

DELIBERA N. 10/2021

**XXX / TIM X (KENA MOBILE)
(GU14/285210/2020)**

Il Corecom Emilia- Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia- Romagna del 18/02/2021;

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*”;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018 recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e

la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative e delle regioni e delle Province autonome, prorogato con delibera n. 683/20/CONS recante “ Proroga dell’ accordo quadro tra l’ autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la conferenza delle regioni e province autonome e la conferenza dei presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l’ esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”;

VISTA l’ istanza di XXX del 29/05/2020 acquisita con protocollo n. 0231542 del 29/05/2020;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l’ illustrazione svolta nella seduta del 18/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’ istante

A seguito dell’ udienza di conciliazione del 20.03.2020, l’ istante ha depositato istanza di definizione in data 29.05.2020 lamentando di non avere mai richiesto l’ attivazione di servizi aggiuntivi sulla propria linea mobile e di non averne mai usufruito. In particolare, segnala di aver ricevuto un addebito di euro 5,00 in data 04.02.2019 seguito di un addebito di euro 4,99. L’ utente richiede quindi 1) dichiarare l’ operatore responsabile per i fatti, 2) la disattivazione di tali servizi aggiuntivi, 3) il rimborso degli importi eventualmente pagati per tali servizi per complessivi euro 5,00, 4) un indennizzo per la mancata risposta a decorrere dal 19.03.2019, 5) il riconoscimento delle spese di procedura. L’ istante quantifica rimborsi e indennizzi richiesti in euro 455,00.

2. La posizione dell’ operatore

L’ operatore, nella propria memoria difensiva del 14.7.2020, afferma che i servizi oggetto del presente procedimento sono servizi attivabili e disattivabili dall’ utente direttamente dall’ apparecchio mobile stesso o via web e che pertanto gli addebiti lamentati dall’ istante sono imputabili unicamente all’ utente. L’ operatore inoltre afferma che i servizi oggetto della procedura sono ascrivibili ad un uso improprio della sim fatta dall’ utente. Rileva che la disattivazione di tali servizi può essere richiesta all’ operatore entro 12 giorni dall’ attivazione. L’ istante in data 19.02.2019 contattava il servizio clienti e l’ operatore del call center procedeva alla disattivazione e al rimborso. In punto al presunto reclamo presentato dall’ istante, rileva che lo stesso difettava della delega al legale dell’ istante e del documento di identità dell’ istante stesso, il che rendeva impossibile una risposta, in quanto non era possibile rispettare i vincoli imposti dalla normativa privacy. L’ operatore chiede quindi il rigetto delle domande dell’ istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte come di seguito precisato. Preliminarmente, si rileva l'inammissibilità delle richieste di cui ai punti 1) di dichiarare l'operatore responsabile per i fatti esposti, 2) di ordinare la disattivazione dei servizi aggiuntivi e 5) di riconoscere le spese di procedura, in quanto tali domande non trovano menzione nel formulario UG presentato illo tempore da parte istante. Dette richieste si pongono pertanto come domande nuove rispetto a quanto richiesto nel prodromico e obbligatorio procedimento di conciliazione che, diversamente, verrebbe ad essere aggirato. Tale principio, del resto, trova costante applicazione nei provvedimenti dell'Autorità (ex pluribus, delibere 156/20/CIR, 148/20/CIR, 146/18/CIR, 126/18/CIR), oltre che dell'intestato Corecom (ex multis, delibere 94/20, 8/20, 172/19, 153/19).

La domanda di cui al punto 3) relativa al rimborso degli importi eventualmente pagati per i servizi contestati non può essere accolta. Invero non è presente agli atti alcun reclamo inviato all'operatore da parte dell'istante. L'operatore sostiene di aver ricevuto un reclamo telefonico in data 19.02.2019, seppure sostenga anche che lo stesso non poteva essere lavorato per assenza dell'idonea documentazione. L'istante non ne fa menzione in istanza e comunque non indica il ticket del reclamo, sul punto: "Quanto alle segnalazioni telefoniche riferite dall'istante, preme evidenziare come ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo, immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo. Pertanto, assenti nel caso di specie elementi idonei a consentire tracciabilità e verosimiglianza di quanto dichiarato, non si può ritenere che siano stati presentati reclami in modalità telefonica" (Co.re.com. Emilia-Romagna n. 33/20). Il fatto che il reclamo non sia presente agli atti, non consente di valutarne il contenuto, sul punto: "un reclamo, per essere considerato tale, deve quanto meno indicare chiaramente la tipologia di disservizio, i costi addebitati per il disservizio nonché il periodo temporale in cui questi disservizi sono stati addebitati all'utente. Tali prescrizioni regolamentari rispondono evidentemente all'esigenza di consentire all'operatore di effettuare le verifiche del caso ed eventualmente intervenire per risolvere il problema segnalato dall'utente" (determine Corecom Emilia-Romagna n. 9 e 11/2020). Per precisione si evidenzia che un reclamo scritto è presente in fascicolo, ma è relativo ad altra vertenza di altro istante e di altro operatore, pertanto inutilizzabile, così come altra documentazione presente a fascicolo. Va altresì ricordato che il reclamo è condizione necessaria per mettere l'Operatore a conoscenza di un disagio patito dall'utente. A tal proposito, la delibera Agcom n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malf funzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione" (si vedano, inter alia, le delibere nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR, 143/17/CIR). Pertanto, la domanda non può essere accolta.

La domanda di cui al punto 4) di indennizzo per mancata risposta a reclami viene respinta per quanto già detto in relazione alla domanda di cui al punto 3).

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Respinge l'istanza di XXX nei confronti della società Tim X per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Bologna, 18.02.2021

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi