prestazioni di disattivazione.". La legittimità di tali addebiti è stata peraltro confermata dalla Delibera Agcom n. 487/18/CONS, la quale ha riconosciuto espressamente la facoltà per l'operatore di addebitare al cliente le spese di recesso che siano giustificate da costi dell'operatore. Tra questi ultimi rientrano peraltro non solo i costi concretamente sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio, ma anche la restituzione degli sconti in misura proporzionata al valore del contratto e alla durata residua dell'eventuale promozione, nonché il pagamento delle rate residue relative a prodotti o servizi offerti congiuntamente al servizio principale. È dunque evidente la correttezza di tutti gli importi fatturati, che rimangono pertanto integralmente dovuti. Tutto ciò premesso, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, si richiede all'adito Corecom di rigettare l'avversa istanza perché inammissibile o, in subordine, nel merito, infondata in fatto e in diritto. P.Q.M. TIM S.p.A. chiede al Corecom Molise di voler: 1. Preliminarmente, accertare e dichiarare l'inammissibilità dell'istanza della Sig.ra Ricci perché avente ad oggetto una richiesta di risarcimento danni e non di indennizzo, inammissibile in tale sede; 2. Nel merito, respingere l'avversa istanza in quanto infondata in fatto e in diritto per i motivi sopra esposti.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente in TEMA DI RITO, dovendo valutare il comportamento delle parti, si rileva che il ricorrente ha promosso il tentativo di conciliazione a cui ha aderito l'operatore, detta fase si è conclusa con verbale UG47451 del 01/02/2019 di mancato accordo. Si dichiara l'ammissibilità della domanda del ricorrente. NEL MERITO si ritiene che la domanda dell'istante non possa essere accolta e quindi debba essere rigettata. Eccezione di inammissibilità: In merito alla eccezione di inammissibilità per richiesta di risarcimento danni, sollevata da TIM, si ritiene che essa non possa essere accolta in quanto nella fattispecie, l'istante non menziona assolutamente l'ipotesi di risarcimento danni, ma formula la seguente richiesta: "Richiedo un ulteriore sconto della precedente proposta...". Il fatto che nelle proprie memorie il ricorrente faccia riferimento a "rimborso spese per disservizi e disagi avuti" si ritiene debba considerarsi come richiesta di eventuali indennizzi reputati ad egli spettanti. Entrando nel merito, in considerazione sia della documentazione presente agli atti sia anche dell'orientamento dell'Autorità (cfr Deliberazione n.84/18/CIR), si rileva che l'istanza fa riferimento a fatti



non supportati da alcuna documentazione. La parte ricorrente, infatti non produce il contratto iniziale da cui poter individuare gli elementi con cui con determinare la congruità della relativa fatturazione ritenuta non idonea e neppure la medesima fatturazione lamentata; L'istante si limita a contestare gli importi fatturati in maniera generica: egli formula quanto segue "chiedo ora che mi vengano annullate queste spese" laddove dovrebbe, piuttosto specificare le singole voci per le quali viene avanzata richiesta di storno o rimborso. Dalla lettura delle memorie depositate agli atti dall'operatore, non risultano individuabili voci anomale per le quali sarebbe necessario riconoscere storni o rimborsi; si precisa altresì che nessun reclamo risulta presente agli atti: la produzione di reclamo da parte dell'utente avrebbe messo l'operatore nelle condizioni di rendere edotto il medesimo istante in merito all'utenza in oggetto ovvero porre rimedio ad eventuali disservizi e quindi potenzialmente evitare l'odierna controversia; ne consegue, quindi che non può trovare accoglimento la richiesta di cui al presente punto. Pertanto l'istanza, si ritiene, debba essere rigettata.

DELIBERA

Articolo 1

- 1. Rigettare l'istanza procedimento GU14 n. 79807/2019 del 06/02/2019 per le motivazioni espresse in premessa
- **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.

Campobasso 23/10/2019

IL VICE PRESIDENTE

Avv. Nicola Lavanga

It is a contract to the many many many to the contract of the

1000

ni per 9100 Composito El OSCIDRAY, in la Ultranova de serva pundetti on descrito. A Livers de la Secrito indicesso de la Composito de la Composito de la Composito de la Composito de la Composito

otione algorization in the second general confidence in the second of the second of the second of the second o Property of the second of the

ovincustanami. Sumediat ili utsevilo essentiani especialisti and sume especialisti.

vernojus filologias nue lucej entende suprar objetivamento e acadilectura en

Comparison 23 10/2019