

DELIBERA 471/2022/CRL/UD del .../12/2022
F. Mxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/504028/2022)

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 F. Mxxx del 25/02/2022 acquisita con protocollo n. 0069464 del 25/02/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente contesta che a seguito di un viaggio svoltosi in Israele il 24.05.2019, chiedeva alla TIM l'attivazione del servizio "Tim in Viaggio Pass Mondo" sulla propria linea mobile 347.8xx. Servizio che, però, la Tim non ha mai attivato nonostante le reiterate richieste. Tale mancata attivazione ha creato grandi disservizi di cui il più grave, a causa di una grave infezione urinaria manifestata dopo la partenza da Fiumicino, non gli consentiva di poter avvisare la sua assicurazione per poter richiedere l'aiuto medico. A tal proposito, lamenta che al rientro anticipato a causa della mancanza di assistenza medica, doveva ricorrere al Pronto Soccorso dell'ospedale Cristo RE di Roma e che per la mancanza di cure adeguate sul posto, doveva anticipare il rientro in Italia; per tali motivi, ha dovuto pagare taxi ed un supplemento per poter anticipare il viaggio con Alitalia da Gerusalemme a Roma. Tutto ciò premesso, stante il disagio patito, richiedeva i. rimborso delle spese così quantificate: · Spese di comunicazione (internet, telefonate) = € 150 · Spese Taxi e spostamenti (Gerusalemme -Tel Aviv, abitazione - ospedale Cristo Re - abitazione) = € 180 Spese parcheggio per perdita sconto per ritiro anticipato = € 40 · Spese supplemento anticipo viaggio Aereo Alitalia = € 130 per un totale di € 500; ii l'indennizzo per mancata attivazione del servizio; iii. indennizzo omessa risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva con memoria di parte del 13.04.2022 l'Operatore TIM il quale, in via preliminare e nel rito, eccepiva l'inammissibilità della richiesta pecuniaria avversaria, attesa la natura dichiaratamente risarcitoria della medesima la quale – quantificata in € 500,00 – risultava svincolata dalle ipotesi normativamente previste dalla delibera indennizzi 347/18/CONS. Nel merito, l'Operatore contestava come il piano "Tim in Viaggio Pass Mondo" risultasse regolarmente attivato con decorrenza dal 24.05.2019, così come risultante dalle schermate di sistema che produceva. Ad ogni buon conto, TIM contestava che la distanza temporale con cui si promuoveva il presente procedimento, ha reso estremamente difficoltoso all'Operatore ogni puntuale difesa; nel caso di specie infatti, la richiesta di dettaglio delle chiamate è pervenuta solo in corso di procedimento e, dunque, ben oltre i sei mesi indicati dalla normativa in materia. Concludeva pertanto per il rigetto delle richieste avversarie tutte. In sede di repliche: con note aggiunte al conciliaweb in data 4.05.2022, l'utente contestava la veridicità e validità delle schermate di sistema prodotte dalla TIM, insistendo per la mancata attivazione del servizio da parte del Gestore e per gli indennizzi richiesti.

3. Motivazione della decisione

L'istanza dell'utente è inammissibile, per i motivi di seguito specificati. Sul punto giova preliminarmente evidenziare che, ai sensi dell'art. 20, commi 4 e 5, 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. Nel caso di specie, l'utente formula una domanda di "indennizzi" che comprendono tra le altre rimborso spese taxi, rimborso biglietto aereo, supplemento parcheggio ecc. per una cifra pari a € 500,00 palesemente estranei rispetto alle fattispecie previste di cui alla Delibera 347/18/CONS. A ciò si aggiunga che anche laddove l'adito Organo volesse pronunciarsi sul caso in esame, non potrebbe liquidare alcunché non essendo le sopra descritte ipotesi indennizzabili ai sensi della delibera citata, in quanto non ricomprese nel numerus clausus delle ipotesi ivi elencate. Che la richiesta pecuniaria sia di fatto estranea alla fattispecie che viene surrettiziamente invocata (mancata attivazione di un servizio accessorio), lo dimostra la circostanza che anche il limite edittale massimo previsto per un siffatto disservizio è inferiore al "rimborso" richiesto ("Nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo di euro 2,50 fino a un massimo di euro 300 per ciascun servizio accessorio"; cfr. art. 4, comma 3, All. A. Del. 347/18/Cons). Anche la lettera di reclamo del 5.07.2019 rimessa dallo stesso utente non nasconde (anzi palesa) la natura risarcitoria della pretesa, laddove espressamente invoca: "il risarcimento del danno procurato, con riserva dei postumi del danno subito (...)". Alla luce di tali considerazioni, ne deriva l'inequivocabile inammissibilità della richiesta pecuniaria dell'istante perché tramite la stessa, l'utente ha formulato indirettamente una domanda di risarcimento danni atteso che l'importo della domanda esorbitava anche dal massimale previsto per la fattispecie di mancata attivazione (invero invocata solo "in subordine"), e che il rimborso richiesto è completamente svincolato dalle ipotesi normativamente previste ex delibera 347/18/CONS. Sul punto, giova ricordare che – anche a prescindere dagli esiti del presente procedimento amministrativo – è fatta comunque salva ed impregiudicata per l'utente ogni azione esperibile dinanzi le competenti Sedi Giudiziarie. Ad ogni buon conto, per mero dovere di completezza, lo scrivente Organo osserva che il Gestore ha comunque confutato la pretesa avversaria depositando schermate di sistema che dimostrano come sulla linea 347.8547522 il servizio fosse stato regolarmente attivato con decorrenza dal 24.05.2019 (h 16:01), ovvero pochi minuti dopo l'invio del primo messaggio di richiesta da parte dell'utente. A tal proposito TIM ha dimostrato altresì l'avvento addebito sull'utenza del relativo costo di attivazione pari ad euro 30,00, operazione che costringeva, infatti, l'utente a ricaricare il proprio credito con l'ulteriore somma di € 50,00 due giorni dopo l'attivazione del contestato servizio. Anche per tale motivazione di merito la domanda dell'utente non può trovare accoglimento. 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 proposta dal sig. F. Mxxx nei confronti delle società TIM S.p.A. per le motivazioni 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.

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, 02/12/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

f.to

Avv. Maria Cristina Cafini