



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio regionale
della Calabria



DELIBERA N. 4/DEF.

M. V./ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)

(GU14/704562/2024)

Il Corecom Calabria

IL COMITATO nella riunione del 21/3/2025;

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*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

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 il 14 dicembre 2022, approvato dall’Autorità con delibera n.427/22(CONS);

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Co. Re. Com. Calabria, in data 14 - 21 febbraio 2023;

VISTA l’istanza di M. V del 24/09/2024 acquisita con protocollo n. 0249122 del 24/09/2024;



VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha rappresentato in ricorso: "In data 1 dicembre 2023 è stata inviata una PEC senza aver mai ricevuto una risposta scritta tramite PEC con specifico riferimento alla PEC di data 1 dicembre 2023". In base a tale premessa, ha chiesto:"1) 300 Euro indennizzo mancato riscontro PEC 1 dicembre 2023 2) 100 Euro gestione pratica/spese di procedura per la mancata collaborazione di TIM per il raggiungimento di un accordo e la rigidità durante l'udienza del 24/09/2024, come evidenziato anche dal responsabile del Procedimento UG/700629/2024 che ha sollecitato TIM a rivedere la sua posizione Come da delibera indicata di seguito 433/2022/CRL/UD (GU14/260086/2020): "si ritiene congruo liquidare l'importo di 100,00 Euro a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione."".

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ha presentato, entro i termini previsti dal vigente regolamento di cui all'allegato A alla Delibera AGCOM n. 203/18/CONS e successive modifiche, una dettagliata memoria difensiva, corredata da documentazione. L'operatore argomenta che: "da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che la pec del 01.12.2023 non ha ad oggetto una contestazione, ma nella stessa si reitera una richiesta di disattivazione del servizio Tim Vision, già effettuata tramite app, come dall'utente stesso confermato, per cui a priori non vi era la necessità di riscontro cartaceo a mezzo pec. La suddetta richiesta risulta comunque riscontrata sia a mezzo (mail- app) che a mezzo sms (vedi allegati) in data 04.12.2023, con la quale si confermava la presa in carico della richiesta di disdetta e che il servizio sarebbe stato cessato, come richiesto dall'utente, a partire dal 31.12.2023" Nel merito osserva che la tardività della contestazione relativa alla mancata risposta al reclamo dell'1 dicembre 2023, che la resistente ribadisce non possa essere qualificato come tale, sollevata circa un anno dopo, esclude il riconoscimento di indennizzi ai sensi dell'art. 14, comma 4, della Delibera n. 347/18/Cons. Sottolinea inoltre l'infondatezza della richiesta di liquidazione delle spese di procedura, poiché l'art. 20 della Delibera n. 203/2018/Cons stabilisce che il rimborso delle spese è riconosciuto solo se necessario, giustificato e documentato, secondo criteri di equità e proporzionalità. Evidenzia a tale proposito che la piattaforma ConciliaWeb è gratuita, le udienze si svolgono in audioconferenza e non richiedono la presenza di delegati, quindi non comportano costi per gli utenti. Di conseguenza, la resistente conclude che non emergono responsabilità contrattuali a suo carico, né il diritto dell'utente a indennizzi e chiede pertanto il rigetto totale dell'istanza. Successivamente, l'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni, una nota con cui, oltre ad insistere nelle richieste già formulate, ha contestato -ex adverso- le argomentazioni sopra illustrate. In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 26 febbraio 2025, la resistente ha ribadito la correttezza del proprio operato, declinando ogni responsabilità. Dall'altra parte, l'istante ha insistito nelle proprie richieste per come formulate nell'atto introduttivo. Al termine dell'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.



3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può essere accolta per le seguenti ragioni, che si basano sui riferimenti normativi e sugli accertamenti specifici effettuati. L'istante ha chiesto l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo inviato all'operatore, a mezzo PEC, l'1 dicembre 2023 e il rimborso delle spese di procedura. Tali richieste sono valutate alla luce della normativa di settore e della prassi giurisprudenziale applicabile. Con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo dell'1 dicembre 2023, la stessa non può essere accolta, in quanto dal contenuto della comunicazione in atti - con la quale è stata reiterata la richiesta di cessazione del contratto già effettuata in precedenza- e alla luce della res controversa, si è rilevato trattarsi di diffida che non rappresenta il contenuto sostanziale del reclamo ai sensi della delibera 179/03/CSP. Ai sensi dell'art. 8, comma 1, della suddetta Delibera "Gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti" (Cfr. a tale proposito Delibera Co.re.com. Piemonte n. 23/2024). Invero la PEC inoltrata dall'istante all'odierno gestore ha come scopo principale quello di confermare e specificare una richiesta di recesso, non di contestare la qualità del servizio o l'adempimento degli obblighi contrattuali da parte dell'operatore e pertanto, non sussisteva l'obbligo di quest'ultimo di fornire una risposta scritta specificamente a quella comunicazione. Anche qualora si volesse considerare la comunicazione dell'istante come un reclamo, a esso è stato dato riscontro con la disattivazione del contratto nei tempi richiesti, atteso che, dopo la chiusura del rapporto contrattuale, l'istante non ha sollevato alcuna obiezione riguardo al mancato rispetto dei termini di cessazione. Inoltre la contestazione relativa alla mancata risposta al presunto reclamo è avvenuta dopo un anno circa dall'invio dello stesso e tale circostanza esclude il riconoscimento di indennizzi ai sensi dell'art. 14, comma 4, della Delibera n. 347/18/Cons. Si rigetta infine la richiesta di liquidazione delle spese di procedura in quanto l'articolo 20, comma 6, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi di cui all'Allegato A della delibera Agcom n. 203/18/CONS, come da ultimo sostituito dall'allegato B alla delibera Agcom n. 358/22/CONS, dispone espressamente il rimborso delle sole spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura. Sul punto l'istante si limita a chiedere genericamente le spese di procedura senza dimostrare alcunché a riguardo, ma, soprattutto, le suddette spese legali non rientrano tra quelle necessarie all'espletamento della procedura conciliaweb totalmente gratuita, in cui le udienze vengono effettuate in audio conferenza e non necessitano della presenza di delegati, per cui non vi sono spese a carico degli utenti. Per queste ragioni, la domanda dell'istante non può essere accolta.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Dirigente del Co.Re.Com., Dott. Maurizio Priolo, resa ai sensi dell'art.20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n.203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e successive modifiche e integrazioni;



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio regionale
della Calabria



UDITO il Presidente, nell'odierna seduta, il Comitato all'unanimità

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto integrale dell'istanza presentata dalla Signora V. M., nei confronti della società Tim S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile)
2. Ai sensi dell'art.20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.
4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
5. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità e del Co.re.com.
6. In caso di diffusione omettere le generalità e gli altri dati identificativi dei soggetti interessati.

Reggio Calabria, 21 marzo 2025

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino

Firmato
digitalmente da
**Fulvio
Scarpino**

CN = Fulvio
Scarpino
C = IT