

DELIBERA 031/2024/CRL/UD del 26/01/2024
Pxxx Ixxx Fxxx xxx SRLS / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/520791/2022)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 26/01/2024;

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 modificata 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. 353/19/CONS;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito *“Regolamento Indennizzi”*;

VISTA l'istanza di Pxxx Ixxx Fxxx xxx SRLS del 29/04/2022 acquisita con protocollo n. 0140385 del 29/04/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La parte istante formalizzava istanza per la definizione, ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), recante le seguenti doglianze: “La società in data 21.06.2019 chiedeva la portabilità da Vodafone spa a TIM SpA per poter intraprendere un nuovo rapporto con la predetta società. Tale portabilità non è avvenuta nei tempi previsti e la società per circa un mese non ha ricevuto chiamate. La Punto Immobiliare Frascati 1 S.r.l.s. ha fatto numerosi solleciti telefonici (segnalazione n. 0044843370) senza esito ed è stata costretta tramite la piattaforma Conciliaweb ad attivare la procedura di urgenza in data 03.07.2019 con proc. n. GU5/144320/2019, che si concludeva con provvedimento temporaneo n. 144320-1 del 11.07.19 il quale disponeva che l'operatore TIM SpA provvedesse a ripristinare la linea entro il giorno 15.07.2019. Sennonché, in data 16.07.2019 la società era costretta ad inviare una pec di sollecito persistendo il malfunzionamento del servizio telefonico privo di ricezione (...). Per tali motivi richiedeva: i. indennizzo di cui all'art. 6, comma 1, Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS per l'interruzione del servizio di ricezione chiamate, nel periodo giugno e luglio 2019, per euro 732 euro; ii. storno delle fatture pagate per il servizio non usufruito pari ad euro 292,80; iii. indennizzo di cui all'art. 12, comma 1, Allegato A delibera n. 347/18/CONS per la mancata risposta al reclamo del 24.07.2020, per euro 297,50.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva tempestivamente l'operatore TIM a mezzo memoria difensiva del 16.06.2022 contestando, in via preliminare e nel rito, l'inammissibilità e l'improcedibilità dell'istanza di definizione per intervenuta violazione dell'art. 9, co. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS. Ed invero, stando alle contestazioni del Gestore, nella precedente fase di conciliazione, l'istanza veniva promossa in nome e per conto della società istante, il cui rappresentante legale, Sig. M. Vxxx, non dimostrava la propria qualità, né tramite apposita visura né, tantomeno con il deposito di procura speciale. Sempre in via preliminare, ma nel merito, TIM eccepiva l'inammissibilità e l'improcedibilità della domanda in quanto genericamente formulata e, comunque, non provata. Nel merito, inoltre, con riferimento al contestato disservizio di malfunzionamento l'Operatore precisava testualmente quanto segue: “La controparte contesta il ritardo di TIM nell'attivazione della linea 0xxxxxxxxx, in quanto a fronte di un contratto siglato il 21.06.19, l'operatore avrebbe attivato l'impianto, solo a fine luglio 2019, maturando un ritardo indennizzabile. Tale affermazione, tuttavia, non è corretta, in quanto a sistema non sono presenti richieste di attivazione/migrazione/rientro per la linea

Oxxxxxxxxx antecedenti all'introduzione del GU5. TIM, pertanto, una volta ricevuta l'istanza di controparte, nei tempi di cui alle condizioni di contratto, ha provveduto alla attivazione dell'utenza, come peraltro attestato dall'archiviazione del procedimento di urgenza in data 23.07.19. Non sono presenti a sistema, nemmeno reclami antecedenti a tale istanza riferibili a presunti malfunzionamenti che avrebbero impedito l'uso dei servizi. In ragione di quanto sopra, diversamente da quanto assunto da controparte, nessun ritardo può essere imputato a TIM". In conclusione, l'Operatore nel contestare le richieste avversarie insisteva per il rigetto dell'istanza di controparte in quanto inammissibile nel rito ed infondata nel merito. In sede di repliche: l'istante produceva memoria del 6.07.2022, a mezzo della quale contestava le deduzioni e le produzioni offerte dal Gestore, in quanto infondate in fatto ed in diritto, reiterando ogni richiesta. Con particolare riferimento all'eccezione di rito sollevata dal Gestore, l'utente replicava deducendo come il legale rappresentante non fosse tenuto a dimostrare la propria qualità di legale rappresentante p.t. in quanto in sede di registrazione in conciliaweb non veniva richiesta la produzione di alcuna procura o visura camerale. Ad ogni buon conto, in sede di repliche, l'utente depositava il documento richiesto. In conclusione, insisteva per l'accoglimento delle proprie domande tutte, come da istanza introduttiva del procedimento ivi inclusa quella di indennizzo per tardive e omesse risposte ai reclami.

3. Motivazione della decisione

In punto di rito, si rileva che l'istanza della società Pxxx Ixxx Fxxx S.r.l., è inammissibile per violazione di quanto previsto dall'art. 9, co. 4 del Regolamento di cui all'All. A Delibera 353/19/CONS; ed invero il citato articolo prevede che "In udienza le parti intervengono personalmente, ovvero, in caso di persone giuridiche, in persona del loro legale rappresentante". Ed infatti, già nel precedente grado di conciliazione, nel procedimento d'urgenza GU5, così come nella fase introduttiva del presente procedimento di definizione, l'istanza è stata promossa in nome e per conto della Ixxx Fxxx S.r.l., il cui asserito rappresentante legale Sig. Vxxx, non ha dimostrato la propria qualità, né tramite apposita visura né, tantomeno con il deposito di procura speciale, premurandosi di integrare la richiamata documentazione (visura camerale), solo previa specifica contestazione di rito sollevata dal Gestore, a mezzo deposito di note in replica. A tal proposito, non è in alcun modo condivisibile la giustificazione dell'utente secondo la quale la detta documentazione non sarebbe stata prodotta nella precedente fase, così come unitamente al GU14 del presente procedimento, in quanto il manuale operativo di Conciliaweb non richiedeva, al momento della registrazione sulla piattaforma del Sig. VARAMO, "l'allegazione di una apposita visura o procura speciale" (cfr. note di replica); sul punto, infatti, basti osservare che in tema di procedura valgono i termini e le prescrizioni previste dalla normativa regolamentare vigente (ed in particolare gli oneri di prova della rappresentanza legale richiesti dall'art. 9, co. 4 del Regolamento di cui all'All. A Delibera 353/19/CONS) e non certo i criteri utili alla registrazione in piattaforma, presenti nel manuale operativo del Conciliaweb. Sul punto, per dovuto onere di completezza, si ribadisce che una siffatta produzione (visura camerale o procura speciale) risulta essere stata omessa anche nel precedente grado di conciliazione, incardinato presso

lo scrivente Organo. Per tali motivi, non essendo possibile verificare l'identità del soggetto legale rappresentante p.t. che ha formalizzato illo tempore l'istanza di conciliazione ovvero che ha conferito, avendone i relativi poteri, il mandato al terzo fiduciario accreditato nel presente procedimento, la domanda deve essere dichiarata inammissibile per le richiamate violazioni. Diversamente opinando, anche a voler ammettere senza poter concedere che l'istante possa sanare in modo retroattivo la propria posizione depositando documenti integrativi solo in fase di controdeduzioni, ci si troverebbe dinanzi all'incomprensibile posizione di raddoppiato vantaggio del ricorrente rispetto all'operatore atteso che solo il primo avrebbe due momenti di difesa, fruibili tanto in occasione del deposito dell'istanza che, appunto, in sede di replica. Si comprende allora come correttamente il regolamento procedurale abbia sgombrato il campo dai possibili dubbi interpretativi stabilendo che, a fronte della presentazione di un'istanza di definizione, all'operatore e (solo ad esso) sia concesso, nel termine dei 45 giorni dall'avvio del procedimento, il deposito, unitamente alla memoria difensiva, dei fatidici documenti a sostegno della propria posizione, mentre, a seguire, ad entrambe le parti spetti la residuale possibilità di replica entro i successivi venti giorni. In questo modo, il nuovo Regolamento ha onorato la necessità di garanzia di parità di chances difensive tra le parti anche all'interno dei procedimenti ADR, riconoscendo come, se da un lato è giusto che l'interessato debba avere la possibilità di ottenere soddisfazione rispetto ad una propria posizione soggettiva di svantaggio (enucleando nell'istanza i motivi alla base della propria ritenuta doglianza e suffragando le proprie ragioni con quanta più documentazione valuti utile sottoporre all'evidenza dell'adito Corecom), sia da ritenersi di pari dignità normativa la necessità di tutela del diritto dell'operatore convenuto di poter spiegare le proprie contrapposte tesi attraverso l'esibizione, a sua volta, sia di memorie che di documenti, in modo che ognuno dei due, di fatto, abbia la possibilità di replicare a quanto dedotto dall'altro, ma giammai di 'rilanciare' in maniera squilibrata rispetto alla controparte. Da una simile rinvigorita impalcatura normativa costruita attorno all'incontrovertibile diritto al giusto contraddittorio, pertanto, non si ritengono ravvisabili elementi di dubbio alcuno circa il fatto che la documentazione prodotta in sede di replica non possa essere presa in considerazione ai fini istruttori in quanto depositata tardivamente rispetto al previsto momento del deposito dell'istanza e, dunque, l'eccezione di parte convenuta rispetto alla fattispecie in esame, anche al di fuori delle motivazioni sopra enucleate, è assolutamente accoglibile.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Si dichiara inammissibile l'istanza promossa dalla Axxx S.r.l. nei confronti della società Tim SpA, per violazione dell'art. 9, comma 4, del Regolamento di cui all'All. A della Delibera 353/19/CONS. Si compensano le spese di procedura.

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 danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 26/01/2024

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to