

DELIBERA 463/2022/CRL/UD del .../12/2022
G. M. Gxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/412647/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del .../12/2022;

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 G. M. Gxxx del 08/04/2021 acquisita con protocollo n. 0168202 del 08/04/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta di aver attivato in data 06.06.2018 contratto TIM CONNECT, ma che tuttavia la linea voce e la fibra venivano attivati soltanto il 02.08.2018. A fronte di tale disservizio, sporgeva reclamo in merito sia alla mancata attivazione del servizio che per le fatture emesse nelle more da TIM, senza tuttavia ricevere risposta dal Gestore. Premesso quanto sopra richiedeva: i. Indennizzo per ritardata attivazione del servizio voce ed internet; ii. Indennizzo per mancata risposta ai reclami; iii. Rimborso/storno totale delle fatture.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva con memoria di parte del 24.05.2021 il Gestore, il quale in via preliminare eccepiva l'inammissibilità dell'istanza per violazione dell'art. 6 Comma 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/Cons. In particolare, TIM contestava l'istanza di definizione della controparte nei seguenti termini: "In via preliminare, corre l'obbligo di evidenziare che dinnanzi a Codesto Corecom per l'utenza n. 063xxx parte istante ha già esperito ben due tentativi di conciliazione aventi ad oggetto le medesime doglianze di cui al formulario del presente procedimento. Nello specifico il Sig. Gargani in data 11 ottobre 2018 ha dapprima incardinato l'istanza di conciliazione N. UG/29947/2018 (doc.1) e successivamente il 6 giugno 2019 ha proposto l'istanza di definizione N. GU14/132440/2019 (doc.2). Quest'ultimo procedimento si è concluso con verbale di accordo del 22 luglio 2020 (doc.3) con il quale Tim <<in via puramente conciliativa, propone di corrispondere all'istante l'importo di euro 200.00 (duecento/00) a titolo di rimborso e/o di indennizzo per i disservizi lamentati, a mezzo Bonifico entro 120 giorni dalla sottoscrizione del presente verbale. Il gestore Telecom Spa, per mero spirito conciliativo e senza assunzione di responsabilità, si impegna a stornare l'insoluto esistente sulla linea in questione fino a chiusura del ciclo di fatturazione, oltre al ritiro della pratica dalla società di recupero crediti in esenzione spese. La corresponsione della somma avverrà tramite bonifico bancario su conto corrente intestato all'utente alle coordinate bancarie IBAN IT 23X03XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX>>. L'utente con la sottoscrizione del predetto accordo dichiarava di "accettare la proposta di TIM SpA (Kena mobile), rinunciando al prosieguo del presente procedimento nonché a eventuali azioni di risarcimento del danno, dichiarando di non aver più nulla a che pretendere per qualsiasi titolo o causa in relazione all'oggetto della presente controversia". Ed infatti, l'operatore in data 13 agosto 2020 in ottemperanza al predetto verbale di conciliazione provvedeva al versamento delle somme di cui trattasi alle coordinate bancarie del Sig. Gargani (doc.4). Occorre, inoltre, precisare che nelle more della celebrazione



dell'udienza del procedimento di definizione N. GU14/132440/2019, che si è poi conclusa con il verbale di accordo del 22 luglio 2020, parte istante in data 13 giugno 2019 aveva proposto una seconda istanza di conciliazione N. UG/135907/2019 (doc.5). Quest'ultimo procedimento, in virtù del verbale di accordo del 22 luglio 2020 è stato dichiarato inammissibile dal Corecom con provvedimento del 10 novembre 2020 (doc.6). Pertanto, è evidente che la presente istanza dovrà essere dichiarata inammissibile per violazione dell'art. 6 Comma 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/Cons nonché per violazione del principio del ne bis in idem". Nel merito, l'operatore eccepiva l'infondatezza della domanda di indennizzo per ritardata attivazione dei servizi voce e dati sulla linea 06.3xxx. In particolare sul punto rilevava quanto segue: "Parte istante sostiene di aver richiesto l'attivazione dell'utenza n. 0637893982 in data 6 giugno 2018 e che invece l'operatore avrebbe espletato la predetta richiesta soltanto in data 2 agosto 2018 e, pertanto, richiede un indennizzo per la presunta tardiva attivazione del servizio. In verità, la ricostruzione avversaria risulta in contrasto con le risultanze dei sistemi interni di Tim. Da quello che consta all'operatore, l'istante in data 31 maggio 2018 richiedeva l'attivazione dell'utenza n. 063xxx, ed infatti, Tim, a seguito della richiesta ricevuta, in data 4 giugno 2018 provvedeva tempestivamente all'attivazione del servizio richiesto, tant'è che in data 6 giugno 2018 inoltrava al Sig. Gargani la 'welcome letter' contenente le specifiche tecniche del servizio attivato (doc.7). Non corrisponde quindi al vero quanto lamento dall'istante in merito alla presunta tardiva attivazione del servizio, atteso che lo stesso è stato attivato ben 4 giorni dopo la richiesta avanzata dall'utente. La richiesta di indennizzo per la presunta tardiva attivazione del servizio è pertanto infondata e dovrà essere inesorabilmente rigettata. Quand'anche si volesse prendere in considerazione quanto asserito da controparte, con riferimento alla circostanza che l'utenza n. 0637xxxxxxx sarebbe stata richiesta dal Sig. Gxxx in data 6 giugno 2018 ed attivata da Tim soltanto in data 2 agosto 2018, non sarebbe comunque possibile liquidare alcun indennizzo. Ed infatti, ai sensi dell'art. 5 comma 1 della lettera contrattuale inoltrata da Tim all'istante in data 6 giugno 2018 "il Servizio è attivato da TIM entro 60 (sessanta) giorni solari dalla data di perfezionamento del Contratto, fatti salvi i casi di particolare complessità tecnica ove TIM si riserva la possibilità di non attivare il Servizio dandone apposita comunicazione al Cliente, ovvero a rimodulare con lo stesso tempi e modalità di attivazione" (doc.7 cit.). Di conseguenza anche nel caso in cui l'istante avesse richiesto l'attivazione del servizio in data 6 giugno 2019 e l'operatore avesse espletato la predetta richiesta in data 2 agosto 2018, in virtù della norma in parola si rileva che, in ogni caso, l'utenza è stata attivata tempestivamente. Anche per tale ulteriore motivo la richiesta di indennizzo va respinta. Alla luce delle suesposte considerazioni e tenuto conto della condotta diligente dell'operatore non v'è ragione alcuna per stornare la posizione debitoria, come invece richiesto da controparte". In ultimo, l'Operatore contestava la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo per omessa produzione dello stesso da parte dell'utente ed insisteva per il rigetto dell'istanza di controparte in quanto inammissibile nel rito ed infondata nel merito. In sede di repliche: con note di parte del 13.06.2021, l'utente così replicava alle difese del gestore: "In primo luogo si rende necessario rilevare che l'eccezione di inammissibilità sollevata dal gestore è infondata

per molteplici ragioni. Una prima motivazione è procedurale essendosi già svolta l'udienza di conciliazione nella quale, il Co.Re.Com. non ha ritenuto di accogliere l'indicazione di Tim, benché sia stata riportata a verbale, ma il procedimento di conciliazione si è concluso con un verbale di mancato accordo. Si ritiene che in quella sede il vaglio del Co.Re.Com., circa una eventuale violazione del principio del ne bis in idem, sarebbe dovuto intervenire - anche perché i rilievi di Tim e le opposizioni dell'istante erano presenti a fascicolo già prima dell'udienza - ma così non è stato e la procedura non è stata archiviata. Prevede infatti l'art. 6 co.5 dell'all. A delib. 353/19/CONS che "Il CORECOM, qualora rilevi, anche su segnalazione dell'operatore, una causa di inammissibilità dell'istanza, ne dà comunicazione alla parte istante, che ha la facoltà di correggere o integrare l'istanza entro il termine di dieci giorni dalla comunicazione ovvero fino al momento dell'udienza se fissata in data anteriore a detto termine. Decorso tale termine, o nel corso dell'udienza se anteriore, qualora la causa di inammissibilità non sia stata eliminata, il CORECOM comunica alle parti la conclusione della procedura, disponendone l'archiviazione". In secondo luogo si rappresenta anche l'infondatezza sotto un profilo di merito. Nella prima istanza già discussa l'oggetto erano i malfunzionamenti subiti dall'istante a seguito dell'attivazione di agosto 2018 mentre nella presente si contesta il ritardo nell'attivazione operata da controparte, quindi oltre che nell'oggetto differiscono altresì nell'arco temporale di riferimento. Da ultimo occorre sottolineare che l'efficacia dell'indicazione presente nel verbale di accordo ovvero dell'impegno dell'istante ad "accettare la proposta di TIM SpA (Kena mobile), rinunciando al prosieguo del presente procedimento nonché a eventuali azioni di risarcimento del danno, dichiarando di non aver più nulla a che pretendere per qualsiasi titolo o causa in relazione all'oggetto della presente controversia" è appunto limitata all'oggetto della presente controversia". L'utente, pertanto, concludeva per il rigetto della richiesta di inammissibilità sollevata da controparte e nel merito insisteva per il riconoscimento di un indennizzo per la ritardata attivazione dei servizi quantificati in € 997,50, per un indennizzo per omessa risposta al reclamo per € 300,00, per lo storno delle fatture ed il rimborso delle spese di procedura.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria e dalla disamina degli atti e dei documenti presenti nel procedimento, in via preliminare e nel rito, si osserva che la presente istanza deve dichiararsi inammissibile per le seguenti motivazioni. Ed infatti, costituisce un vero e proprio errore procedurale dell'istante quello di contestare in questa sede per la medesima utenza e per lo stesso rapporto contrattuale un ritardo di attivazione collegato ad un isolamento della linea verificatosi nel corso della messa in opera del servizio e fatto oggetto di un accordo conciliativo intervenuto inter partes. All'esito dell'esame istruttorio, difatti, è possibile evincere la stretta connessione tra il malfunzionamento lamentato (e poi conciliato) e le doglianze fatte oggetto del ritardo di attivazione per cui è causa. A titolo esemplificativo, basti dare lettura all'istanza UG afferente il procedimento conciliativo n°135907 del 19.06.2019 – poi dichiarato inammissibile – ove si legge espressamente che in riferimento alla linea 06.3xxxxxxx: "L'istante in data

06.06.2018 riceve copia di attivazione contratto TIM CONNECT Fibra ma la linea voce e la fibra gli vengono attivati soltanto il 02.08.2018 ma non in modo funzionante, infatti c'è già un procedimento in atto presso il Corecom in merito agli ulteriori disservizi subiti”. Sul punto, giova osservare come sia stato lo stesso utente a mettere in stretta correlazione i due disservizi sull’utenza salvo scegliere, del tutto discutibilmente, di separarli e trattarli con diverse istanze. Non a caso, infatti, il detto procedimento veniva dichiarato inammissibile con provvedimento del 10.11.2020 del seguente tenore: “La materia del contendere è già stata discussa con UG/29947/2018 con verbale di mancato accordo del 15.05.2019 e con presentazione di Istanza GU14 132440/2019 conclusa con verbale di accordo del 22.07.2020”. Ed invero, in forza del verbale di accordo dell’udienza di discussione citata nel provvedimento di inammissibilità, l’utente aveva già conciliato i disservizi sull’utenza domestica 06.3xxxxxxx di titolarità del Sig. Gxxx; tale accordo – il cui oggetto, come visto, si pone in collegamento logico temporale con il ritardo di attivazione qui contestato – è stato considerato dallo scrivente organo assorbente delle doglianze lamentate successivamente per il ritardo di attivazione, stante peraltro lo sbarramento previsto dal principio del ne bis in idem, e l’intervenuta cessazione della materia del contendere con l’impegno assunto dal ricorrente in sede conciliativa “di non aver più nulla a che pretendere per qualsiasi titolo o causa in relazione all’oggetto della presente controversia” (cfr. verbale del 22.07.2021). Orbene, con pacifica elusione del detto provvedimento, l’associazione di rappresentanza dell’utente presentava in data 4.12.2020 – a distanza di meno di trenta giorni dalla dichiarata inammissibilità – una terza istanza UG rubricata sub n°362959/2020, e collegata all’odierna procedura di definizione, tra le medesime parti ed aventi ad oggetto le medesime identiche doglianze. L’identità delle domande è tale che nell’incipit dell’istanza di conciliazione de qua è possibile, infatti, osservare la presenza della stessa formula: “L’istante in data 06.06.2018 riceve copia di attivazione contratto TIM CONNECT Fibra ma la linea voce e la fibra gli vengono attivati soltanto il 02.08.2018 (...)”. Alla luce di quanto emerso, non vi sono ragioni alcune affinché lo scrivente Organo adotti in sede di delibera delle conclusioni diverse per la medesima (e reiterata) istanza del Sig. GARGANI; pertanto, anche in questo caso la domanda dovrà dichiararsi inammissibile per violazione dell’art. 6 Comma 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/Cons. e, in ogni caso, a fronte dell’intervenuta cessazione della materia del contendere. Per onere di completezza, si evidenzia e precisa che, contrariamente a quanto dedotto dalla parte istante, anche qualora in sede del preliminare vaglio di ammissibilità dell’istanza di conciliazione, il Corecom non abbia adottato un provvedimento di archiviazione, ciò non comporta la rappresentazione di un silenzio assenso, né significa che si sia cristallizzato un diritto – in rito o nel merito – in favore delle parti, potendo in ogni caso l’Organo decidente rivalutare la questione in sede di adozione del provvedimento di definizione della controversia. Ad ogni buon conto, ragionare in senso contrario, renderebbe legittimo il discutibile contegno procedurale in forza del quale ogni volta che un’istanza viene dichiarata inammissibile sarebbe astrattamente possibile presentarne un’altra di identico contenuto nell’intento che la successiva sfugga all’archiviazione. Un tale contegno – così come la parcellizzazione delle istanze in diverse richieste di indennizzo ancorché per fattispecie collegate ed

afferenti la medesima utenza – sarebbe inammissibile per ovvie motivazioni di rispetto dei principi di buon andamento della P.A., di buona fede processuale e, più semplicemente, di efficienza del procedimento amministrativo. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Si rigetta l'istanza del Sig. G. M. Gxxx nei confronti della società Tim Spa, perché inammissibile per i motivi di cui in premessa. 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 ulteriore danno subito.

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

5. 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, 02/12/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

f.to

Avv. Maria Cristina Cafini