



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio regionale della Calabria

DELIBERA N. 72

XXX CAPRIGLIONE / TIM XXX (KENA MOBILE) (GU14/257661/2020)

Corecom Calabria

IL DIRETTORE

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. 296/18/CONS;

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 del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies



legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;

DATO ATTO del temporaneo impedimento dell'Organo collegiale a deliberare, in conseguenza delle dimissioni di uno dei suoi componenti;

RAVVISATA la necessità, allo stato, di assicurare il prosieguo dello svolgimento dell'attività amministrativa di questo organismo;

DATO ATTO della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016 con cui è stata conferita al Direttore la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

VISTA l'istanza di XXX CAPRIGLIONE del 16/03/2020 acquisita con protocollo n. 0117391 del 16/03/2020;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante rappresenta: *“In data 25/06/2019, in seguito al mio reclamo del 10/06/2019 per richiesta di indennizzo e risarcimento danni per il disservizio tecnico avuto dal 14/03/2019 al 18/04/2019, mi è stato riconosciuto un misero rimborso di soli 100€ con accredito "SU FATTURA DI PROSSIMA EMISSIONE". Vista la comunicazione inoltratami da TIM nella data di accoglimento, tale accredito avrebbero dovuto gestirlo nelle fatture con emissione da Luglio a seguire. In data 19/08/2019, malgrado i miei diversi solleciti fatti ai vari canali messi a disposizione dal gestore, ho avviato PER ISCRITTO DA CANALE APP TIM, l'apertura di questo ulteriore reclamo avente n. 3-345554XXX per sollecitare la gestione dell'accredito. Ad oggi, tale reclamo risulta ancora in lavorazione. Su consiglio dei vari operatori del servizio clienti, non ho effettuato il pagamento delle fatture emesse ad Agosto, Settembre e Ottobre ma, sono stato in diverse occasioni contattato e MINACCIATO con modi assolutamente fuori dal comune, da una fantomatica agenzia di riscossione che, per conto del gestore Tim, è stata incaricata nel recupero delle somme.”* E ha chiesto *“1) che venga evaso il rimborso di €100 riconosciuto in data 25/06/2019 come da indicazioni ricevute e cioè con l'accredito nelle fatture non pagate; 2) indennizzo come da delibera per mancata risposta e mancata*



gestione al reclamo ad oggi ancora in lavorazione del 19/08/2019 avviato per sollecitare il rimborso del 25/06/2019 3) quantificazione risarcimento danni per le varie umiliazioni telefoniche avute nel sollecitarmi pagamenti a me non dovuti con modi e toni imbarazzanti e minatori”.

2. La posizione dell’operatore

La resistente argomenta *“da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, si rileva che la società convenuta ha già provveduto ad emettere il rimborso di € 100,00 visibile sul conto di febbraio 2020. Tale importo risulta riutilizzato, come da comunicazione scritta pervenuta a mezzo pec da parte dell’utente, a copertura dei conti insoluti di agosto, settembre e ottobre 2019”.*

Rileva, per completezza di informazione, che il 22 luglio 2019 è stato esperito un precedente tentativo di conciliazione davanti questo Corecom, conclusosi con un verbale di accordo, con cui è stato riconosciuto all’istante un ulteriore indennizzo (per il medesimo guasto) di € 250,00 tramite bonifico accreditatogli il 4 settembre 2019. Eccepisce pertanto l’inammissibilità dell’istanza per cessata materia del contendere, in quanto il rimborso preteso è stato effettuato precedentemente all’avvio del presente procedimento. Richiama a tale proposito l’orientamento giurisprudenziale in base al quale *“chi intende agire in giudizio deve avere un interesse a «ottenere un risultato utile giuridicamente apprezzabile.....”. L’interesse in questione è condizione o presupposto processuale dell’azione, ossia è un requisito per l’esame del merito della domanda e, pertanto, deve sussistere quando il giudice emette il provvedimento decisivo”.*

Evidenzia che nel caso per cui è procedimento, un’eventuale decisione di questo Co.re.com. sarebbe del tutto superflua, avendo già predisposto “ab illo Tempore” quanto richiesto dall’istante. Pertanto chiede l’archiviazione dell’istanza adesso in esame. Rappresenta inoltre che non può essere riconosciuto all’istante nessun indennizzo, neanche in merito alla mancata risposta al reclamo del 19 agosto 2019 (tramite canale web), in quanto tale reclamo, avendo ad oggetto la stessa questione, era stato evaso precedentemente con missiva di luglio 2019, per cui essendo un refuso e avendo egli ricevuto il 4 settembre 2019 l’accredito delle somme concordate nel verbale di conciliazione, una risposta era alquanto superflua.

Conclude, evidenziando che non risultando dalla documentazione in atti reclami scritti o eventuali segnalazioni telefoniche in merito al disservizio de quo, all’istante non spetterebbe alcun indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Per tali motivi ha domandato l’archiviazione dell’istanza per cessata materia del contendere, ed in subordine il rigetto di tutte le domande proposte dall’istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

3. Motivazione della decisione

Nel merito, per quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le domande dell’ istante non possono essere accolte.



In via preliminare, deve dichiararsi l'inammissibilità delle pretese risarcitorie formulate dal ricorrente, poiché esse esulano dalla competenza dell'Organo adito, ai sensi dell'articolo 20 del Regolamento, essendo di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria. Le richieste di risarcimento dei danni, tuttavia, possono essere interpretate come richieste di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, qualora se ne ravvisino i presupposti, come statuito "dal paragrafo III.1.3 delle - Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", di cui alla delibera n. 276/13/CONS.

Il ricorrente lamenta la mancata risposta al reclamo avanzata per via telematica il 19 agosto 2019, con cui sollecitava il rimborso della somma di € 100,00 predisposto dalla

società resistente, che glielo ha comunicato con un sms del 26 giugno, in seguito a un precedente reclamo inviato il 10 giugno 2019, per ottenere un indennizzo per un guasto alla linea verificatosi dal 14 marzo al 18 aprile 2019. Invero, per tale disservizio l'istante ha promosso dinanzi a questo Co.re.com. un tentativo di conciliazione conclusosi col verbale di accordo del 22 luglio 2019, con cui la società gli ha riconosciuto un indennizzo di € 250,00, erogato tramite bonifico, accreditatogli il 4 settembre 2019. Perciò, le richieste dell'istante sono state soddisfatte, e il successivo reclamo del 19 agosto 2019 avverso il mancato rimborso non aveva (ha) ragion d'essere, proprio perché l'utente era già stato ristorato dei disagi subiti. In effetti la società resistente non era tenuta a effettuare un ulteriore accredito di somme, né a rispondere al reclamo sulla mancata erogazione dello stesso, dal momento in cui con la sottoscrizione del verbale l'odierno istante ha dichiarato di non aver più nulla a che pretendere per qualsiasi titolo o causa in relazione alla fattispecie oggetto della controversia, cui è collegato il reclamo per la cui mancata risposta egli chiede di essere indennizzato in questa sede.

Ad ogni buon conto la resistente, in ottica di correttezza commerciale, ha accreditato in favore dell'utente anche la somma di € 100,00 nel mese di maggio 2020, così come confermato dalle parti nel corso dell'udienza di discussione, per il che deve ritenersi cessata la materia del contendere.

Da ultimo, si rileva che nessun pregiudizio è derivato all'istante dal ritardo con cui il rimborso gli è stato erogato, e dunque dalla mancata risposta al reclamo volto a sollecitarne il pagamento, stante che, come ut supra evidenziato, egli era già stato indennizzato.

Tutto ciò, oltre a escludere il diritto a ottenere un indennizzo per il mancato riscontro alle sue doglianze, determina il rigetto integrale dell'istanza.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione, 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 succ. modifiche e integrazioni ;

DELIBERA

Articolo 1

1. il rigetto integrale dell'istanza presentata dal Sig. Capriglione XXX, nei confronti della società Tim – (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. È 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.

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.

Reggio Calabria, 9 dicembre 2020

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato

Firma digitalmente da
Rosario Carnevale
Consiglio regionale della Calabria