

DELIBERA N. 56/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX/TIM SpA (Kena mobile)

(GU14/417848/2021)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 12 settembre 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 modificato 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. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 *“Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”*, in particolare l’art. 30, e il *“Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”* (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: *“Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione”*;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome,

conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 23/04/2021 acquisita con protocollo n. 0193963 del 23/04/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante titolare di un contratto privato sull'utenza n. 055 41xxxx con la società TIM SpA (Kena mobile) di seguito, per brevità, Tim, lamenta il mancato/ritardato adempimento di un precedente verbale di accordo e la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nella documentazione acquisita al fascicolo e nelle repliche, l'istante ha dichiarato di avere inoltrato molteplici reclami a Tim circa il mancato adempimento del verbale di accordo relativo al GU14/115463/2019, ma di non avere trovato accettazione delle sue richieste e, pertanto, in ragione di ciò, di avere avviato un procedimento di conciliazione in data 29 luglio 2020.

L'istante riferisce altresì di avere ricevuto l'importo di cui al verbale di accordo del 18 febbraio 2020 relativo al GU14/115463/2019, in data 30 luglio 2020.

A supporto delle proprie asserzioni ha richiamato principi costituzionali e giurisprudenziali nonché la Dichiarazione universale dei diritti umani e il Patto internazionale sui diritti civili e politici in materia di uguaglianza e contrasto alle disparità.

Ha Contestato quanto sopra all'operatore con raccomandata del 20 luglio 2020

In data 27 gennaio 2021 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Tim tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso

In base a tali premesse l'istante ha chiesto complessivi euro 600,00 per:

i) *“che controparte Tim: risponda sempre, da qui in avanti, con immediatezza, esaustività e per iscritto ad ogni mio reclamo/contestazione/ecc., che si dovesse rendere utile e/o necessario”;*

ii) *“cessi da comportamenti quali i sin qui tenuti ed in tenere, che hanno portato e portano a reiterati procedimenti conciliativi e di definizione come i sin qui presso codesto Corecom (che in definitiva si risolvono in pratica, come sopra illustrato, solo in un affare per essa ed in disagi e rimessa invece per l'istante suo utente telefonico) che tale di lei vantaggiosa per sé reiterazione di comportamento venga d'ufficio portata a conoscenza dell'Autorità competente per le valutazioni del caso e per la sua cessazione una volta per tutte”;*

iii) *“mi corrisponda l'indennizzo di € 600,00 nel pregresso procedimento di conciliazione richiesto o maggiore in commisurazione al sin qui tempo trascorso ed in trascorrere, nella conformità e misura adeguata, che dai principi costituzionali in richiamo di parità in dignità ed uguaglianza delle parti davanti a qualsiasi norma costituita in applicazione ne discendono, mediante assegno circolare”;*

iv) *“produca agli atti del presente procedimento le pratiche interne aperte e condotte a seguito del reclamo di data 15/06/2020 dello scrivente e dei solleciti dello stesso del 2/07/20 e del 26/07/20, avendo il diritto, nelle riserve tutte, quest'ultimo, ritiene, e codesto organo di conciliazione per l'ufficio che svolge di sapere, di controllare e di constatare in che modo e con quale effettiva disponibilità e sollecitudine esse sono state trattate o meno”.*

2. La posizione dell'operatore.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito

“l'inammissibilità/l'improcedibilità dell'istanza presentata dal[l'istante], in quanto il Corecom non risulta competente per la fattispecie de qua. L'istante, invero, ha adito il Corecom intestato, lamentando l'inadempimento di TIM alle obbligazioni assunte in precedente procedimento di definizione. Ebbene, in primo luogo, si deve rilevare che – come risulta dalla stessa allegazione avversaria- l'operatore ha effettuato il pagamento della somma offerta in conciliazione, in data 30.7.2020 e, dunque, seppur con lieve ritardo, ha adempiuto puntualmente agli impegni assunti dinanzi all'Ufficio.

Fermo quanto sopra, si deve comunque rilevare che, a tutto voler concedere, la richiesta di liquidazione di indennizzi per ritardo nell'adempimento, risulta assolutamente inammissibile nella presente sede.

Infatti, la normativa AGCOM ed in particolare l'art. 12 del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" delibera n. 353/19/CONS, attribuisce al verbale di conciliazione l'efficacia di titolo esecutivo ai sensi dell'art. 2 comma 24 lettera b) della legge n. 481 del 1995.

Pertanto, scaduti i termini previsti dall'accordo, la parte beneficiaria, se vuole ottenere l'adempimento, deve rivolgersi alla giustizia ordinaria, per far eseguire coattivamente gli impegni assunti dall'operatore.

Il Corecom non è, pertanto, competente sulle questioni relative al mancato adempimento del verbale, né sull'istanza di liquidazione di indennizzi ad esso eventualmente conseguente, come peraltro, già rilevato da precedenti pronunce dei Corecom in procedimenti analoghi (Del. 84/2019 Corecom Emilia-Romagna e linee guida Corecom Abruzzo Doc.1-2). Peraltro, una impostazione differente comporterebbe, a ben vedere, la violazione del principio del divieto di bis in idem, in quanto, sottoporrebbe al Corecom questioni già valutate e conciliate in precedente procedimento. Si domanda, pertanto, di dichiarare l'inammissibilità/improcedibilità delle domande formulate ex adverso.

Ferma l'eccezione preliminare sollevata al punto che precede, in ogni caso la domanda avversaria è totalmente infondata anche nel merito.

Infatti, a tutto voler concedere, il presunto mancato adempimento o ritardo delle obbligazioni assunte con verbale di conciliazione non costituisce fattispecie indennizzabile, ai sensi della delibera 347/18/CONS, perché non ricomprese nel numerus clausus delle ipotesi ivi elencate, né tantomeno appare possibile assimilarle ad alcuna di esse. Conseguentemente, anche la asserita mancata risposta al reclamo, inoltrato per contestare una fattispecie non indennizzabile, non può essere assimilata alla fattispecie prevista dall'art. 12 del 347/2018. Nella fattispecie de qua, dunque, non sussistono comunque i presupposti per riconoscere a favore dell'istante nessuno degli indennizzi di cui alla Delibera 347/18 CONS. Ogni richiesta di controparte dovrà pertanto essere rigettata”.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

In via preliminare ed assorbente si rappresenta che l'oggetto della *res controversa* risulta estraneo alla competenza del Corecom. In tal senso si accolgono integralmente le eccezioni formulate dall'operatore atteso che, essendo il verbale di accordo del 18 febbraio 2020 un titolo esecutivo ai sensi dell'art. 2 comma 24 lettera b) della legge n. 481 del 1995, l'istante avrebbe dovuto, per ottenere la sua esecuzione, adire l'Autorità giudiziaria ordinaria stante l'incompetenza del Corecom né, al riguardo, alcuna previsione d'indennizzo è prevista dal vigente regolamento disciplinante la materia oggetto di contestazione.

Quanto alle ulteriori richieste dell'istante, si precisa che le medesime, fermo restando che per esse nel Regolamento sugli indennizzi non è prevista alcuna ipotesi di indennizzo, si configurano come risarcimento del danno cagionato dall'operatore all'utente e in ordine alle quali questa Autorità non è competente ai sensi dell'art. 20, comma 4 del vigente regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori telefonici.

Peraltro, in ossequio ad un principio di economia procedimentale e ragionevolezza dell'azione amministrativa, con ottica di *favor utentis*, in base a quanto rappresentato dall'istante, le richieste di cui in narrativa potranno essere interpretate come richiesta d'indennizzo per mancata risposta al reclamo formulato con raccomandata del 20 luglio 2020.

Ciò posto, però anche questa richiesta non può trovare accoglimento in quanto detto documento risulta sguarnito della prova di avvenuta consegna. Ne deriva che tale carenza probatoria assume un peso dirimente ai fini della valutazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo (Cfr. Delibera Agcom n. 156/20/CIR) e pertanto, alcun indennizzo può essere disposto a favore dell'istante.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da XXX nei confronti di TIM SpA (Kena mobile) per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 12 settembre 2023

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)