

DELIBERA 396/2023/CRL/UD del 08/09/2023
F. Dxxx Gxxx / WIND TRE (VERY MOBILE), TIM SPA (KENA MOBILE),
VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/418081/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 08/09/2023;

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. Dxxx Gxxx** del 23/04/2021 acquisita con protocollo n. 0195015 del 23/04/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Con istanza di definizione della controversia, tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, protocollata al n°GU14/418081/2021, ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie, in data 23.04.2021, l’utente conveniva gli operatori Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile-Teletu), TIM SpA (Kena mobile), Wind Tre (Very Mobile) formulando la seguente descrizione dei fatti: “Il sig. Di Giuseppe Francesco, in data 18/03/2019, rilevava il blocco del proprio smartphone, Samsung modello J320FN, segnante il seguente messaggio: “dispositivo non registrato. Contattando il proprio gestore telefonico TIM, il sig. Di Giuseppe veniva informato che il codice IMEI 359965084632489, identificante il dispositivo di sua proprietà, era stato bloccato impedendone il funzionamento e pertanto veniva invitato a presentare richiesta di sblocco. Tuttavia, né TIM S.p.A., né la casa produttrice del telefono, acconsentivano allo sblocco del codice IMEI dichiarandosi entrambe non responsabili e impossibilitate a fornire informazioni su chi e perché avesse operato il blocco. Appare evidente che, in mancanza di ulteriori informazioni e motivazioni giustificative, il codice IMEI 359965084632489 sia stato erroneamente bloccato da uno degli operatori attivi sul mercato, probabilmente a causa di un’inesatta trascrizione del numero IMEI, eseguita in seguito ad una possibile denuncia di furto/smarrimento di un altro dispositivo, relativamente alla quale il sig. Di Giuseppe non ha alcuna responsabilità. Nella procedura conciliativa n. UG141996/19 Corecom Lazio, instaurata a seguito dell’istanza del sig. Di Giuseppe, era dichiarata l’inammissibilità della domanda nei confronti degli operatori Vodafone Italia Spa e Wind Tre Spa (anch’essi chiamati in causa come principali operatori di telefonia mobile). Si ritiene che, le dichiarazioni di inammissibilità del procedimento, nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. e di Wind Tre S.p.A., siano state erroneamente assunte, poiché: 1) tutti gli operatori - a prescindere dall’assenza, all’interno dei propri database, dei nominativi dei clienti e/o dei codici identificativi delle sim o dei dispositivi da loro venduti sono comunque abilitati, se necessario, ad operare il blocco dell’imei dei dispositivi; 2) l’eccezione difensiva sollevata da Vodafone Italia S.p.A., relativamente alla mancata titolarità del codice imei da parte dell’istante, è sconfessata dalla documentazione prodotta già al momento della presentazione dell’istanza (in allegato al reclamo inviato agli operatori in data 23/04/2019). Altresì, erroneamente, il conciliatore, unilateralmente, dopo l’incontro conciliativo del 11.01.2021, predisponendo un verbale di

accordo, contestato dal sig. Di Giuseppe, il quale era a richiedere, al responsabile del procedimento, di annullare il verbale in oggetto e procedere all'emissione di nuovo verbale di mancato accordo, con la formalizzazione della posizione dell'istante: << parte istante insiste nelle domande spiegate nei confronti di tutti gli operatori. Si riserva, pertanto, di continuare l'azione nei confronti di tutti gli operatori chiamati alla Conciliazione, con istanza di definizione/giudizio ordinario, per l'accertamento del responsabile del blocco del telefono e corresponsione degli indennizzi previsti dalla delibera n. 347/18/CONS (art. 5 comma 1 dell'allegato A), pari a € 7,50 pro die, per il periodo dal 18/03/2019 alla data di sblocco, nonché risarcimento danni.>> In data 26/01/2021, dopo ulteriori consultazioni telefoniche individuali con le parti, era comunicato all'istante il verbale di mancato accordo". Premesso quanto sopra richiedeva di: i. Invitare e diffidare gli operatori di telefonia mobile TIM S.p.A., WIND TRE S.p.A., Vodafone Italia S.p.A. e PosteMobile, chi di dovere, a provvedere immediatamente allo sblocco del codice IMEI 359965084632489 associato al dispositivo di proprietà del sig. Di Giuseppe Francesco, fornendo altresì informazioni utili sulle cause del problema; ii. Invitare e diffidare il gestore responsabile a corrispondere gli indennizzi previsti dalla delibera n. 347/18/CONS (art. 5 comma 1 dell'allegato A), pari a € 7,50 pro die, per il periodo dal 18/03/2019 alla data di sblocco.

2. La posizione dell'operatore

Posizione dell'Operatore VODAFONE: Si costituiva con memoria difensiva di parte del 7.06.2021 l'Operatore Vodafone, il quale nel contestare le deduzioni di parte istante testualmente precisava: "Vodafone pone in rilievo, in primis, che sui propri sistemi il codice IMEI indicato dall'utente Vodafone non risulta associato all'istante. Si eccepisce, inoltre, che nel precedente procedimento UG/141996/19 è stato redatto apposito verbale di archiviazione per inammissibilità nei confronti dell'odierna esponente (cfr. all. 1)" Poste tali premesse, Vodafone ribadiva la propria estraneità ai fatti oggetto di contestazione ed insisteva per l'adozione da parte dello scrivente Organo del provvedimento di archiviazione della procedura. Posizione dell'Operatore WINDTRE: Si costituiva con memoria difensiva di parte del 7.06.2021 il Gestore WINDTRE il quale, in via preliminare e nel rito, eccepiva la propria estraneità ai fatti per cui è causa, in quanto nel precedente procedimento conciliativo n°UG/141996/19 veniva redatto nei suoi confronti verbale di archiviazione per inammissibilità. Nel merito, l'Operatore testualmente eccepiva: "(...) l'istante lamenta il blocco del proprio smartphone, Samsung modello J320FN abbinato all'Imei 359965084632489. Le doglianze di controparte devono essere ritenute infondate come verrà dimostrato a breve. Si rappresenta che per quanto attiene al signor Di Giuseppe sul sistema Customer Relationship Management (CRM) non vi è alcuna corrispondenza sia in riferimento al Codice Fiscale che all'IMEI indicato in istanza, entrambi i riferimenti non risultano censiti sui sistemi Wind Tre né transitati sulla rete della scrivente convenuta. Stessa situazione si rappresenta per la moglie dell'istante la signora Cabres Anna Maria. Corre l'obbligo di confermare che nel formulario Gu14 viene riportato anche da parte istante che: << nella procedura conciliativa n. UG141996/19 Corecom Lazio, instaurata a

seguito dell'istanza del sig. Di Giuseppe, era dichiarata l'inammissibilità della domanda nei confronti degli operatori Wind Tre Spa (..)»>. Pertanto, Wind Tre ribadisce la propria estraneità ai fatti oggetto di contestazione ed insiste affinché l'On.le Corecom adito emetta provvedimento di archiviazione della procedura de qua. Effettuando la ricerca dell'IMEI 359965084632489 in AIMS (l'applicativo in uso per la consultazione degli IMEI in Blacklist) lo stesso non risulta essere stato mai bloccato dalla scrivente convenuta. A tal proposito Wind Tre conferma che nella procedura ordinaria di riferimento viene precisato che: "Wind può eseguire la richiesta di Blocco/Sblocco IMEI solo per clienti Wind Tre. Altri clienti dovranno contattare il proprio gestore. Il blocco imei deve essere eseguito esclusivamente dal gestore di appartenenza". Poste tali premesse, WINDTRE ribadiva la propria estraneità ai fatti oggetto di contestazione ed insisteva, nel rito, per la dichiarazione di inammissibilità dell'istanza e, nel merito, per il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante in quanto infondate in fatto ed in diritto. Posizione dell'Operatore TIM: Si costituiva con memoria difensiva di parte del 7.06.2021 l'Operatore TIM, il quale nel contestare le deduzioni di parte istante testualmente precisava: "l'utente sostiene che a causa del blocco del codice IMEI del dispositivo collegato alla predetta utenza non avrebbe potuto utilizzare lo smartphone ad essa associato né tantomeno usufruire dei servizi offerti dall'operatore. In verità, la ricostruzione fornita dall'istante risulta parzialmente in contrasto con le risultanze dei sistemi interni di Tim. Da quello che consta all'operatore, effettivamente in data 18 marzo 2019 il codice IMEI n. 359965084632489 associato al dispositivo del quale usufruisce l'istante è stato bloccato dall'operatore Vodafone con causale "furto/smarrimento" (doc.1). Il predetto codice è stato successivamente sbloccato in data 18 gennaio 2020 sempre dall'operatore Vodafone con causale "ritrovamento" (doc.1 cit.). L'esponente società non può dunque in alcun modo ritenersi responsabile del presunto malfunzionamento dell'utenza del sig. Di Giuseppe sino al 18 gennaio 2020, atteso che sia il blocco che lo sblocco del codice IMEI è stato effettuato da altro operatore. Pertanto, la richiesta di indennizzo per il presunto malfunzionamento della linea n. 3391441108 è infondata e dovrà essere inesorabilmente rigettata. 1.2. Senza recesso alcuno da quanto dedotto al paragrafo precedente, occorre rilevare che il presunto malfunzionamento della linea mobile non rientra nelle fattispecie indennizzabili ai sensi del Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS, perché non è ricompresa nel numerus clausus delle ipotesi ivi elencate, né tantomeno appare possibile assimilarla ad alcuna di esse, in applicazione del principio di analogia. Del resto, tale impostazione è seguita in maniera condivisa da molteplici precedenti pronunce, in virtù delle quali è stato appunto stabilito che <<(…) occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi, consente al titolare la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi, per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia tipo di inadempimento. Tanto premesso, si ritiene, pertanto, che nel caso in cui l'istante

richieda la corresponsione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio di telefonia devono essere respinte, stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del disservizio>> (si veda ex multis Delibera Agcom n. 92/15/CIR). Da ciò consegue che, anche nell'eventualità in cui gli addebiti qui sollevati nei confronti di TIM dovessero essere ritenuti fondati, non sarebbe possibile effettuare la liquidazione di alcun indennizzo. Alla luce di quanto sopra esposto e considerato che la richiesta di indennizzo per il presunto malfunzionamento dell'utenza è infondata non v'è ragione alcuna per disporre il risarcimento dei presunti danni subiti, come invece richiesto da controparte. Peraltro, al solo Giudice ordinario spetta l'accertamento del danno e, in caso di fondatezza della pretesa, la liquidazione a favore del danneggiato in applicazione del contratto e delle norme del codice civile. Premesso quanto sopra, TIM insisteva, nel merito, per il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante in quanto infondate in fatto ed in diritto. In sede di repliche: Con note di repliche del 28.06.2021, l'utente contestava le avverse deduzioni dei Gestori in quanto infondate ed insisteva, nel rito, per l'ammissibilità delle proprie domande nei confronti degli Operatori tutti. In conclusione, l'utente reiterava le proprie richieste, così come formulate in sede di istanza introduttiva, da rivolgersi principalmente nei confronti di Vodafone.

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, a norma di quanto dispone l'art. 14 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (all. A alla delibera n. 203/18/CONS come modificato dalla delibera n. 390/21/CONS), in punto di Istanza di definizione della controversia, è previsto che: "1. Qualora il tentativo obbligatorio di conciliazione di cui all'articolo 3 abbia avuto esito negativo, o per i punti ancora controversi nel caso di conciliazione parziale, le parti congiuntamente, o anche il solo utente, possono chiedere al CORECOM competente ai sensi dell'articolo 3, comma 3, di definire la controversia (...). 2. Il deferimento della soluzione della controversia al CORECOM non può essere promosso ove siano decorsi più di tre mesi dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione, ovvero qualora per il medesimo oggetto e tra le stesse parti sia pendente un giudizio di merito dinanzi all'Autorità giudiziaria. Ai fini del calcolo del termine di cui al presente comma non rilevano eventuali tentativi di conciliazione successivi al primo, se vertenti sulla medesima controversia". Pertanto è inequivocabilmente previsto che il termine di tre mesi decorre con quello della redazione del verbale di mancato accordo che nel caso di specie coincide con la data dell'11.01.2021. Pertanto il termine ultimo scadeva il successivo 11.04.2021, mentre l'istanza di definizione del Sig. DI GIUSEPPE veniva tardivamente introdotta alla data del 23.04.2021. Sul punto, si osserva che la circostanza che l'accordo de quo sia stato "modificato", sottoscritto e/o comunicato in una data successiva a quella in cui è avvenuta la verbalizzazione del mancato accordo (coincidente con la celebrazione dell'udienza di conciliazione) è irrilevante e non comporta lo spostamento del termine

di scadenza, ai fini della presentazione dell'istanza di definizione. Ne deriva che l'istanza de qua deve dichiararsi inammissibile per violazione dell'art. 14, comma 2, del Regolamento citato. Per ulteriore dovere di completezza, poiché l'utente ha più volte contestato, insistendo in tal senso anche nelle repliche, gli atti endoprocedimentali adottati nel corso della conciliazione dallo scrivente Corecom (tra i quali i provvedimenti di inammissibilità emessi nei confronti di WIINDTRE e VODAFONE nonché i contenuti e le modalità di sottoscrizione del verbale di mancato accordo dell'11.01.2021), si osserva che la presente sede di definizione non è competente a decidere in merito all'eventuale contestazione o impugnazione di tali provvedimenti asseritamente adottati in violazione di legge, per vizi di forma o per altri vizi di legittimità. Resto inteso che per tali profili l'istante resta libero di adire le competenti sedi, anche giudiziali, all'uopo deputate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Rigetta l'istanza del Sig. Francesco DI GI F. Dxxx Gxxx perché inammissibile per i motivi di cui in premessa.

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, 08/09/2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Avv. Maria Cristina Cafini