

DELIBERA 070/2024/CRL/UD del 24/05/2024
R. Dxxx Gxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/652152/2023)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 24/05/2024;

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 R. Dxxx Gxxx del 21/12/2023 acquisita con protocollo n. 0327695 del 21/12/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La parte istante ha contestato: “Per un'altra pratica, ho chiesto, tramite PEC (telecomitalia@pec.telecomitalia.it) e tramite email (documenti187@telecomitalia.it) la lista delle mie segnalazioni effettuate dal momento della migrazione al servizio fibra. TIM mi ha risposto solo una prima volta chiedendo di quali avessi bisogno e poi silenzio. Ho provato a sollecitare di nuovo varie volte tramite tutti i canali a disposizione, incluso il 187, ma senza ottenere alcun effetto. Risulta che la pratica sia stata chiusa (mi è stato detto per un errore di sistema, ho allegato altri dettagli nei documenti presentati) e nonostante le varie segnalazioni non è mai stato dato seguito alla richiesta”. Poste tali premesse, richiedeva “Come da carta servizi, ad oggi, il rimborso per la mancata risposta, MI PARE sia 2,5euro. Al momento della prima presentazione erano passati 238 giorni che facevano, se non vado errato, 595euro. Non so se si continua a calcolare la mancata risposta o devo aprire poi una pratica ulteriore”.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva con tempestiva memoria difensiva di parte la TIM, la quale nel merito eccepisce: “In via preliminare, corre l'obbligo di evidenziare l'inammissibilità/l'improcedibilità dell'istanza presentata dal sig. De Gregorio Roberto, in quanto la questione relativa alla mancata risposta alla missiva del 30.3.2023, oggi sottoposta al Corecom intestato, È stata formulata, in termini pressochè identici, in precedente procedimento di conciliazione concluso con delibera di definizione, nel quale l'istante lamentava anche la mancata risposta al reclamo. In particolare, nel procedimento GU14/Corecom Lazio, n. 603876, in relazione alla linea 0xxxxxxxxx, veniva lamentata la presunta esistenza di disservizi dal 2020. L'istante, in tale procedimento, allegava una pec del 30.3.2023 con la quale richiedeva a TIM, in costanza di procedimento di definizione, di fornire la schermata dei reclami dallo stesso asseritamente inviati all'operatore. L'esistenza di disservizi e il mancato riscontro al reclamo del 30.3.2023, dunque, venivano sottoposti all'attenzione del Corecom che, con delibera 3 460/2023 del 24.11.23 (Doc.1), rigettava tutte le domande avversarie. Nel presente procedimento, dunque, l'istante reitera strumentalmente una parte delle doglianze già sottoposte e risolte del Corecom. Alla luce di quanto sopra, È evidente come il presente procedimento, identico, o comunque, almeno in parte coincidente, per petitum e per causa petendi a quello già celebrato e concluso con delibera di rigetto, sia inammissibile/improcedibile per violazione del principio del ne bis in idem. Si domanda, pertanto, in via preliminare di dichiarare l'inammissibilità/improcedibilità delle domande formulate ex adverso, per evidente violazione del principio del bis in idem. Ferma le eccezioni preliminare

sollevate, in ogni caso la domanda avversaria È totalmente infondata anche nel merito. Fermo quanto eccepito al punto che precede, si deve rilevare come, anche nel merito, le doglianze avversarie risultino del tutto infondate, non trovando alcuna conferma nei sistemi di TIM. In primo luogo, infatti, si deve rilevare che la pec del 30.3.2023 non può ritenersi un reclamo nei termini delineati dall'art. 12 della Delibera 347/2018 CONS. in quanto, a tutto voler concedere, nello stesso l'istante si limitava a chiedere a TIM l'invio di un elenco di segnalazioni. Nella missiva non venivano segnalati disservizi. A ciò si aggiunga che la richiesta formulata ex adverso, oltre che essere del tutto irrituale, per quanto chiarito anche dal Corecom nella delibera di definizione del 24.11.2023 citata, È stata inviata a TIM in costanza di procedimento di conciliazione e dopo la celebrazione dell'udienza di conciliazione alla quale le parti hanno partecipato il 29.3.2023. L'operatore, pertanto, non avrebbe nemmeno dovuto riscontrare la comunicazione. Nonostante ciò, comunque, TIM ha anche risposto alla PEC mediante missiva in forma scritta datata 26.4.2023 nella quale chiedeva all'istante di essere più specifico nel formulare la richiesta. Non sussistono, dunque, i presupposti per riconoscere, a favore dell'istante, alcuno degli indennizzi di cui alla Delibera 347/18 CONS. Nessuna delle domande avversarie merita, dunque, di essere accolta”.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria svolta sulla base della documentazione in atti, nonché degli ulteriori 11 procedimenti presentati dall'istante nei confronti di TIM, si ritiene che l'istanza non possa trovare accoglimento. Relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, il Sig. Dxxx Gxxx ha presentato ben 11 istanze dal 27.2.2021 ad oggi e che hanno ad oggetto una serie di disservizi sulla linea fissa. Di questi, 5 si sono conclusi con accordo ed uno è stato già oggetto di decisione da parte dell'Autorità. Orbene, per meglio comprendere le ragioni della motivazione, si ritiene necessario in questa sede mantenere distinte le fattispecie di “disservizio” lamentate dalla parte istante e che non sono in questa sede indennizzabili. La “mancata comunicazione delle segnalazioni inoltrate al gestore” rientra tra le fattispecie indennizzabili e già solo per questo le collegate domande di mancata risposta al reclamo per disservizi non indennizzabili dovrà essere conseguentemente rigettata. Sul punto, si precisa che l'adito Corecom è incompetente ma, anche laddove volesse pronunciarsi sul caso in esame, non potrebbe liquidare alcunché non essendo le ipotesi sopra descritte indennizzabili ai sensi della delibera 347/18/CONS, perché non ricomprese nel numerus clausus delle ipotesi ivi elencate, né tantomeno appare possibile assimilarle ad alcuna di esse. Non solo. La richiesta appare pretestuosa dal momento che le 10 istanze precedenti questa rappresentano già un elenco dettagliato di segnalazioni, disservizi ed indennizzi percepiti senza necessità di ulteriori specificazioni. Più in generale, per motivi di completezza, giova precisare che la ratio sottesa all'obbligo dell'operatore di dare riscontro ai reclami dell'utente sta nella opportunità di instaurare e garantire una corretta dialettica tra le parti contrattuali. Nel caso di specie, dalla copiosa documentazione riferibile ai procedimenti presentati, ai diversi indennizzi ricevuti, ed alle udienze tenute nel contraddittorio delle parti, emerge che l'operatore non ha inteso sottrarsi ad un adeguato confronto con

l'utente, ma ha ritenuto di non dare riscontro in maniera puntuale alle reiterate richieste di chiarimenti dal momento in cui ne ha rilevato, a sua descrizione, la pretestuosità. A ciò si aggiunga che l'istanza dell'utente, che ha presentato diverse istanze dinanzi all'adito CORECOM, è tendenzialmente diretta ad ottenere l'indennizzo da mancata risposta ai reclami (che diventa sostanzialmente oggetto principale dell'istanza) mentre risulta marginale il disservizio occorso ed il relativo disagio indennizzabile. Sul punto, e in generale sull'utilizzo dell'istituto contrattuale del reclamo, non può sottacersi l'evidente sproporzione tra la gravità del disservizio dedotto e il presunto pregiudizio derivante dalla mancata interlocuzione e dialogo con l'operatore sul disservizio medesimo, ricordando che il reclamo è uno strumento servente l'obbligazione principale (e suo inadempimento già più volte indennizzati dal gestore) e non una prestazione autonoma del contratto. Non a caso l'art.84 del D.Lg.vo n.259/03 ("Codice delle Comunicazioni Elettroniche") cui deve ispirarsi la risoluzione delle controversie nella presente materia, si richiama al principio di equità e la Delibera 179/03/CSP, prescrive la misura della proporzionalità e dell'adequatezza dell'indennizzo dovuto, all'entità del concreto pregiudizio subito dall'istante. Sorge quindi la necessità - anche in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante come stabilito dalla Delibera 179/03/CSP - di prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti: circostanza che si verificherebbe ove si applicassero gli indennizzi previsti dalla Delibera n. 73/11/CONS in maniera acritica e svincolata dalle risultanze del caso concreto. Ciò in considerazione di alcuni fatti salienti e caratterizzanti il rapporto contrattuale intercorso tra le parti in funzione del simmetrico obbligo di correttezza e buona fede nell'esecuzione delle reciproche obbligazioni, per i quali si ritiene che il comportamento dell'utente non sia stato improntato alla diligente correttezza ed al senso di solidarietà sociale che integrano, appunto, il contenuto della buona fede. Stante la frequenza e la sistematicità con cui il Sig. Dxxx Gxxx ha contattato con una serie di istanze e reclami l'operatore che, di contro, ha dimostrato di non essersi sottratto ad una corretta interlocuzione contrattuale, si ritiene di rigettare integralmente le richieste dell'istante riguardanti l'erogazione di un indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza del Sig. R. Dxxx Gxxx nei confronti della società TIM S.p.A.. Spese di procedura compensate.

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.

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini