

DELIBERA 465/2022/CRL/UD del .../122/2022
S. Gxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/415807/2021)

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 S. Gxxx del 18/04/2021 acquisita con protocollo n. 0183829 del 18/04/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente lamenta che, con decorrenza dal 2.09.2017, l'Operatore procedeva all'attivazione per l'utenza mobile 3662xxx di piano non richiesto (denominato TIM BASE), in luogo del piano TIM 12, originariamente fruito ed economicamente più conveniente. La parte istante lamenta altresì l'illegittima archiviazione di precedente istanza di conciliazione a causa della: "mancanza di assoluta motivazione della Richiesta inammissibilità/improcedibilità formulata in occasione del precedente procedimento". Premesso quanto sopra richiedeva: i. il ripristino del profilo TIM 12 New; ii. un indennizzo per mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva con memoria difensiva di parte del 3.06.2021 l'Operatore TIM i quale – nel rito ed in via preliminare – eccepiva l'inammissibilità/l'improcedibilità dell'istanza presentata dall'utente, per violazione del principio del ne bis in idem, in quanto la stessa veniva formulata in termini identici a precedente e diverso procedimento di definizione protocollato con il n. D/650/2016, concluso con provvedimento di definizione n°138 del 7.3.2017. Nel merito, TIM eccepiva come le avverse deduzioni e richieste fossero generiche, infondate per e, comunque, totalmente prive di riscontro probatorio. Ed infatti, stando alla ricostruzione riportata dal Gestore, nella descrizione dei fatti, controparte si era limitata a rivolgere all'operatore contestazioni generiche e prive di riscontro documentale, non avendo peraltro depositato le fatture o i conti dai quali rinvenire l'attivazione del piano contestato e per il quale viene richiesto l'indennizzo. Ancora nel merito, TIM contestava come le doglianze avversarie fossero infondate in quanto TIM aveva comunque operato in maniera legittima e corretta; ed infatti sul punto segnalava come non esista alcun divieto dell'operatore di modificare unilateralmente il profilo tariffario attivo su una linea telefonica, salvo l'onere per il Gestore, ai sensi e per gli effetti dell'art. 70 comma 4 Codice delle comunicazioni, di comunicare al cliente le nuove condizioni economiche e di legittimarlo ad operare un recesso in esenzione spese, nel caso in cui optasse per la risoluzione contrattuale. Nel caso di specie TIM osserva che l'istante conosceva da oltre 4 anni le nuove condizioni applicate da TIM sulla propria linea e che, nonostante ciò, non ha mai esercitato il recesso, limitandosi a perseverare nella pretesa di ripristino delle condizioni attiva nel 2016. In punto di reclamo, in ultimo, l'Operatore contestava che nel caso di specie, non venivano prodotti dall'utente specifici reclami. In sede di repliche l'istante produceva memoria del 22.06.2021, a mezzo della quale contestava le deduzioni del Gestore, in quanto infondate in fatto ed in diritto, reiterando ogni

richiesta. Insisteva in particolare per la ammissibilità della propria istanza in quanto rilevava come la stessa non fosse in alcun modo collegata alla delibera 138/2017 invocata dal Gestore. Ed infatti, osserva l'istante che la richiesta di condanna al ripristino del "piano precedente", oltre a non riferirsi alla numerazione oggetto dell'odierno contendere 366.2xxxxxx, ma ad altra numerazione (338/1xxxx) non era stata contemplata tra le domande formulate in sede di ricorso originario. Concludeva pertanto per l'accoglimento delle proprie domande di indennizzo tutte, ivi inclusa la richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai numerosi reclami, quantificandole in complessivi € 400,00.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria e dalla disamina degli atti e dei documenti presenti nel procedimento, in via preliminare, si osserva che la presente istanza deve dichiararsi inammissibile per le seguenti motivazioni. Si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie, l'oggetto della pronuncia deve essere limitata al rimborso di somme risultate non dovute e al riconoscimento di eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Pertanto la domanda contenuta al punto i. diretta ad ottenere "il ripristino del profilo TIM 12 NEW" deve essere dichiarata inammissibile in quanto la fattispecie non è contemplata dal Regolamento indennizzi ed è diretta ad ottenere una statuizione modificativa dello stato di fatto e di diritto che esula dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione ai sensi dell'art.20, comma 4 cit. Altresì, la detta richiesta si rivela estranea alla cognizione del presente procedimento, poiché l'organo adito non è comunque competente a pronunciarsi con provvedimenti contenenti obblighi di fare o non fare quale sarebbe la condanna dell'operatore al ripristino di un piano tariffario, peraltro temporalmente neppure più vigente. Sul punto, giova ricordare che per tutti gli aspetti collegati al contegno dell'operatore non rientranti nelle fattispecie contemplate dal Regolamento ovvero dalla Delibera Indennizzi 347/18/CONS, "Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno" in forza di quanto previsto dall'articolo 20, comma 5, ex Delibera 353/2019/CONS. Per ulteriore dovere di completezza, si osserva altresì che la presente sede di definizione neppure è competente a decidere in merito all'eventuale contestazione o impugnazione di provvedimenti del Corecom Lazio asseritamente adottati in violazione di legge o per altri vizi di legittimità. Per le medesime considerazioni non può essere accolta neppure la richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami; sul punto, in via istruttoria, il Sig. GIORDANO produce in sede di repliche una corposa serie di reclami, richieste di conciliazione bonaria e solleciti inoltrati a diversi soggetti tra i quali il Corecom Lazio, all'AGCM per conoscenza, al legale della TIM delegato per l'udienza di discussione, nonché direttamente all'Operatore, i quali si estendono in un arco temporale che va dal mese di marzo 2016, al mese di gennaio 2020. Orbene, dall'analisi di tali reclami si evincono una serie di diverse contestazioni, non sempre collegate tra loro quali ex multis tre solleciti al

Corecom Lazio di richiesta di chiarimenti sull'archiviazione di un precedente procedimento conciliativo, reclami contenuti in istanze già fatte oggetto di accordo o di delibera di definizione, una richiesta di rendicontazione analitica del credito residuo, e due contestazioni inerenti la numerazione 366.2xxxx – invero oggetto del presente contenzioso – di cui una contenente una proposta di componimento bonario della vertenza, inviata non all'Operatore ma all'indirizzo mail di una collaboratrice dello studio legale fiduciario della TIM. Per la maggior parte delle citate contestazioni, infatti, deve rilevarsi l'impossibilità di ricondurre le stesse alla fattispecie concreta alla ipotesi disciplinata dall'articolo 8, comma 4, allegato A, della delibera Agcom n. 179/03/CSP in combinato disposto con l'articolo 11 comma 2, allegato A, della medesima delibera, che prevede l'obbligatorietà della risposta in forma scritta entro quarantacinque giorni in caso di rigetto del reclamo, e il cui mancato rispetto è idoneo a far sorgere, in capo all'utente, il diritto al riconoscimento di un indennizzo. Deve rilevarsi, difatti, che 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. A tal proposito, si rileva come l'istante, nelle più recenti comunicazioni inviate all'indirizzo dell'operatore, si limiti a perseverare nella propria pretesa di ripristino delle condizioni tariffarie attive nel 2016. Pertanto tali comunicazioni non risultano dirette a segnalare un disservizio o una problematica attinente la prestazione erogata e, quindi, la mancata risposta da parte dell'operatore non giustifica il riconoscimento di un indennizzo (Agcom Delibera n. 46/10/CIR: Conformi: Agcom Delibera n. 22/11/CIR Agcom Delibera n. 48/11/CIR - Agcom Delibera n. 76/11/CIR). Tuttavia, più in generale, 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 in atti 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/solleciti dal momento in cui ne ha rilevato, a sua descrizione, la pretestuosità. Del resto, come già deliberato per fattispecie analoghe dall'intestato Corecom, qualora, dopo un primo reclamo cui l'operatore ha fornito riscontro scritto, l'utente che rivolge all'operatore un nuovo reclamo di contenuto identico al primo, può vedersi lesa soltanto in misura estremamente marginale la sussistenza di quella "mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore" che fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo da mancata risposta al reclamo. A fronte della ripetuta frequenza e la sistematicità con cui il Sig. Gxxx ha contattato con una serie di pec l'operatore (e non solo) e la presenza di una ravvicinata presentazione di istanze di conciliazione a distanza di un breve intervallo temporale dall'inoltro dei reclami è possibile rilevare, di contro, che l'Operatore ha dimostrato di non essersi sottratto ad una corretta interlocuzione contrattuale; anche per tali

motivazioni, si ritiene di rigettare integralmente le richieste dell'istante riguardanti l'erogazione di un indennizzo per mancata risposta a reclami sopra riportati. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Rigetta l'istanza del Sig. S. 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

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to