

DELIBERA N. 15/2021

**XXXXX XXXXX XXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/104463/2019)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 17/02/2021;

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. 296/18/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO 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 in data 21 novembre 2017; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX del 29/03/2019 acquisita con protocollo n. 0139410 del 29/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 29 marzo 2019, il sig. XXXXXX XXXXXX contesta all'operatore TIM “molteplici inefficienze nel riscontrare richieste, segnalazioni, reclami comunicati tramite vari canali: sito web, fax, email, telefono”, e formula le seguenti richieste: i) “Riscontro urgente alla richiesta inviata a Tim per completamento segnalazione alla Banca d'Italia”; ii) “Indennizzo per possibile scadenza dei termini di tempo per completare l'istanza sopra segnalata”; iii) “Congruo indennizzo per mancato riscontro alla segnalazione/reclamo fatti a Tim attraverso i canali: sito web, fax, e-mail, telefono”. Nella replica alla memoria di controparte, il sig. XXXXX, precisando che la contestazione si incentra sul mancato riscontro di Tim alla richiesta di dati relativi a una telefonata fatta dall'utente ad un numero verde, e la cui acquisizione è ritenuta necessaria ai fini di un ricorso all'A.B.F, lamenta quanto segue: “le risposte di Tim alle mie richieste non hanno mai riguardato il tipo di informazione/documentazione di cui avevo bisogno, e solo alla fine è arrivato un rifiuto. Semmai, Tim ha trattato il mio bisogno con superficialità e poca attenzione al Cliente, richiamando le precise norme e modalità per inoltrare correttamente le richieste, da me attentamente seguite. Io stesso, sono intervenuto per correggere una di queste “superficiali” risposte, che non era quella riferibile all'oggetto da me presentato. Più volte ho precisato che la natura della richiesta era di carattere normativo/fiscale/legale: non è forse vero che l'Arbitro Bancario Finanziario si sostituisce al Giudice (e con ottimi risultati di snellimento di traffico di cause/controversie nei Tribunali) in un giudizio in cui le parti presentano le loro “offese” e “difese?” La vicenda è stata da me raccontata (anche con altre notizie e particolari, oltre ai principali punti sopraelencati, che lo XXXXX XXXXX dovrebbe rileggere) con tutti gli elementi probatori a mia disposizione tranne quello che avrebbe potuto – e soprattutto saputo – fornirmi l'operatore telefonico se mi fosse stato di supporto, come nei vari paragrafi della Carta dei Servizi/Codice Etico di Tim si comanda ripetutamente in tema di Customer Care (...)”.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente depositata TIM rappresenta quanto segue: “Preliminarmente preme alla scrivente difesa rilevare come la fattispecie lamentata non rientri tra quelle astrattamente indennizzabili previste dall'All. A Delibera 347/18/CONS. Per tale ragione la domanda non potrà che essere rigettata in quanto inammissibile e infondata. Nonostante l'assorbimento dell'eccezione appena mossa, da sola bastevole per l'integrale rigetto della domanda, per mero tuziorismo difensivo si procederà a contestare la fondatezza dell'istanza anche nel merito, dimostrando l'assenza di responsabilità in capo a TIM. A tal fine giova riassumere brevemente i fatti oggetto della controversia: 03.11.18: da web, l'istante richiedeva la documentazione del traffico, relativa ad una chiamata effettuata il giorno prima ad un numero verde. La segnalazione veniva gestita con lettera di risposta (doc.n.1), mediante la quale Tim forniva le indicazioni su come effettuare correttamente la richiesta; 29.11.18: perveniva un fax

con nuova richiesta della documentazione. Tim riscontrava nuovamente comunicando all'utente che “in riferimento alla tua segnalazione del 29/11/2018, ti comunichiamo che al momento non siamo in grado di fornirti la specifica della chiamata effettuata il giorno 02/11/2018 in quanto trattasi di traffico non ancora fatturato” (doc.n.2); 30.01.19: la richiesta veniva reiterata e Tim inviava la documentazione mediante invio del Conto elettronico del mese di Novembre 2018; 07.03.19: Tim inviava la documentazione richiesta, unitamente ad una lettera di accompagnamento. Veniva altresì inviata una missiva con cui l'operatore comunicava come i numeri verdi sulla documentazione del traffico non fossero visualizzabili. Orbene, dalla breve disamina dei fatti è evidente come TIM abbia operato diligentemente. Non solo, dunque, la domanda è inammissibile in quanto la fattispecie odierna non è tra quelle indennizzabili, ma risulta altresì destituita di qualsiasi fondamento, avendo l'operatore sempre fornito debito riscontro a quanto richiesto dall'utente. Alla luce di quanto esposto, è evidente la correttezza dell'operato di Tim SpA che andrà esentata da qualsivoglia addebitato di responsabilità”. Tutto ciò premesso, Tim SpA chiede il rigetto delle domande avversarie.

3. Motivazione della decisione

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal c.d. Regolamento di Procedura di cui alla Delibera Agcom 203/18/CONS e ss.mm. e ii. Nel merito si ritiene che le richieste dell'istante non siano meritevoli di accoglimento per i motivi qui di seguito esposti. Preliminarmente si rileva che l'istante non ha prodotto documenti a riprova di quanto dedotto in istanza, in particolare non ha depositato copia dei reclami scritti effettuati. Dalla documentazione prodotta dall'operatore, tuttavia, emerge che a tutte le segnalazioni e alle richieste formulate dalla parte istante, l'operatore ha fornito tempestivo riscontro. Circostanza, questa, ammessa dallo stesso sig. XXXXX XXXXX il quale tuttavia contesta il merito dei riscontri, lamentandone la superficialità e l'inutilità, di fatto, rispetto alla richiesta formulata. Tuttavia, con riguardo a tale contestazione, non si ritiene di potere individuare alcuna responsabilità dell'operatore per inadempimento, atta a fondare il diritto dell'utente ad un indennizzo ai sensi del c.d. Regolamento indennizzi di cui alla Del. 73/11/Cons (e ss.mm. e ii.). Invero, l'operatore telefonico, risulta avere adempiuto il proprio onere ai sensi dell'art. 8 della Delibera 179/03/CSP, fornendo risposte scritte e puntuali, in cui vengono chiaramente motivate le ragioni dell'impossibilità di fornire quanto richiesto dalla parte istante. Pertanto non potrà essere accolta la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami (di cui al punto iii). Parimenti da rigettare sono la richiesta di indennizzo per “possibile scadenza dei termini di tempo per completare l'istanza sopra segnalata”, in quanto fattispecie non compresa tra quelle indennizzabili ai sensi del citato Regolamento indennizzi, nonché quella di “Riscontro urgente alla richiesta inviata a Tim per completamento segnalazione alla Banca d'Italia”, atteso che, atteso che, alla luce di quanto previsto dal Regolamento di Procedura di cui all'allegato A alla Delibera Agcom 203/18/Cons (e ss.mm. e ii.) e dagli artt. 123, 124 e 132 del Codice Privacy, la stessa esula dalle competenze di questo Corecom. Si

rammenta inoltre che in base all'art. 124 del citato Codice Privacy, la richiesta di ottenere le numerazioni in chiaro (ossia i numeri completi, senza oscuramento delle ultime cifre) può essere effettuata "Ad esclusivi fini di specifica contestazione dell'esattezza di addebiti determinati o riferiti a periodi limitati".

DELIBERA

Articolo 1

1. Si rigetta integralmente l'istanza formulata dal sig. XXXXX XXXXX XXXX nei confronti della società TIM s.p.a.

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.

Milano, 17 febbraio 2021

IL PRESIDENTE