

DELIBERA 371/2023/CRL/UD del 21/07/2023
Dxxx Txxx S. / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/571135/2022)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 21/07/2023;

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 **Dxxx Txxx S.** del 09/12/2022 acquisita con protocollo n. del ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza di definizione l'utente ha lamentato l'interruzione totale dei servizi attivi sulla linea 0695xxx dal 10.9.2018 al 8.4.2019, nonostante i reclami fatti al servizio clienti a cui l'operatore non ha mai fornito riscontro scritto. A supporto delle proprie pretese l'istante ha prodotto due reclami del 5.06.2020 e del 15.06.2020 trasmessi a mezzo pec all'operatore. In base a tali premesse, l'istante ha richiesto l'indennizzo: per interruzione/malfunzionamento totale del servizio rete fissa ed internet; per ritardata riparazione guasto/malfunzionamento; per disagi recati; per mancata risposta reclami e riscontro scritto; come da regolamento Agcom e carta servizi ed il rimborso delle spese di procedura, per un totale di € 2.450,00.

2. La posizione dell'operatore

In via preliminare, TIM con la memoria del 26.01.2023, ha evidenziato in rito l'inammissibilità/l'improcedibilità dell'istanza presentata dall'istante, in quanto la domanda formulata è stata, in parte, già presentata in precedente e diverso procedimento protocollato con N. UG/287508/2020 concluso con verbale di accordo del 24 giugno 21 (allegato), nel quale l'istante ha contestato l'esistenza di disservizi e addebiti non riconosciuti in relazione alla linea 06953xxx. Nel predetto verbale di conciliazione, TIM ha accordato lo storno degli insoluti della linea n. 069530xxx, che veniva cessata e un indennizzo per i disservizi e per i reclami non riscontrati. Di fatto, con tale nuova istanza, la controparte ha sottoposto al Corecom domande già valutate e, dunque, già definite in precedente procedimento, in aperta violazione del divieto di né bis in idem. Per quanto attiene al merito, l'operatore ha affermato che da verifica interna non si rinvenivano malfunzionamenti indennizzabili, poiché la linea 0695xxx non è mai stata interessata da disservizi imputabili a TIM nel periodo indicato. Nulla potrà, pertanto, essere riconosciuto a favore della parte istante. Peraltro, a fronte delle doglianze di controparte, non sono nemmeno presenti validi reclami o contestazioni tempestive, volte a porre l'operatore in condizione di verificarne la fondatezza e, eventualmente, risolvere le problematiche. L'istante, infatti, non ha documentato l'invio di alcuna segnalazione in data antecedente a quella indicata di risoluzione del guasto, lo stesso non ha provato di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. La mancanza di un tempestivo reclamo, pertanto, rende la domanda non fondata. L'operatore ha segnalato, altresì, che i reclami allegati nel fascicolo del presente GU14 datati 05.06.2020 e del 15.6.2020 sono stati già allegati e, dunque, hanno formato oggetto di conciliazione, nel precedente procedimento incardinato dall'istante per differente questione (procedimento N. UG/287508/2020 con verbale di accordo del 24 giugno 2021). Non sussistono, dunque, i presupposti per riconoscere, a favore dell'istante,

alcuno degli indennizzi di cui alla Delibera 347/18 CONS. Nelle memorie di replica depositate, l'istante ha affermato che il procedimento UG.287508.2020 chiuso con accordo positivo, trattava della problematica di una mancata disdetta contrattuale a fronte della raccomandata inviata dall'utente e l'invio di fatture non dovute. Pertanto, l'oggetto è differente dai fatti oggi contestati con l'odierno procedimento perché riguardante un guasto sulla rete fissa ed internet subito sull'utenza rete fissa 06953xxx dal 10-09-2018 fino all'08-04-2019. Per tali ragioni, ha quantificato la propria richiesta in €. 2.450,00 di indennizzi omnia ed € 200,00 per le spese di procedura.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si rigetta l'eccezione di inammissibilità posta dal gestore convenuto in quanto non si rinviene nessuna violazione del principio del ne bis in idem trattandosi di vicende aventi oggetto problematiche distinte in periodi non assimilabili, pur se afferente alla stessa numerazione ed al medesimo utente. Nel merito, tuttavia, le richieste formulate non possono essere accolte, nemmeno parzialmente, per le motivazioni che seguono. L'istante ha lamentato l'interruzione totale dei servizi attivi sulla linea 06953xxx dal 10.9.2018 al 8.4.2019, di converso il gestore ha eccepito che la domanda formulata sia stata, in parte, già presentata in precedente e diverso procedimento protocollato con N. UG/287508/2020 concluso con verbale di accordo del 24 giugno 21. L'istante ha replicato ed ha precisato che la richiesta formulata nel presente procedimento GU14/571135/2022 ha ad oggetto il malfunzionamento della linea fissa 0695xxxx dal 10.09.2018 al 08.04.2019, mentre nella precedente conciliazione recante UG/287508/20 - conclusasi con accordo in data 24.06.2021 – la questione riguardava la mancata disdetta contrattuale trasmessa a mezzo pec all'operatore in data 08.04.2019 con conseguente invio di fatture non dovute. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, seppur formalmente i due procedimenti riguardino fattispecie diverse, sostanzialmente l'una è conseguenza dell'altra ma con una consecutio temporis invertita. L'istante nel procedimento di conciliazione UG/287508/20 ha lamentato la mancata disdetta contrattuale per l'utenza 06 9530xx dall'08.04.2019 con conseguente invio di fatture non dovute da parte di Tim, ma non ha menzionato il malfunzionamento della medesima linea fissa, posto che lo stesso si verificava addirittura in date antecedenti alla suindicata disdetta, dal 10.09.2018 all'08.04.2019, come da formulario. Non si spiega il motivo per cui, in seguito al verbale di accordo del 24.06.2021, l'istante abbia presentato in data 08.06.2022 una nuova istanza di conciliazione UG/530238/2022 riguardante un malfunzionamento antecedente, che sfociava in data 13.09.2022 in un mancato accordo, consentendo all'istante di presentare la domanda in definizione, GU14/571135/2022, oggetto della presente relazione. Tra l'altro l'operatore ha segnalato, correttamente, che i reclami inseriti nel fascicolo del presente GU14 datati 05.06.2020 e 15.6.2020, non solo sono stati già allegati e, dunque, hanno formato oggetto di conciliazione, nel precedente procedimento incardinato dall'istante per differente questione, ma sono successivi alla risoluzione del problema del presunto malfunzionamento. Appare, pertanto, discutibile il comportamento dell'istante sotto il profilo della buona fede e della leale

collaborazione che si pongono come direttive fondamentali nella valutazione dell'agire, atteso che lo stesso, seppure avesse potuto chiedere tale accertamento nell'istanza di conciliazione conclusasi con provvedimento di accordo sopra richiamato, ha preferito incardinare un ulteriore procedimento con ciò comportando un aggravio dell'istruttoria, a discapito dei principi di semplificazione ed economicità del procedimento. L'istante così facendo è come se avesse realizzato una sorta di frazionamento del credito non legittimato, ed anzi addirittura vietato, dal nostro ordinamento e per il quale la Cassazione è intervenuta definendolo come quella fattispecie in cui il creditore, a fronte di un unico rapporto obbligatorio, faccia valere il credito dallo stesso discendente non già attraverso un'unica domanda giudiziale, bensì, mediante l'esperimento di una pluralità di iniziative volte alla soddisfazione della pretesa di cui è titolare (Cass. n. 4090/2017). Ciò posto, si estrinsecerebbe tanto un abuso del diritto, consistente nell'esercizio in astratto di un potere giuridico a cui non corrisponderebbe, sul piano fattuale, il suo corretto esercizio, quanto un abuso del processo nel caso di una strumentalizzazione patologica delle regole processuali. E' di tutta evidenza che, anche in questa sede, l'obiettivo è proprio quello di evitare la moltiplicazione delle iniziative giudiziarie in violazione delle regole di correttezza e buona fede. Pertanto, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte, anche perché dal punto di vista formale vi è carenza di documentazione specifica a supporto, in quanto gli unici elementi probatori sono i due reclami datati 05.06.2020 e del 15.6.2020 successivi alla risoluzione del problema. L'istante non ha documentato l'invio di alcuna segnalazione in data antecedente a quella indicata di risoluzione del guasto. In merito ai disservizi, infatti, la mancanza di prova circa l'invio di idonee e tempestive segnalazioni/reclami, assume rilievo in questa sede, secondo quanto stabilito dall'Autorità, attraverso una consolidata applicazione della delibera n. 179/03/CSP che pone in diretta correlazione l'obbligo dell'operatore di provvedere al ripristino del servizio con l'obbligo dell'utente di porre la controparte nella condizione di provvedervi, attraverso una tempestiva segnalazione della problematica. Chiarisce, infatti, l'Autorità (v. ex multis delibera n. 69/11/CIR) che in presenza di qualsivoglia malfunzionamento, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato, tempestivamente da parte del cliente. La normativa di settore, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ritiene in maniera costante che "non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore qualora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione" (si vedano delibera 69/11/CIR, delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12CIR, 130/12/ CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR). La mancanza di un tempestivo reclamo, pertanto, rende le domande non accoglibili dal momento che il gestore non è stato messo in condizione di intervenire per risolvere il presunto disservizio.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza del sig. **Dxxx Txxx S.** nei confronti della società Tim SpA. 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 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, 21/07/2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to