

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/716946/2024****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA****XXX - CMLink XXX****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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 Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 20/11/2024 acquisita con protocollo n. 0XXXXX del 20/11/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante lamenta i seguenti problemi nei confronti di CMLink XXX., di seguito CMLink, dichiarando, nell’istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 20/11/2024; l’udienza di conciliazione si è svolta in data 15/11/2024), quanto segue. “In data 23.05.2023 trasmettevo a CM Link un reclamo a mezzo PEC contestando il mancato inserimento del numero XXXXXX nel DBU, inserimento da me richiesto in data 03.11.2021. Nessun riscontro è più pervenuto al reclamo ed il numero versa ancora ad oggi in stato di inesistenza all’interno del DBU. La presente istanza riguarda il mancato inserimento del numero XXXXXX nel DBU nelle annualità 2023 e 2024.”. Ciò premesso, l’istante richiede:

a) che l'operatore provveda ad adottare tutte le misure necessarie per ottemperare alla richiesta relativa alla pubblicazione della numerazione XXXXXX nel DBU; b) a titolo di indennizzo per il mancato inserimento della numerazione negli elenchi pubblici la somma di €200 per ogni anno di mancato inserimento (art. 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS: €200/anno). Nel caso di specie si richiedono €200 per l'anno 2023 ed €200 per l'anno 2024, per un totale di €400; c) relativamente alla mancata risposta al reclamo del 23.05.2023, €2,5 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di €300 (art. 12, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS: 2,5€/giorno fino ad un massimo di €300). Nel caso di specie si richiedono €300 non essendo mai stato ricevuto un riscontro al reclamo trasmesso all'operatore a mezzo PEC. Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 700. Segnala i seguenti disservizi: 1. XXXXXX Mancata/tardiva risposta a reclami (data reclamo: 23/05/2023, data riscontro: non risolto); 2. XXXXXX Errato/mancato inserimento elenchi telefonici (data reclamo: 23/05/2023, data corretto inserimento: non risolto). In data 27/01/2025, l'istante ha replicato quanto segue. “Con riferimento alla memoria depositata da China Mobile International (Italy) XXX(di seguito, "CMI"), si confutano le argomentazioni sollevate, dimostrando l'infondatezza delle stesse sia in fatto che in diritto. 1. Sulla contestata qualità di utente CMI sostiene che il sottoscritto non possa essere qualificato come “utente” ai sensi dell'art. 1, lett. i), Allegato C Delibera 358/22/CONS, in quanto, a loro dire, la SIM intestata non è stata attivamente utilizzata per il traffico attivo, seppur sia chiaramente in essere un rapporto contrattuale. Replica: 1. La definizione normativa di “utente” non si basa esclusivamente sull'uso continuativo del servizio, ma include anche chi “chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico” (art. 1, lett. i), Allegato C Delibera 358/22/CONS). Il sottoscritto ha regolarmente stipulato un contratto con CMI e attivato una SIM, dimostrando la volontà di fruire dei servizi mobili prepagati. Basti pensare che la mia SIM è attiva e regolarmente abilitata alla ricezione. 2. Il rapporto contrattuale in essere e l'intestazione della SIM attestano inequivocabilmente la mia qualità di utente. 3. Né vale ad escludere la responsabilità dell'Operatore il rilievo mosso da CMI circa la mancanza di offerte attive e di credito residuo sulla SIM oggetto di istanza. Invero, ben potrei decidere di mantenere attiva una SIM – con il relativo accesso alla rete mobile – al solo fine di ricevere telefonate o messaggi sulla numerazione che intendo pubblicare in Elenco: ciò non necessiterebbe l'attivazione di alcuna offerta né l'effettuazione di alcuna ricarica (salvo quella necessaria ad evitare la “scadenza” della sim e dunque a mantenere attiva l'utenza). (Cfr. Corecom Lombardia Determina GU14/XXXX/2023). Appare utile ricordare che il contratto di telefonia per il servizio mobile pre-pagato, come nel caso di specie, non impone l'obbligo di rinnovare i servizi con regolarità, fondandosi sullo scambio di due ordini di prestazioni: la prestazione dell'utente al pagamento delle utilità che andrà a godere, seguita dalla prestazione del gestore del servizio, diretta alla somministrazione continuativa del servizio pre-pagato, generando così un rapporto sinallagmatico tra le parti. 4. Il fatto che la numerazione venisse poco utilizzata (per lo più per il traffico passivo) dipende proprio dal mancato inserimento negli Elenchi Telefonici. 2. Sulla presunta esclusione del diritto all'indennizzo CMI afferma che non vi sarebbe diritto all'indennizzo poiché, ai sensi dell'art. 14, comma 4, Allegato A alla Delibera 347/18/CONS, il disservizio non sarebbe stato segnalato entro i tre mesi previsti. Replica: 1. Il disservizio contestato riguarda il mancato inserimento della numerazione nel DBU, un obbligo normativo ai sensi della Delibera 180/02/CONS e della Delibera 36/02/CONS. Tale violazione è da considerarsi continuativa, in quanto l'assenza della numerazione nel DBU permane nel tempo. 2. Il termine di tre mesi previsto dall'art. 14, comma 4, Allegato A Delibera 347/18/CONS, non è applicabile ai disservizi protratti o ricorrenti, come confermato dalla giurisprudenza amministrativa e da precedenti decisioni dei Co.Re.Com. 3. Le segnalazioni effettuate, anche se successive al periodo iniziale del disservizio, sono comunque idonee a mantenere vivo il diritto all'indennizzo. 3. Sul verbale di conciliazione del 2023 CMI sostiene che il verbale di conciliazione sottoscritto in data 9 marzo 2023 precluda ogni ulteriore pretesa relativa al mancato inserimento della numerazione nel DBU. Replica: 1. La conciliazione del 2023 riguardava esclusivamente problematiche pregresse (fino al 2022) e non può estendersi a disservizi successivi. Tale principio è sancito dall'art. 1965 c.c., che limita la portata dell'accordo transattivo ai fatti oggetto dell'accordo stesso. 2. Non vi è alcun riferimento nel verbale di conciliazione a eventuali rinunce su futuri disservizi o problematiche non ancora manifestatesi. 3. L'asserita “rinuncia” agli indennizzi futuri è, quindi, priva di fondamento e non può essere interpretata in senso estensivo. 4. Sulla suddetta eccezione, tra l'altro, il Corecom si è già espresso in data 03.12.2024 e 06.12.2024 rigettando la richiesta di inammissibilità sollevata. 4. Sulla strumentalità del reclamo CMI afferma che il reclamo sarebbe strumentale, mirato unicamente a ottenere un vantaggio economico. Replica: 1. Il mancato inserimento della numerazione nel DBU è una violazione oggettiva di obblighi regolamentari sanciti dalla Delibera 180/02/CONS, indipendentemente dall'uso effettivo della SIM o dall'importo pagato per il servizio. 2. L'indennizzo richiesto

non è una pretesa arbitraria, ma il legittimo rimedio previsto per il mancato rispetto degli obblighi contrattuali e normativi da parte dell'operatore. 3. L'importo corrisposto dall'utente è irrilevante ai fini del riconoscimento del diritto all'indennizzo, come chiarito anche dalla giurisprudenza amministrativa. 5. Sulla completezza della risposta del servizio clienti CMI sostiene di aver risposto adeguatamente alla PEC inviata il 23 maggio 2023, invitandomi a contattarli telefonicamente. Replica: 1. Un invito generico a un contatto telefonico non costituisce un riscontro conforme agli obblighi previsti dall'art. 8, co. 4 dell'Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP: "Gli organismi di telecomunicazioni indicano nelle carte dei servizi il termine per la definizione dei reclami, termine che non può essere superiore a quarantacinque giorni dal ricevimento del reclamo stesso. L'organismo di telecomunicazioni comunica all'utente l'esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, l'organismo di telecomunicazioni indica i provvedimenti o le misure soddisfatti per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti. Inoltre l'organismo di telecomunicazioni comunica all'utente le informazioni relative alle procedure di risoluzione delle controversie, anche alternative alla giurisdizione, previste dalla delibera n.182/02/CONS.", che impone agli operatori di fornire risposte formali, esaustive e documentabili alle richieste degli utenti. 2. La risposta ricevuta non ha affrontato nel merito le problematiche sollevate, configurando un ulteriore inadempimento da parte di CMI. 6. Sulla responsabilità per il mancato inserimento nel DBU CMI sostiene di non essere direttamente responsabile per il mancato inserimento della numerazione nel DBU, attribuendo la responsabilità a terzi. Replica: 1. La normativa vigente (Delibera 180/02/CONS) attribuisce agli operatori la responsabilità di garantire l'esattezza e la completezza dei dati inseriti nel DBU. Non è possibile per CMI sottrarsi a tale obbligo, delegando la responsabilità a terzi. 2. Eventuali difficoltà tecniche o operative non esonerano l'operatore dagli obblighi sanciti dalla normativa. Il mancato inserimento della numerazione nel DBU configura un disservizio imputabile all'operatore contrattualmente responsabile. 3. Ai sensi dell'art. 1, co. 1 Del. 180/02/CONS: "Gli operatori di telecomunicazioni, secondo quanto disposto dall'art.2, comma 1 della delibera n. 36/02/CONS, sono considerati gli esclusivi titolari del trattamento di dati personali conferiti dai rispettivi abbonati e rispondono della loro qualità e conformità a qualsiasi manifestazione di volontà degli interessati. Gli accordi quadro di cui all'art.2, commi 2 e 3, della delibera n. 36/02/CONS devono prevedere le modalità tecniche tali per cui l'intervento sui dati sia riservato esclusivamente all'operatore con cui il soggetto titolare dei dati stessi ha sottoscritto un contratto. L'ulteriore organismo eventualmente preposto alla tenuta degli elenchi è considerato titolare del trattamento dei dati limitatamente ai profili di interoperabilità delle basi di dati e di sicurezza.". 4. Si contesta, altresì, quanto asserito dal gestore sul fatto (non provato) che la SIM non fosse attiva durante il periodo per cui è causa. Forse il gestore si sta confondendo con l'offerta sottoscritta in fase di attivazione (offerta prepagata tra l'altro) e sul punto si rimanda all'art. 1, co. 3 del presente documento. Conclusioni Alla luce di quanto esposto, si chiede che codesto Ill.mo Co.Re.Com voglia: 1. Rigettare integralmente le argomentazioni sollevate da CMI; 2. Dichiarare la fondatezza del reclamo presentato dal sottoscritto; 3. Condannare CMI al pagamento dell'indennizzo richiesto, in applicazione della normativa vigente.

L'operatore, con memoria del 03/01/2025, eccepisce quanto segue. "La richiesta è infondata in fatto e in diritto poiché (1) il Sig. XXX non può presentare reclamo ai sensi dell'Allegato A, Delibera 347/18/CONS (l'Allegato A), non essendo un "utente" di CMI; e, in ogni caso, anche se il Sig. XXX fosse un utente di CMI: (2) il diritto all'indennizzo sarebbe comunque escluso ai sensi dell'Allegato A, e (3) il Reclamo è puramente strumentale e configura un abuso del diritto in quanto mirante unicamente ad ottenere un vantaggio economico, e non ha alcuna relazione con qualsivoglia disservizio patito dal Sig. XXX. Nel presente atto, si esporranno nell'ordine: - l'inammissibilità del Reclamo, in quanto il Sig. XXX non è un utente di CMI (Sezione 1); - l'esclusione dell'indennizzo ai sensi dell'art. 14, comma 4, Allegato A (Sezione 2); - per completezza, la irricevibilità e, in ogni caso, l'infondatezza in fatto e in diritto del Reclamo (Sezioni 3, 4 e 5). Premessa Il Reclamo va inquadrato nel contesto della relazione contrattuale tra il Sig. XXX e la Società. In un arco temporale di appena due anni, il Sig. XXX ha presentato già due reclami nei confronti della Società in merito allo stesso oggetto (ossia, il mancato inserimento dell'utenza telefonica nel DBU). La relazione tra la Società e il Sig. XXX è iniziata in data 30.09.2021, quando il Sig. XXX chiedeva via Internet, con richiesta provenuta dall'indirizzo IP 5.92.42.153, l'attivazione di una SIM CMI secondo il piano "Super 100GB/mese", usufruendo della promozione CMLINK, che prevedeva il pagamento di EUR 5 / mese (il "Contratto"). Esattamente un mese dopo (ossia allo scadere della promozione), il Sig. XXX non procedeva alla ricarica della SIM, che

entrava dunque in stato di quiescenza. Successivamente, risulta alla Società che il Sig. XXX ha effettuato una sola ricarica telefonica. Ne discende che, dal 30.09.2021 alla data odierna (oltre tre anni), il Sig. XXX ha utilizzato i servizi di CMI per appena due mesi. Il totale corrisposto dal Sig. XXX per i servizi di CMI durante tutto l'arco del Contratto, pertanto, è stato pari a EUR 15. Il dato è importante, in quanto dimostra incontrovertibilmente la strumentalità del Reclamo (come, peraltro, del reclamo precedente). Infatti: (1) il Sig. XXX non trae alcuna utilità pratica dalla propria SIM di CMI, dal momento che non l'ha mai utilizzata; (2) a fronte di un pagamento pari a EUR 15 in tre anni, ha già ottenuto da CMI una somma pari a EUR 300,00 a titolo conciliativo, e vorrebbe ottenerne altri 700,00.

1. Inammissibilità del Reclamo per difetto della qualità di utente I fatti esposti dimostrano chiaramente l'inammissibilità del Reclamo. Infatti, al momento della presentazione del Reclamo, il Sig. XXX non poteva essere definito "utente" di CMI ai sensi dell'Allegato C, Delibera n. 358/22/CONS (il "Regolamento di Procedura"). Leggendo la definizione di cui all'art. 1, lett. i), del Regolamento di Procedura, risulta che un "utente" è ogni persona che "utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico". Orbene: il Sig. XXX, pur avendo una SIM CMI a lui intestata, non è certamente un "utente", dal momento che non utilizza (né chiede di utilizzare) un "servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico". Infatti, la definizione di "servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico" è riferita dal D.lgs. 259/2003, art. 1, lett. fff) alle seguenti categorie: (a) accesso a internet, (b) servizio di comunicazione interpersonale, (c) trasmissione di segnali. Al contrario, il servizio DBU è qualificabile come "servizio correlato", ai sensi dell'art. 1, lett. ccc), D.lgs. 259/2003. In sintesi, il Sig. XXX chiede indennizzi riservati agli utenti per la fruizione di servizi correlati. Tuttavia, non è un utente ai sensi del Regolamento di Procedura – dal momento che non corrisponde alcunché a CMI e non può usufruire (né chiede di usufruire) di servizi di comunicazione elettronica. Ne discende che il Reclamo è inammissibile per difetto della qualità di utente.

2. Sulla esclusione del diritto all'indennizzo Fermo restando che il Sig. XXX non è un utente di CMI ai sensi del Regolamento di Procedura e che il Reclamo è inammissibile, si rappresenta quanto segue per mera completezza. La prospettazione dei fatti del Sig. XXX preclude in maniera tombale qualsiasi possibilità di indennizzo ai sensi dell'Allegato A. Infatti, secondo il Sig. XXX, l'attuale fattispecie non potrebbe dirsi oggetto della conciliazione già avvenuta inter partes, giacché il "disservizio" si produrrebbe di anno in anno. Per l'effetto, il Sig. XXX asserisce di avere diritto a indennizzi per gli anni 2023 e 2024. Ai sensi dell'art. 14, comma 4, Allegato A: "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." (enfasi e sottolineatura aggiunte) Se anche si ammettesse la sussistenza degli ulteriori elementi previsti dall'Allegato A (quod non), nel presente caso il Sig. XXX: (i) era certamente al corrente dell'asserito "disservizio" – giacché aveva iniziato un'azione volta all'indennizzo dello stesso disservizio già nel 2021; (ii) non ha segnalato il disservizio entro i tre mesi dall'inizio del disservizio stesso. Infatti, seguendo la scansione temporale che il Sig. XXX ha esposto in atti, si dovrebbe ritenere che: - il disservizio relativo all'anno 2023 è iniziato il primo gennaio 2023, e - il disservizio relativo all'anno 2024 è iniziato il primo gennaio 2024. Ne discende che, con la sua PEC del 23 maggio 2023, il Sig. XXX ha segnalato alla Società l'asserito disservizio ben oltre il termine previsto ai fini dell'indennizzo di cui all'Allegato A. Con riferimento all'annualità 2024, invece, il Sig. XXX non ha mai formalmente segnalato il disservizio alla Società. Pertanto, il Sig. XXX non può beneficiare dell'indennizzo neppure per il 2024. Pertanto, in nessun caso il Sig. XXX ha diritto all'indennizzo, giacché se: (A) è valida la frammentazione temporale che ha allegato il Sig. XXX, allora il termine per la segnalazione dell'asserito disservizio va rintracciato nel primo giorno di ciascun anno – e, per l'effetto, il Sig. XXX non ha diritto ad alcun indennizzo ex art. 14, Allegato A; (B) non è valida la frammentazione temporale sostenuta dal Sig. XXX, allora l'oggetto della presente controversia è lo stesso di quello trattato nel precedente reclamo e, per l'effetto, il Sig. XXX non ha diritto ad alcun indennizzo in quanto l'asserito disservizio è già stato oggetto di conciliazione.

3. Irricevibilità del Reclamo per contrasto con il verbale di conciliazione sottoscritto tra le parti in data 9 marzo 2023 In data 12.11.2022, il Sig. XXX aveva chiesto un indennizzo pari a EUR 850,00 per mancato inserimento della numerazione XXXXXX attivata presso CMI all'interno del DBU. Anche in quel caso, il Sig. XXX aveva chiesto un indennizzo per il mancato inserimento della medesima utenza telefonica nel DBU. In data 9.03.2023, CMI ha formulato un'offerta di conciliazione, accettata dal Sig. XXX, a mezzo della quale ha corrisposto EUR 300,00. Come riportato nel verbale di conciliazione versato in atti, il Sig. XXX ha dichiarato "di non aver più nulla a che pretendere per qualsiasi titolo o causa in relazione all'oggetto della presente controversia.". Per comprendere la strumentalità del Reclamo, basti pensare alla maniera in cui il Sig. XXX

descrive l'asserito carattere autonomo della nuova istanza. Si legge: "Il problema attuale non era e non poteva essere oggetto del procedimento precedente, poiché gli effetti di tale problematica si sono manifestati solo successivamente alla chiusura della conciliazione dinanzi al Corecom Lombardia.". Quanto asserito dal Sig. XXX è falso, come provato per tabulas. - Infatti, la conciliazione dinanzi al Corecom Lombardia si è conclusa in data 9 marzo 2023. - Pertanto, se potesse ammettersi (come vorrebbe il Sig. XXX) il frazionamento della fattispecie anno per anno, il "problema" relativo all'anno 2023 non si è manifestato dopo la chiusura della conciliazione, bensì, a partire dal 1° gennaio 2023 (e quindi addirittura in pendenza dell'istanza precedente). Ugualmente: "L'affermazione del gestore secondo cui la precedente conciliazione fosse 'pro futuro' non trova fondamento nel verbale stesso, il quale si limita a trattare le annualità antecedenti al 2023." - Anche questa affermazione è fuorviante. Il verbale di conciliazione non riporta alcun riferimento o limitazione alle annualità antecedenti al 2023. Ancora: "La presunta rinuncia a ulteriori azioni, contenuta nel verbale di conciliazione, riguarda esclusivamente i fatti trattati in quella procedura e non può estendersi a eventi non ancora verificatisi.". - La rinuncia a ulteriori azioni non è presunta, è effettiva. Il Sig. XXX ha sottoscritto il verbale allegato. - Il verbale di conciliazione tratta di un evento che non si è verificato, ossia, la registrazione nel DBU. - I fatti trattati in quella procedura sono esattamente gli stessi di oggi, ossia, la mancata registrazione nel DBU della stessa utenza. Da quanto esposto, deriva l'irricevibilità del Reclamo, in quanto avente ad oggetto la medesima fattispecie.

4. Infondatezza della pretesa Si è già premesso che il Sig. XXX non è un utente di CMI ai sensi dell'Allegato A. Unicamente per completezza, si precisa quanto segue. Come noto, gli operatori di telefonia mobile (specie gli operatori virtuali come la Società) non sono direttamente responsabili dell'inserimento dei dati delle utenze nel DBU, servizio reso da parte di altre società con cui gli operatori devono cooperare. Nello specifico, dopo la richiesta da parte del Sig. XXX CMI si è attivata con TIM, BT Italia e Cloud Italia al fine di ottenere l'inserimento dell'utenza nel DBU, come attestato da un fitto scambio di e-mail e dalle riunioni tecniche intercorse. Ove ritenuto utile, CMI è sin da ora disponibile a fornire copia degli scambi avvenuti in via riservata a codesto Co.Re.Com – per esigenze di confidenzialità, gli stessi scambi non possono essere mostrati al reclamante. Quando ha chiesto l'inserimento dell'utenza nel DBU, la stessa utenza del Sig. XXX non era attiva, come non lo è mai stata dal 2023 in poi. Pertanto, nessuna fattispecie di diritto all'indennizzo ex art. 11, comma 1, Allegato A, può essersi concretizzata in capo a quest'ultimo. Se pure dovesse ritenersi che CMI possa essere l'operatore "responsabile del disservizio" (quod non, come già esposto supra), la somma di EUR 200 / anno dovrebbe comunque essere parametrata al fatto che la SIM del Sig. XXX non è mai stata attiva durante il periodo per cui è causa (essendo la stessa stata costantemente quiescente). Ne discende che, se pure il Sig. XXX avesse diritto a un indennizzo, tale indennizzo sarebbe in concreto pari a 0 EUR.

5. Completezza della risposta del servizio clienti Infine, se pure si ammettesse che la richiesta di indennizzo fosse ammissibile nonostante il difetto della qualità di utente (quod non), apparirebbe del tutto fuorviante l'asserzione del Sig. XXX circa la mancanza di risposta alla PEC inviata in data 23.05.2023. A tal proposito, si ribadisce che in data 23.05.2023 il servizio clienti ha risposto alla PEC di reclamo invitando il Sig. XXX a prendere contatto telefonico. Tuttavia, il Sig. XXX non ha proceduto a chiedere ulteriori delucidazioni (salvo poi lamentare nel Reclamo che la risposta fosse incompleta). In questo contesto, dunque, si deve ritenere che il servizio clienti abbia risposto alla richiesta del Sig. XXX in maniera soddisfacente. Infine, occorre precisare che, ai sensi dell'Art. 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera 347/18/CONS, l'indennizzo di cui all'Art. 12, comma 1, è "computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio". Come già detto, il Sig. XXX ha già presentato un reclamo in merito al medesimo disservizio. Pertanto, avendo peraltro già sottoscritto un verbale di conciliazione in materia, non può lamentare oggi (di nuovo) di non aver ricevuto risposta in merito allo stesso asserito disservizio.

6. Conclusioni L'azione del Sig. XXX è puramente strumentale: a fronte di un rapporto contrattuale durato due mesi, chiede un indennizzo di 700 EUR per la mancata fruizione di un servizio che pacificamente non poteva arrecare alcuna concreta utilità ad un cliente che aveva già smesso di corrispondere quanto dovuto. Quella che il Sig. XXX sta compiendo contro la Società è un'azione estrema, con la quale il reclamante vuole distorcere la normativa applicabile – mirante alla protezione dei consumatori – sfigurandola, sino a renderla irrecognoscibile e incompatibile con i suoi stessi principi fondamentali. Nella lettura del Sig. XXX, l'Allegato A e il Regolamento di Procedura sarebbero uno spazio agiuridico da collocarsi al di fuori dell'ordinamento giuridico nazionale, nel quale non si applicherebbe alcun principio di diritto: non occorre avere o dimostrare alcun interesse, non esiste l'effettività del danno, non valgono le regole in materia di contratti, non vale il ne bis in idem. Gli strumenti normativi offerti sarebbero un espediente per lucrare sui piccoli operatori virtuali. Piccoli operatori

che, nella maggior parte dei casi, incontrano enormi difficoltà tecniche per l'inserimento degli utenti nel DBU (giacché non dipende da loro il corretto inserimento) e vengono poi spinti ad accettare conciliazioni al solo fine di evitare ulteriori costi. Non può essere questo l'obiettivo della normativa in materia di protezione dei consumatori. Tutto ciò premesso e dedotto, si chiede che codesto Ill.mo Co.Re.Com voglia intervenire al fine di paralizzare questo utilizzo strumentale, distorto e abietto della normativa che, concepita per proteggere i consumatori, non può diventare lo strumento mediante il quale cercare facili guadagni. Si insiste, pertanto, affinché codesto Ill.mo Co.Re.Com voglia così provvedere: - dichiarare l'inammissibilità del Reclamo per difetto della qualità di utente del Sig. XXX; ovvero, - in subordine, dichiararne l'irricevibilità per contrasto con il verbale di conciliazione già sottoscritto; - in ulteriore subordine, rigettare il Reclamo, escludendo ogni indennizzo in applicazione dell'art. 14 dell'Allegato A; - in estremo subordine, rigettare il Reclamo in quanto infondato in fatto e in diritto come esposto in atti.”.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante sono parzialmente accoglibili, come di seguito precisato. Rispetto alla richiesta sub a), si rimanda a quanto riportato dall'operatore a fascicolo in data 10/02/2025, ovvero che sono ancora in corso le operazioni tecniche per l'inserimento del numero SIM dell'istante nel DBU, con l'impegno, tuttavia, ad effettuarla nel più breve tempo tecnicamente possibile. La richiesta sub b) non è accoglibile. Rispetto alle annualità di disservizio precedenti al 2023 (ci si riferisce, in particolare, agli anni 2021 e 2022), l'istante, in data 09/03/2023 presso il Corecom Lombardia, aveva raggiunto con l'operatore un accordo conciliativo, il quale, peraltro, componeva ogni “pendenza” in essere fino a quella data. Ne consegue che, qualora il disservizio fosse invece perdurato (circostanza, peraltro, facilmente accertabile da subito, ovvero da inizio anno 2023), l'istante, a mezzo reclamo, avrebbe dovuto provvedere nuovamente ad informare di ciò l'operatore, il ché, in effetti, avveniva, sebbene tardivamente. Rispetto all'annualità 2023, risulta, infatti, agli atti un solo reclamo inoltrato dall'istante in data 23 maggio 2023, dunque ben oltre lo spirare del termine di tre mesi (rispetto alla fattispecie in esame, decorrenti, come detto, da inizio 2023) richiamato (ai fini del riconoscimento o meno degli indennizzi richiesti) dall'art. 14, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, ai sensi del quale, appunto, “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.”. Rispetto all'annualità 2024, non risulta, invece, agli atti alcun reclamo inoltrato dall'istante in merito al disservizio de quo. La richiesta sub c) è parzialmente accoglibile, poiché rimodulata nel quantum debeatur. Il reclamo dell'istante (titolare del rapporto contrattuale in essere nonché intestatario della SIM, dunque, legittimato ad inoltrarlo) del 23/05/2023, finalizzato all'inserimento dell'utenza telefonica nel DBU, pur tardivo, come detto, ai fini dell'ottenimento dell'indennizzo di cui all'art. 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, risulta peraltro non essere, in effetti, mai stato riscontrato dall'operatore, il ché giustifica il riconoscimento di un indennizzo in favore del primo. In considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (dies a quo: 08/07/2023, ovvero data di inoltro del reclamo, aggiunti i 45 giorni entro i quali il gestore deve fornire riscontro ai sensi dell'art. 2, comma 3, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS; dies ad quem: 15/11/2024, ovvero data di svolgimento dell'udienza di conciliazione, prima occasione di interlocuzione tra le parti), l'utente avrebbe diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 300,00 (trecento/00), a norma dell'art. 12, comma 1, del suddetto allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. Peraltro, valutate tutte le circostanze del caso (ovvero, in particolare: euro 300 già percepiti in occasione di precedente conciliazione dinanzi al Corecom Lombardia vertente sullo stesso disservizio, pur riferito a differenti annualità; sostanziale inutilizzo della SIM oggetto della presente vertenza), in applicazione del principio di equità di cui all'art. 13, comma 7, del suddetto allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, si ritiene di ridurre tale importo alla minor somma di euro 50,00 (cinquanta/00). Si evidenzia, a tal riguardo, che le “Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, espressamente disponevano che “... ove necessario e possibile, la pronuncia potrà essere adottata anche in applicazione di principi di equità, adeguatamente motivati. La natura discrezionale del potere di risoluzione delle controversie dell'Autorità, come qualsiasi altra pubblica amministrazione nell'esercizio delle sue funzioni, importa, infatti, il riconoscimento di un potere di apprezzamento di tutte le circostanze di fatto che hanno condizionato il rapporto (contrattuale o extracontrattuale) che le viene sottoposto, al fine – all'occorrenza – di ricondurlo ad equità tramite una pronuncia che riequilibri le posizioni delle parti nel pubblico interesse; d'altro canto, la valutazione equitativa costituisce uno dei parametri indicati nelle due

raccomandazioni comunitarie sulla risoluzione non giurisdizionale delle controversie, la n. 258 del 1998 e la n. 310 del 2001, mentre la delibera n. 173/07/CONS, nelle sue premesse oltre che negli articoli dedicati alla conciliazione e alla decisione della lite, fa esplicito riferimento all'equità quale criterio di giudizio.”.

#### DETERMINA

- CMLink XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 20/11/2024, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di CMLink XXX per le motivazioni di cui in premessa. 2. CMLink XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), ai sensi dell'art. 12, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. 3. CMLink XXX, inoltre, è tenuta ad ottemperare alla presente determina, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
GINO PASSARINI