

DELIBERA N. 3/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM XXX

(GU14/694966/2024)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 23/01/2025;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 31/07/2024 acquisita con protocollo n. 0XXX del 31/07/2024;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile di Settore, dott. Gino Passarini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 23/01/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di TIM XXX, di seguito TIM, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 31/07/2024; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 03/07/2024), quanto segue.

“Chiedo di gestire la definizione solo per il mancato riscontro ai reclami in base all'art. 12 All. A delibera 347/18/CONS, considerato che l'operatore solo in data 03/07/2024 inviava sulla piattaforma conciliaweb la copia del contratto richiesto, senza però indennizzare il ritardo nel riscontro alla mia richiesta, inviata tramite fax il 10/04/2023 alle ore 13:23, come da ricevuta allegata all'istanza.

Tale procedura è stata eseguita in modo estremamente corretto, e in linea con la carta servizi di TIM, ragion per cui, la richiesta di indennizzo deve trovare accoglimento.

Mi preme sottolineare che la giurisprudenza, non solo riconosce la piena utilizzabilità del fax quale mezzo legale di comunicazione, ma attribuisce altresì al rapporto di favorevole trasmissione del documento con tale mezzo anche il valore di presunzione semplice, nel senso che colui che ha inviato il messaggio non debba in tal senso fornire alcuna ulteriore prova, pur dovendo evidentemente tenersi conto dell'eventuale mancata possibile ricezione del fax, allorquando vengano indicate e comprovate specifiche circostanze dalle quali possa ragionevolmente dedursi che effettivamente per un complesso di circostanze di fatto il documento non è stato conosciuto: Cons. di Stato, V, luglio 2010.

Inoltre, il fax è uno strumento ordinario di comunicazione di atti e documenti, in quanto soddisfa sia la forma scritta che la fonte di provenienza.

In forza dell'art. 43, comma 6, un fax deve presumersi giunto al destinatario quando il rapporto di trasmissione indica che questa è avvenuta regolarmente.

In materia di procedure ad evidenza pubblica, l'art. 77 del d. lgv. n. 163 del 2006.”.

L'istante segnala il seguente disservizio:

- (XXXXXX) mancata/tardiva risposta a reclami (data reclamo: 07/02/2023, data riscontro: non risolto).

2. La posizione dell'operatore

TIM, con memoria in data 10/10/2024, rileva quanto segue.

L'istante, in sintesi, sostiene di aver richiesto a TIM l'invio di asseriti eventuali contratti relativi agli anni 2019 e 2020, senza ricevere alcun riscontro.

Per questa ragione, chiede: indennizzo per ritardo nel riscontro al reclamo.

Le doglianze avversarie sono infondate in fatto e in diritto per il seguente ordine di motivi che saranno opportunamente evidenziati.

Alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, TIM conferma la piena correttezza del proprio operato e contesta integralmente tutte le domande avversarie.

In via preliminare: la scrivente difesa insiste sull'inammissibilità dell'odierno procedimento, in quanto, ancora una volta, l'istante persevera nell'utilizzo improprio dello strumento Conciliaweb, chiedendo indennizzi per presunte mancate risposte a sue richieste, non presenti nei sistemi gestionali Tim, inviate da una pec ad un indirizzo di posta ordinaria, anziché all'indirizzo pec di Tim, che avrebbe fornito prova di avvenuta consegna.

Si precisa inoltre che tale mail risulterebbe inviata all'indirizzo documenti19@XXX.it, che, come più volte ribadito, è una casella di posta elettronica adibita esclusivamente alla ricezione di documentazione da parte dei clienti.

Al sito www.tim.it – Contatti, sono indicati tutti i corretti riferimenti a cui inviare le segnalazioni.

Fermo quanto sopra osservato, si rileva altresì come la richiesta di documentazione prodotta agli atti ex adverso è priva della ricevuta di consegna che ne attesti il corretto

invio nonché della copia dell'avvenuta consegna e che, lo si ribadisce, non risulta essere presente nei sistemi TIM.

Ad ogni buon conto, si rileva come la richiesta di documentazione è cosa ben diversa dall'invio di una formale contestazione, qual è appunto il reclamo.

Si confida dunque che l'adita Autorità rigetti integralmente la domanda avversaria, che risulta essere con tutta evidenza capziosa, infondata e formulata al solo scopo di ottenere somme non dovute.

Si precisa altresì, in conclusione, che in sede di Procedimento UG/XXX/2024 del 16/06/2024, conclusosi con mancato accordo in data 03/07/2024, TIM ha fornito la documentazione richiesta sul fascicolo documentale in Conciliaweb (doc. 2).

Tutto ciò premesso, TIM, previa conferma del proprio operato, chiede il rigetto integrale delle domande avversarie.

3. Le repliche dell'istante

In data 10/10/2024, l'istante ha replicato quanto segue.

“In merito alla memoria difensiva depositata da TIM in data odierna, desidero sottolineare la mia posizione, ribadendo di avere seguito scrupolosamente le indicazioni fornite da Tim.

In particolare, ci tengo a evidenziare che le richieste presentate erano legittime e inviate secondo le modalità corrette.

Riconosco l'importanza di utilizzare i canali ufficiali, ma le comunicazioni effettuate, anche se inviate a un indirizzo di posta ordinaria, avevano come obiettivo quello di ricevere risposte tempestive e pertinenti.

La mancanza di risposta a tali richieste costituisce una grave inadempienza contrattuale.

Inoltre, vorrei chiarire che la documentazione prodotta, sebbene non corredata da ricevuta di consegna, è stata inviata con l'intento di formalizzare una contestazione, differente dall'invio di semplici richieste di informazione.

A comprova di quanto esposto, desidero sottolineare che, durante la mia conversazione con il servizio clienti TIM, è stato lo stesso personale a indicarmi di inviare un'email all'indirizzo documenti19@XXX.it.

Questa indicazione è stata fornita per garantire la corretta gestione della mia richiesta.

In allegato troverete uno screenshot della conversazione avuta in data odierna con l'operatore TIM, che attesta quanto sopra menzionato.

Tale documentazione evidenzia la raccomandazione ricevuta e il supporto fornito dal servizio clienti, confermando così l'iter da seguire per poter ricevere la documentazione richiesta.

Inoltre si precisa che tale richiesta è stata inviata tramite fax, desidero confermare che la stessa è considerata regolarmente consegnata.

Ai sensi dell'articolo 1335 cpc la comunicazione si reputa ricevuta nel momento in cui perviene al destinatario, anche se non ne abbia preso visione.

Ho provveduto a inviare il fax il giorno 10/04/2023 alle ore 13:23 al numero 800/XXX (numero presente sulla carta servizi TIM), la copia della ricevuta di invio è stata allegata al procedimento UG/XXX/2024, che attesta la correttezza e la tempestività dell'operazione.

La prova di invio è un elemento cruciale, in quanto dimostra il rispetto delle modalità di comunicazione stabilite nel contratto e nelle normative vigenti.

Pertanto, mi aspetto che l'Autorità prenda in considerazione la mia posizione, ritenendo infondate le obiezioni sollevate da Tim e confermando che la richiesta di indennizzo è del tutto legittima.

Inoltre, diffido TIM dall'insinuare o ipotizzare comportamenti illeciti nei miei confronti.

Tali affermazioni sono infondate e lesive della mia dignità e reputazione.

È cruciale che ogni futura comunicazione rispetti i principi di correttezza e professionalità.”.

In data 21/10/2024, l'istante ha nuovamente replicato, evidenziando quanto segue.

“in merito a quanto da Voi osservato, “Fermo quanto sopra osservato, si rileva altresì come la richiesta di documentazione prodotta agli atti ex adverso, è priva della ricevuta di consegna che ne attesti il corretto invio nonché della copia dell'avvenuta consegna e che, lo ribadiamo, non risulta essere presente nei sistemi Tim”, desidero sottolineare che l'invio di una email a un indirizzo di posta elettronica normale (documenti119@XXX.it) non genera ricevuta di consegna.

