

DELIBERA N. 022/2021/CRL/UD del 14/09/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

D. Fxxx /TIM xxx
(LAZIO/D/185/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 14/09/2021;

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”;

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. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

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 indennizzi”);

VISTA l’istanza dell’utente presentata in data 15.2.2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell'utente

L'utente lamenta la mancata assistenza dai canali social, ed in particolare dalla pagina Facebook e Twitter della TIM, nei confronti dei quali si duole altresì di aver subito un ingiustificato blocco del profilo personale (ban dell'account) e di aver subito un disagio dal comportamento discriminatorio del Gestore.

A tal fine, in sede di repliche, l'istante deposita una serie di schermate chat di utenti, relative alla pagina Facebook di TIM, volte ad evidenziare il contegno arbitrario dell'Operatore.

Alla luce di quanto sopra, pertanto, richiede indennizzo per la mancata risposta al reclamo oltre alla richiesta di ottenere idonee "garanzie" dal Gestore di non essere più bloccato sui detti social e di poter liberamente comunicare con tutti i canali di contatto messi a disposizione dal Gestore.

2. Posizione dell'Operatore

Il Gestore TIM, preliminarmente, in punto di rito, rileva la tempestività del deposito delle proprie memorie, anche in previsione di possibili contestazioni di controparte, avvenuta il giorno 26 marzo 2018, anziché 24.03.2018, come espressamente computato dal termine di scadenza a 30 giorni di cui alla nota Corecom Lazio del 22.02.2018. Sul punto ritiene il Gestore che nell'ipotesi in cui nel processo amministrativo la scadenza ricada in un giorno festivo, cui è equiparato il sabato, il termine è prorogato di diritto al primo giorno seguente non festivo (nel caso di specie lunedì 26.03.2018). Per tali motivi insiste per la correttezza e legittimità del proprio operato procedimentale.

Nel merito TIM eccepisce la parziale inammissibilità dell'istanza dell'utente nella misura in cui le richieste avversarie comportano che venga intimato un ordine di *facere* a carico dell'Operatore (ovvero quello di cessare il lamentato contegno discriminatorio), in palese violazione di quanto espressamente previsto dall'art. 19, comma 4 ex Del. 173/07/Cons, nonché da quanto contenuto nella Delibera 529/09/Cons.

Con ulteriore eccezione di merito, l'Operatore deduce l'inammissibilità delle domande avversarie in quanto non rientranti nell'alveo di cui all'art. 2 della Del. 73/11/Cons e, in ogni caso, la non riconducibilità della pretesa avversaria a fattispecie indennizzabile dalla Delibera 73/11/Cons. A tal proposito precisa che i canali social del Gestore sono attivi su piattaforme di terze società e che, comunque, sono canali idonei a fornire la mera assistenza di natura commerciale e non anche la gestione dei reclami; per quanto attiene questi ultimi, viceversa, la gestione degli stessi resta demandata a indirizzi diversi quali il fax, la pec o la casella di posta ordinaria, ovvero il call center 187 e il sito internet ufficiale Tim.it.

Per quanto attiene il reclamo, in ultimo, l'Operatore rileva che – come palesemente dichiarato dallo stesso utente in sede di istanza introduttiva – lo stesso è stato gestito con esito positivo già nel mese di gennaio 2018 per meri fatti concludenti, ovvero attraverso la rimozione del blocco (ban) dell'account facenti capo al Sig. Fxxx, secondo

le richieste dal reclamante. Per tali motivi, conclude Tim, nessun indennizzo deve essere riconosciuto per l'omessa risposta al reclamo.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, ancorché non sia stata sollevata dall'istante alcuna eccezione in tal senso, deve essere considerata tempestiva la memoria difensiva di TIM, posto che il termine perentorio a tal fine concesso dal Corecom Lazio con la nota di avvio del procedimento scadeva il giorno sabato 24.03.2018; si evidenzia infatti che, sia nel processo amministrativo, sia nel processo civile, se il giorno di scadenza per un adempimento è festivo – cui è equiparato il sabato - il termine è prorogato di diritto al primo giorno seguente non festivo (art. 52, 3° comma decreto legislativo 2 luglio 2010 n. 104: *“Se il giorno di scadenza e' festivo il termine fissato dalla legge o dal giudice per l'adempimento e' prorogato di diritto al primo giorno seguente non festivo”*; art. 155, 4° comma, c.p.c.: *“Se il giorno di scadenza è festivo, la scadenza è prorogata di diritto al primo giorno seguente non festivo”*). Per analogia legis, pertanto, ed anche secondo giurisprudenza di legittimità (Cass. II, 24 settembre 2010 n. 24375/10) tale principio deve ritenersi applicabile anche nel procedimento amministrativo, con la conseguenza che qualora i termini fissati con la lettera di avvio del procedimento scadano in giorno festivo, sono prorogati al primo giorno seguente non festivo, a nulla rilevando le diverse previste modalità di trasmissione via fax o telematica, che comunque richiedono anch'esse, come il deposito di un atto, la materiale formale ricezione da parte del personale addetto all'ufficio, non presente nei giorni festivi (cfr. Delibera n. 26/12/CRL). La memoria, depositata presso il Corecom Lazio il giorno lunedì 26.03.2018, è pertanto tempestivamente depositata e ammissibile.

Nel merito.

La richiesta di cessare comportamenti vessatori e/o discriminatori in sede di mancata assistenza per blocco del profilo social formulata dal cliente non è ammissibile in questa sede. In primis, il blocco dell'account dell'utente sui canali social della TIM risulta essere già stato rimosso dall'Operatore, come ammesso dalla stessa parte istante. Su tale punto della controversia può dichiararsi definitivamente cessata la materia del contendere. Per quanto diversamente attiene la richiesta di garanzie che cessi anche per il futuro il comportamento discriminatorio dell'Operatore asseritamente posto in essere sulle dette piattaforme social, la stessa non risulta inquadrabile in termini di Delibera, stante la previsione di cui al comma 4 dell'Art. 19 Del 173/07/Cons in forza del quale: *“l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*. Non essendo previsto un espresso obbligo di *facere* a carico del gestore, al di fuori delle previsioni di cui al provvedimento d'urgenza a fronte di una sospensione del servizio, la richiesta di parte istante non può essere accolta. Anche in tal senso devono essere ricondotte le doglianze del Sig. Fxxx relativamente al disagio subito per il contegno accusatorio e discriminatorio di TIM in quanto per vedersi soddisfare siffatte richieste soccorre la previsione di cui al successivo comma 5 dell'art.

19 della citata Del. a mente del quale: “*Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno*”. Per tali doglianze, pertanto, l’utente potrà rivolgersi alle Autorità Giudiziarie preposte.

Infine, in merito alla mancata risposta al reclamo, la contestazione dell’utente risulta meritevole di accoglimento. Ed invero, alla PEC del 4.07.2017 la TIM fornisce un effettivo riscontro solo nel mese di gennaio 2018 (seguito poi dalla risposta scritta dell’Operatore datata 2 marzo 2018 allegata in atti), procedendo alla rimozione del ban dell’account, così come richiesto dal Sig. Fxxx. Ne deriva che, il *dies a quem* per il computo della ritardata risposta coinciderà non con la nota scritta bensì con il fatto concludente posto in essere dall’operatore, il quale dando positivo esito alla richiesta del proprio cliente sblocca l’account Facebook a gennaio 2018, oltre il termine contrattuale previsto di giorni 30 per il riscontro dei reclami.

Tutto quanto sopra premesso,

IL CORECOM LAZIO

Vista la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

1. A parziale accoglimento della domanda del Sig. D. Fxxx, TIM xxx è tenuta, ex art. 11 comma 1 Del. 73/11/Cons, al pagamento della somma di € 150,00, maggiorata degli interessi legali dalla domanda al soddisfo, a mezzo assegno intestato all’istante e da recapitarsi presso l’indirizzo di fatturazione.
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.

Il presente decreto è notificato alle parti e pubblicato sui siti web del Corecom e dell’Autorità (www.agcom.it).

Roma, 14/09/2021

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

F.TO