



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio regionale
della Calabria



DELIBERA N. 5/DEF.

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

(GU14/704557/2024)

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. 0249100 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 8 novembre 2023 è stata inviata una PEC senza avere mai ricevuto una risposta scritta tramite PEC con specifico riferimento alla PEC di data 8 novembre 2023". In base a tale premessa, ha chiesto:” 1) 300 Euro indennizzo mancato riscontro PEC 8 novembre 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/700547/2024 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 l'oggetto della contestazione riguarda una PEC inviata in data 8 novembre 2023, relativa a un disservizio riscontrato sulla posta elettronica. Precisa che, in data 24 novembre 2023, l'istante ha avviato presso Codesto Corecom un procedimento di definizione (Gu14/646868/23), avente ad oggetto proprio il disservizio segnalato nella suddetta PEC. Tale procedimento è stato concluso con provvedimento del 16.05.2024. Evidenzia pertanto l'inammissibilità della presente contestazione, poiché il procedimento Gu14/646868/23, instaurato successivamente all'invio della PEC in questione, ha già ricompreso tutte le contestazioni relative al disservizio lamentato, inclusa quella sollevata nella PEC del 08.11.2023. Nel merito osserva che la tardività della contestazione relativa alla mancata risposta al reclamo dell'8 novembre 2023, 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.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio regionale
della Calabria



3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte 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'8 novembre 2023 e il rimborso delle spese di procedura. Tale richiesta è valutata alla luce della normativa di settore e della prassi giurisprudenziale applicabile. Con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo dell'8 novembre 2023, la stessa non può essere accolta, in quanto dal contenuto della comunicazione in atti - con la quale è stata chiesta la data di apertura della casella di posta elettronica dell'utente e il report storico di tutti i dati in entrata e in uscita dalla data di apertura della stessa- si tratta di una richiesta di informazioni 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 inviata dall'istante all'odierno gestore ha per oggetto la "richiesta di informazioni storiche", così come qualificata dallo stesso utente. Non si tratta, dunque, di una contestazione relativa alla qualità del servizio o a un presunto inadempimento contrattuale da parte dell'operatore. Di conseguenza, quest'ultimo non era tenuto a fornire una risposta scritta specifica a tale comunicazione. Anche qualora si volesse interpretare la comunicazione dell'istante come un reclamo, essa riguarderebbe una questione già oggetto di una precedente procedura di definizione (Gu14/646868/23), avviata presso questo Ufficio il 24 novembre 2023, successivamente alla data del reclamo, e conclusa con Determina n. 4 del 16 maggio 2024. Di conseguenza, ogni problematica relativa alla controversia è già stata esaminata in quella sede, rendendo l'istanza inammissibile per violazione del principio del ne bis in idem. Tuttavia, ciò che appare particolarmente discutibile è il comportamento dell'istante sotto il profilo della buona fede e della leale collaborazione, principi fondamentali nell'azione delle parti. Infatti, pur avendo avuto la possibilità di richiedere l'indennizzo nell'ambito della procedura già definita, ha preferito avviare un nuovo procedimento, aggravando inutilmente l'istruttoria e contravvenendo ai principi di semplificazione ed economicità del procedimento. Inoltre, è opportuno ricordare che l'obbligo per l'operatore di rispondere ai reclami dell'utente mira a garantire un corretto confronto tra le parti contrattuali. Nel caso in esame, dagli atti del precedente procedimento Gu14 emerge chiaramente che l'operatore non si è sottratto a tale confronto, avendo fornito riscontro alle richieste dell'utente sia attraverso una memoria difensiva sia nel corso dell'udienza del precedente giudizio (cfr. Delibera Co.re.com. Lazio n. 493 del 22.12.2023). 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



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio regionale
della Calabria



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;

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. (Tecom 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

Firmato
digitalmente da
**Fulvio
Scarpino**

CN = Fulvio
Scarpino
C = IT