Inoltre, l'email è stata inviata all'indirizzo fornito dal servizio clienti TIM, come si evince chiaramente dalla registrazione fonografica effettuata in data odierna con il servizio clienti 119.

Pertanto l'assenza di ricevuta non inficia la validità della comunicazione inviata.

Si comunica che la registrazione fonografica verrà esibita e ascoltata nel corso dell'udienza, ai fini dell'accertamento dei fatti.

Inoltre con riferimento alla richiesta di rigetto avanzata da TIM in data 10/10/2024, si rappresenta che la medesima deve ritenersi infondata e priva di fondamento.

Il sottoscritto ha scrupolosamente rispettato tutte le direttive impartite da TIM, procedendo con l'invio della regolare email e del fax conforme, il quale ha dato esito positivo.

Mi preme sottolineare che la richiesta di una copia di un contratto di telefonia mobile può essere considerata un reclamo, soprattutto se il consumatore ha già sollecitato la documentazione senza ricevere una risposta adeguata.

Così come previsto dalle voci normative pertinenti: D.Lgs. 206/2005, si richiamano i seguenti articoli: Art. 3 (Definizione del consumatore), Art. 47 (Obbligo di informazione chiara e comprensibile) e Art. 33 (Pratiche commerciali scorrette) e Art. 1375 che stabilisce che il contratto deve essere eseguito secondo buona fede.

La richiesta di ricevere una copia del contratto rientra in questo obbligo di cooperazione e trasparenza.

In conclusione, la richiesta di una copia del contratto di telefonia mobile deve essere considerata un reclamo, in quanto implica una richiesta di adempimento di un obbligo informativo da parte della compagnia telefonica, tutelato da diverse normative a favore del consumatore.

4. Motivazione della decisione

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

Si precisa, innanzitutto, che nessuna valenza può essere attribuita alla documentazione prodotta dall'istante in fase di repliche (due "screenshot servizio clienti TIM" depositati, entrambi, in data 10/10/2024), poiché tale specifica fase procedurale va utilizzata come occasione di eventuale dettaglio di quanto già esplicitamente indicato nell'istanza introduttiva, come previsto dall'art. 16 dell'allegato A alla delibera 194/23/CONS.

Diversamente, mentre l'istante si gioverebbe di due momenti di difesa (in fase di deposito dell'istanza e in sede di replica), l'operatore si potrebbe avvalere della sola fase di deposito delle memorie difensive, con conseguente pregiudizio per il proprio diritto di difesa.

Ciò premesso, la richiesta di indennizzo per omessa risposta a reclamo viene respinta per i motivi che seguono.

Come considerato nella delibera Agcom n. 46/10/CIR,

“... l'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP, definisce il 'reclamo' come 'l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata'.

Le norme definitorie hanno la funzione di individuare l'ambito di riferimento della disciplina, limitandone altresì l'ambito di applicazione, con la conseguenza che deve ritenersi esclusa l'applicabilità della disciplina contenuta nella delibera n. 179/03/CSP a tutte le comunicazioni che non siano riconducibili alla nozione di reclamo ivi contenuta”.

Nel caso di specie, la comunicazione in data 07/02/2023 (reiterata, con pressochè identico contenuto, in data 10/04/2023), in atti (sebbene l'operatore ne abbia contestato l'effettiva ricezione), con cui l'utente richiedeva a TIM di trasmettere “copia contratti completi MNP, stipulati con voi dal 01/01/2019 al 31/12/2020, riguardante l'utenza mobile ricaricabile XXXXXX a me intestata” (richiesta adempiuta in data 03/07/2024, v. fascicolo documentale relativo ad UG/XXX/2024) non configura in alcun modo la tipologia del reclamo, con la conseguenza che l'operatore non era tenuto a darvi risposta.

In base a tanto, si ribadisce l'impossibilità di accogliere la richiesta avanzata, che non risulta, tra l'altro, sussumibile in nessun'altra fattispecie tra quelle previste come indennizzabili ai sensi dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”).

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di TIM XXX per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Bologna, 23/01/2025

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca