

DELIBERA 499/2023/CRL/UD del 22/12/2023
A. Cxxx SRL / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/620385/2023)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 22/12/2023;

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 **A. Cxxx** del 13/07/2023 acquisita con protocollo n. 0187358 del 13/07/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La Società istante è titolare di quattro utenze fisse, di tipo affari (nn. 07731xxx, 077113xxxx, 0773135xxxx, 077113xxx), le quali servono distinte sedi commerciali dell’azienda. Stando alla ricostruzione dell’utente, a seguito di una richiesta di cambio tecnologia da VDSL a GBE sulla linea 0771-135xxxx attestata presso la sede di Via M. delle G.xxx, 04022 Fondi LT, il Gestore cessava erroneamente una diversa numerazione (0773-13xxx) che corrispondeva al servizio attivo presso la sede di Via I.xxxxx, 04100 Latina (LT). Dopo diversi reclami, la TIM – pur riconoscendo l’errata cessazione – non riattivava la linea. L’istante lamenta, inoltre, malfunzionamenti sul sistema “TIM Comunica” relativo alle linee nn. 0771xxx e 07731xxx ed asserisce che, anche in tale caso, si vedeva costretta a cambiare operatore con conseguente applicazione da parte del Gestore di costi di recesso non dovuti. In ultimo, la società istante deduce di non aver mai ottenuto risposta al reclamo PEC del 14.06.2023, a mezzo del quale si richiedeva alla TIM di fornire evidenza delle copie contrattuali e delle offerte economiche relative alle componenti (Porta Silver + Gigabusiness + Router) dei due accessi ad internet GBE attivi su entrambe le sedi aziendali. Alla luce di quanto sopra, attesa l’esclusiva responsabilità della TIM, la società istante richiedeva: i. la chiusura di tutti i contratti e servizi ancora attivi con TIM; ii. Storno totale dell’insoluto, fino a chiusura del ciclo di fatturazione; iii. indennizzo onnicomprensivo di € 10.000,00.

2. La posizione dell’operatore

Si costituiva con memoria di parte del 27.09.2023 il Gestore, il quale in via preliminare e nel rito eccepiva la parziale inammissibilità dell’istanza, per violazione del principio ne bis in idem. In particolare, TIM contestava che buona parte delle doglianze in essa contenute (errata cessazione e omessa risposta al reclamo) erano state già oggetto di precedente istanza di conciliazione (rubricata sub. UG/206432/2019), conclusa con verbale d’accordo del 16 settembre 2020, che allega. Nel merito, TIM eccepiva l’inammissibilità della domanda avversaria in quanto avente natura patentemente risarcitoria e quantificata in € 10.000,00 ben oltre i limiti edittali previsti dalla Delibera Indennizzi. Relativamente al contestato malfunzionamento delle linee, il Gestore rilevava che l’utente avrebbe dovuto allegare e/o dimostrare di aver inviato, preventivamente, rituale segnalazione di guasto o un reclamo. Sul punto l’Operatore

eccepisce che nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle condizioni generali di contratto, risultava essere pervenuto alla società convenuta in relazione alla lamentata problematica; poste tali premesse, rileva che l'assenza di reclami assume un peso determinante ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie. Ed infatti, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". Sempre nel merito, con riferimento all'affermazione di controparte in forza della quale: "si vedeva costretto ad uscire da Tim" a causa di presunti malfunzionamenti, TIM rileva che alcuna disdetta risultava pervenuta in relazione alle linee n. 07711xxxx2, 077313xxx, 0771135xxx, così come non risultavano contestazioni afferenti la relativa fatturazione. Inoltre, TIM eccepisce che l'istante non depositava le fatture oggetto di contestazione. Concludeva pertanto TIM insistendo per l'inammissibilità della domanda, nel rito, e per il rigetto nel merito delle richieste avversarie in quanto infondate in fatto ed in diritto. In sede di repliche: con note datate 17.10.2023, l'utente specificava che la richiesta riguardava esclusivamente indennizzi nella misura edittale massima e non anche istanze di natura risarcitoria. Relativamente alle fattispecie di disservizio contestate, precisava che la richiesta veniva in questa sede formalizzata anche in riferimento all'art. 6 (Indennizzo per malfunzionamento del servizio), comma 2, e all'art. 13, comma 1, per il funzionamento discontinuo ed irregolare delle linee, nonché all'art. 12 (Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami), per il mancato riscontro alla PEC del 14/06/2023, rimasta inevasa.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria e dalla disamina degli atti e dei documenti presenti nel procedimento, in via preliminare, si osserva che la presente istanza deve dichiararsi inammissibile per le seguenti motivazioni. Si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, 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. Pertanto la domanda contenuta al punto i. diretta ad ottenere la "chiusura di tutti i contratti e servizi ancora attivi con TIM" deve essere dichiarata inammissibile in quanto la fattispecie non è contemplata dal Regolamento indennizzi ed è diretta ad ottenere una statuizione modificativa dello stato di fatto e di diritto che esula dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione ai sensi dell'art.20, comma 4 cit. Altresì, la detta richiesta si rivela estranea alla cognizione del presente procedimento, poiché l'organo adito non è comunque competente a pronunciarsi con provvedimenti contenenti obblighi di fare o non fare quale sarebbe la condanna dell'operatore ad interrompere unilateralmente i rapporti contrattuali ancora in essere tra le parti. Sotto diverso profilo, e con riferimento alle contestazioni inerenti l'erronea cessazione dell'utenza 0773-135xxx, si osserva che

le medesime sono già state fatte oggetto di un accordo conciliativo intervenuto inter partes. All'esito dell'esame istruttorio, difatti, è possibile evincere la stretta coincidenza tra i disservizi lamentati (e poi conciliati) e parte delle doglianze fatte oggetto nel presente procedimento. A titolo esemplificativo, basti dare lettura all'istanza UG afferente il procedimento conciliativo n° UG/206432/2019 – conciliato con verbale del 16.09.2020 – ove si legge espressamente che in riferimento alla medesima numerazione: “In data 8/10/2019 per un errore interno TIM, è stata cessata la VDSL 100mb della sede di Latina TGU 0773xxx (...) in data 15.10.2019 viene inviata diffida pec a Telecom di ripristino ma rimane inevasa” e tra le richieste di indennizzo quella: “Indennizzo per distacco Linea TGU - indennizzo per mancata risposta al reclamo”. Ed invero, in forza del verbale di accordo in prima istanza citato, l'utente aveva già conciliato i disservizi sull'utenza affari 0773-135xxx di titolarità della Autocentro Carrera S.r.l. e l'intervenuta conciliazione deve considerarsi dallo scrivente organo parzialmente assorbente anche delle doglianze lamentate in questa sede, stante lo sbarramento previsto dal principio del ne bis in idem, e l'intervenuta cessazione della materia del contendere con l'impegno assunto dal ricorrente in sede conciliativa “di non aver più nulla a che pretendere per qualsiasi titolo o causa in relazione all'oggetto della presente controversia” (cfr. verbale del 16.09.2020). Stante le dovute premesse, il procedimento può dirsi validamente instaurato con riferimento ai contestati malfunzionamenti sulle linee affari 0771.13502273 e 0773.13xxx, sulla richiesta di storno insoluto, nonché per l'indennizzo per omessa risposta al reclamo PEC del 14.06.2023. Pur tuttavia, all'esito dell'istruttoria svolta sulla base della documentazione in atti, si ritiene che l'istanza non possa trovare accoglimento per i motivi di seguito specificati. Con riferimento alla richiesta di condanna del Gestore al pagamento di indennizzo per malfunzionamento, si rileva che la domanda non può essere accolta per mancanza di contestazioni e per genericità della stessa. Preliminarmente, sul punto, deve osservarsi che nell'ipotesi di malfunzionamento del servizio è onere dell'utente specificare – in relazione a ciascun inadempimento dedotto – l'arco temporale di interessamento, al fine di delineare e delimitare l'oggetto della richiesta. In particolare, oltre al periodo di malfunzionamento / interruzione del servizio, deve essere indicata anche la data di ripristino del servizio stesso. Come vedremo, nella fattispecie che qui ci occupa, non solo la natura del disservizio non è precisata, ma lo stesso periodo di durata non viene indicato, limitandosi l'utente a lamentare: “i notevoli disservizi riscontrati sul sistema TIM Comunica (07711xxx – 0773xxx), che lo hanno costretto ad uscire da TIM”. Ed invero, pur ritenendo prevalente il principio secondo cui gli organismi di telecomunicazione sono tenuti ad erogare i servizi dedotti in contratto in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel caso di specie si rileva l'insufficiente e confusa esposizione dei fatti oggetto del procedimento, con particolare riferimento alla tipologia del contestato malfunzionamento, sia sotto il profilo della natura del disservizio sia sotto il profilo della durata dello stesso. Tale indeterminatezza non permette neppure il certo inquadramento della fattispecie nell'alveo di quanto previsto al comma 1 (completa interruzione) o al comma 2 (irregolare o discontinua erogazione del servizio) di cui all'art. 6 ex All. A alla Delibera 347/18/Cons, avendoli l'utente genericamente richiamati entrambi. Sul punto, giova altresì rilevare la completa assenza di reclami

scritti di contestazione per il lamentato disservizio di malfunzionamento, stante anche quanto previsto dall'art. 14 Del. indennizzi citata (esclusione degli indennizzi) a mente del quale: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". Infatti, gli unici reclami presente in atti sono quello datato 10.10.2019, afferente il disservizio già conciliato, e quello rimesso in data 14.06.2023, relativo alla richiesta di copia dei contratti. A tal proposito, si ribadisce che, l'assenza di contestazioni scritte impedisce la ricostruzione fedele dei fatti e i giorni effettivi interessati dal disservizio, essendosi peraltro già pronunciato lo stesso Corecom Lazio rilevando che "...la richiesta di indennizzo per il disservizio occorso non è fondata in quanto nessuna segnalazione di disservizio è mai pervenuta dall'utente...allo stato degli atti pertanto non è possibile accogliere la domanda di indennizzo per l'asserito disservizio a causa della mancata messa in mora dell'operatore ad intervenire sul guasto" e ancora nella medesima pronuncia si legge "Dalla lacunosa e scarna rappresentazione dei fatti di controversia da parte dell'utente non si evince alcun reclamo che potesse mettere l'operatore in condizione di risolvere la problematica o diversamente di comunicare l'eventuale impossibilità della prestazione; l'utente si limita ad accennare... di aver segnalato la cosa senza depositare alcunché, ne ha circostanziato quanto dedotto, con data è contenuto del reclamo" (DL/184/15/CRL). Anche la richiesta di storno risulta inammissibile per genericità della stessa nonché per carenza probatoria; ed invero, con riferimento al caso di specie, per ottenere lo storno richiesto, l'istante avrebbe dovuto versare in atti, quantomeno, copia delle fatture e specificare gli importi contestati, mentre, sotto il profilo temporale avrebbe dovuto indicare l'arco temporale interessato dall'errata fatturazione ovvero la prova del recesso; elementi probatori che, invece, non risultano essere state allegati neppure nel precedente grado di conciliazione. In conclusione, tali incongruenze ed approssimazioni, in mancanza di ulteriori elementi specifici, rendono le richieste di storno dell'utente non meritevoli di accoglimento. In ultimo, relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, la domanda non è fondata, atteso che l'utente ha introdotto il giudizio di conciliazione appena sei giorni dopo l'inoltro del reclamo e verbalizzato il mancato accordo in prima istanza l'11.07.2023 a distanza di meno di 30 giorni dalla PEC del 14.06.2023. Al riguardo, va evidenziato che il ritardo è imputabile al Gestore solo qualora questi non risponda tempestivamente all'utente (termine che va fino ad un massimo di 45 giorni, salvo termini inferiori previsti dalla Carta dei Servizi), mentre nel caso di specie neppure è decorso l'intervallo temporale utile a configurare una colpevole omissione a carico di TIM. Non può dunque essere accolta la richiesta di indennizzo prevista dall'art. 12 comma 1 ex All. A alla Delibera 347/18/Cons.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Si rigetta l'istanza della **A. Cxxx S.r.l.** in persona del legale rappresentante p.t., nei confronti della società Tim SpA, perché inammissibile per i motivi di cui in premessa. Si compensano le spese di procedura.

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, 22/12/2023

Il Dirigente

f.to

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI