

DELIBERA 461/2023/CRL/UD del 24/11/2023
E. C. Lxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/601600/2023)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 24/11/2023;

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 **E. C. Lxxx** del 17/04/2023 acquisita con protocollo n. 0104752 del 17/04/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente è cliente business Tim con la linea 0x.9xxxxxxx la quale serve una numerazione “verde” 800 869 119 ad uso dei clienti aziendali. L’istante lamenta che, con decorrenza dal 10.03.2023, il numero in questione risultasse per le chiamate in entrata come “non esistente”; a tal proposito, precisa di aver segnalato al proprio Operatore – con due distinte PEC del 12.03.2023 e 1.04.2023 – il malfunzionamento dell’utenza nonché l’impossibilità di essere raggiunto telefonicamente dai propri clienti. Nonostante le numerose segnalazioni la Tim spa non solo non ripristinava il servizio, ma non comunicava il codice di migrazione, utile a migrare l’utenza verso altro operatore. Premesso quanto sopra richiedeva: i. la riattivazione della numerazione 06.99115xxx, ii. la comunicazione del codice di migrazione; iii. indennizzo per malfunzionamento del numero verde clienti 8008xx; iv. risarcimento per il danno all’immagine dell’azienda.

2. La posizione dell’operatore

Con memoria difensiva di parte del 5.06.2023, si costituiva l’Operatore il quale, in via preliminare contestava nel rito l’improcedibilità della domanda di definizione della controversia per difetto di legittimazione attiva. Ed invero il procedimento de quo veniva incardinato a nome del Sig. Emanuel Christian Luongo, mentre l’utenza ed il relativo contratto oggetto di contestazione risultavano essere intestati alla Società Sanarapida S.r.l. Per tali motivi richiedeva l’Operatore la declatoria di Inammissibilità/improcedibilità della domanda avversaria per carenza di legittimazione attiva dell’istante. Nel rito TIM eccepiva come le avverse deduzioni e richieste fossero generiche, infondate e, comunque, totalmente prive di allegazioni e riscontro documentale. Più in generale, secondo la prospettazione dei fatti operata dal Gestore, l’istante non specificava in alcun modo la modalità con la quali il presunto malfunzionamento si sarebbe manifestato sulle singole linee e, soprattutto, non individuava il dies a quo e il dies ad quem del presunto malfunzionamento o dei singoli episodi. In particolare, la TIM osservava nel merito che l’utenza n. 06.9911xx era sempre rimasta attiva e funzionante in quanto da verifiche interne, non risultavano a sistema malfunzionamenti che avessero impedito alla parte istante la regolare e continua fruizione del servizio. Inoltre, la TIM contestava che l’utente non documentava l’invio

di reclami o segnalazioni relative alle singole doglianze ed oggi sottoposte all'attenzione del Corecom. Sul punto rilevava altresì che, in caso di domanda di indennizzo per malfunzionamento, sulla parte istante grava sempre l'onere di formalizzare tempestivo reclamo e, in ogni caso, di segnalare il disservizio all'Operatore per renderlo edotto dello stesso ed al fine di porlo in condizione di riparare l'eventuale guasto sulla linea. Poste tali premesse, la società convenuta non potendo in alcun modo ritenersi responsabile dei presunti disservizi lamentati dall'istante ed in assenza dell'invio di reclami o contestazioni specifiche, chiedeva il rigetto dell'istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto e, in ogni caso, non provata. In sede di repliche: con note di parte datate 26.06.2023, l'utente contestava le avverse deduzioni del Gestore in quanto infondate in fatto ed in diritto ed insisteva, nel rito, per l'ammissibilità/procedibilità dell'istanza in quanto il Sig. Luongo risultava essere legittimato ad agire nella sua qualità di socio unico e legale rappresentante della Società Sanarapida S.r.l. (come da visura camerale ritualmente depositata). Relativamente ai periodi di disservizio l'istante precisava altresì di aver tempestivamente inviato a TIM due reclami PEC del 12.03.2023 e 1.04.2023 (versati in atti) e di aver indicato in istanza l'esatto periodo di disservizio come decorrente dal giorno 10 del mese di marzo 2023. Reiterava le richieste di indennizzo tutte, così come la richiesta del numero di migrazione della linea, riportandosi a quanto formulato in sede di istanza introduttiva.

3. Motivazione della decisione

In punto di rito, si rileva che l'istanza del Sig. **E. C. Lxxx** n.q. è improcedibile per violazione di quanto previsto dall'art. 14, co. 1 del Regolamento di cui all'All. A Delibera 203/18/CONS (come modificato dalla delibera n. 390/21/CONS); ed invero il citato articolo prevede che: "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. La parte che, avendo presentato istanza di conciliazione, non ha partecipato alla relativa procedura non può chiedere la definizione della controversia ai sensi del presente Capo, fatta salva la possibilità di far valere in giudizio le proprie ragioni". Orbene dalla disamina degli atti depositati in concilia web la parte istante, in sede di compilazione del formulario GU14 dichiara che il precedente tentativo di conciliazione si è celebrato tre anni prima, peraltro ben oltre i termini previsti dal comma 2 dell'art. 14 Reg. cit., ovvero in data 25.02.2020. A tal fine deposita agli atti un verbale afferente un accordo positivo intervenuto in quella stessa data, tra le medesime parti, e relativo ad un diverso procedimento di definizione rubricato sub. GU14/217092/2019. Anche la cronologia degli eventi aiuta a comprendere come l'utente – in un erronea interpretazione delle norme procedurali – abbia completamente ommesso di azionare il tentativo di conciliazione, peraltro obbligatorio come statuito dallo stesso art. 3 del Reg. cit.; ed infatti, alla data del 12 marzo 2023 l'utente segnala per la prima volta il disservizio di malfunzionamento a mezzo PEC, ne sollecita la risoluzione del problema il successivo 1 aprile 2023 per poi inserire tout court – a distanza di appena 16 giorni –

l'istanza per la definizione della controversia. Ne deriva che la presente domanda, in assenza dell'esperienza di un tentativo obbligatorio di conciliazione, debba dichiararsi improcedibile, per le motivazioni sopra addotte.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA Articolo 1

- 1.** Dichiaro improcedibile l'istanza promossa dal Sig. **E. C. Lxxx** nei confronti della società Tim SpA. 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, 24/11/2023

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini