

DELIBERA N. 199/2022/CRL/UD del 08/09/2022

**G. A. Dxxx Lxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/434813/2021)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 08/09/2022;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza di G. A. Dxxx Lxxx del 18/06/2021 acquisita con protocollo n. 0272654 del 18/06/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La parte istante, già titolare della linea fissa 0693xxxxxx con Operatore TIM, contestava a mezzo della presente istanza di definizione, la mancata risposta ai reclami inviati alle date 13 marzo, 7 aprile e 2 settembre 2020, afferenti la propria utenza domestica. Chiedeva pertanto il relativo pagamento di un indennizzo per il disservizio subito.

2. La posizione dell’operatore

L’operatore, con proprie memorie difensive tempestivamente depositate ha eccepito, preliminarmente, l’inammissibilità della domanda in quanto la stessa risultava assorbita e già trattata nell’ambito di precedente procedimento conciliativo concluso con esito positivo. A sostegno della propria tesi, l Gestore precisa che l’utente ha inserito nella piattaforma Conciliaweb tre distinte istanze UG tutte ricollegabili al medesimo numero 0693xxxxxx ed alla medesima fattispecie di disservizi. In particolare evidenziava la presenza in piattaforma, in ordine cronologico, di: a) Un’istanza UG n°400096/2021 chiusa con accordo di conciliazione del 19/3/2021, versato in atti; b) Un’istanza UG/409756/2021 la quale veniva dichiarata inammissibile dal Conciliatore del Corecom Lazio in data 6.04.2021 con la motivazione: “La materia trattata nella presente conciliazione è già stata oggetto di discussione dell’istanza UG/400096/2021 chiusa con accordo il 19/3/2021” (verbale versato in atti); c) L’istanza UG/416843/2021 – afferente alla presente procedura di definizione – per la quale l’utente richiedeva il solo indennizzo per la mancata risposta ai reclami, senza fare strumentalmente menzione della sottesa fattispecie di disservizio proprio perché identica ai due precedenti UG sopra citati. Sul punto, evidenzia l’Operatore che i reclami oggetto dell’odierno procedimento consistono in doglianze afferenti problematiche già risolte, quale la mancata lavorazione del recesso della propria linea, nonché la richiesta di storno di insoluto presente sull’utenza. Ed invero, deduce la TIM che fu proprio in occasione della prima istanza conciliativa sub a) che TIM stornava l’insoluto procedendo a conciliazione positiva con il predetto verbale del 19/03/2021. Poste tali motivazioni, chiedeva il rigetto della domanda per inammissibilità e, comunque, per intervenuta cessazione della materia del contendere.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza non soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento. Dall'esame della documentazione risulta fondata l'eccezione sollevata da TIM nelle memorie depositate in atti: ed invero i reclami in parola e per i quali l'istante richiede un indennizzo per omessa risposta, contestano i medesimi disservizi già oggetto dell'UG/400096/2021, chiuso con il predetto verbale positivo, nonché del 2° UG/409756/2021, archiviato per inammissibilità. Quest'ultimo UG – contrariamente a quanto prospettato dall'utente - conteneva già un'espressa richiesta ad un reclamo, ancorché temporalmente precedente, ma sempre legato alla medesima utenza e fattispecie di disservizio (omessa lavorazione recesso, contestazione fatture successive a cessazione della numerazione). Anche nel presente procedimento è possibile evincere dalla documentazione in atti la stretta connessione tra il disservizio originario lamentato (e poi conciliato) e le doglianze fatte oggetto dei reclami per cui è causa. A titolo esemplificativo, basti dare lettura ad uno dei tre reclami allegati dall'Istante nel presente procedimento, ove si legge chiaramente che: “con la presente sono ancora una volta a segnalarvi che nonostante svariati tentativi di rivendicare il diritto di recesso sul numero 06/93xxxxxx nei termini di legge continuo a ricevere solleciti di pagamento”. Giova ricordare, che nel primo procedimento conciliativo di cui all'UG/400096/2021 l'utente, in forza del suo diritto di recesso, aveva infatti già richiesto – e poi ottenuto – “lo storno totale di qualsiasi costo di cessazione o morosità e la chiusura del contratto medesimo in esenzione spese” (cfr. formulario UG cit.), a nulla valendo che in quella sede non avesse richiesto altresì l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami. Del resto, anche volendo astrattamente ragionare al di fuori dello sbarramento imposto dal divieto del ne bis in idem, sarebbe del tutto contrario ai principi di buona fede processuale e più in generale di efficienza e buon andamento della pubblica amministrazione “disgiungere” i reclami dell'utente dalle correlate fattispecie di disservizio, ponendole strumentalmente ad oggetto di distinti procedimenti di conciliazione e definizione. Resta di tutta evidenza come, per tali motivi, la conciliazione del 19.03.2021 abbia del tutto assorbito la vertenza relativa alla mancata risposta ai reclami di cui all'odierno procedimento. Premesso quanto sopra, stante l'intervenuta cessazione della materia del contendere, la procedura in questione deve essere dichiarata inammissibile ed improcedibile.

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Si rigetta l'istanza proposta dal Sig. G. A. Dxxx Lxxx nei confronti della società TIM SpA per le motivazioni di cui in premessa
- 2.** 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to