AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 297/2022/CRL/UD del 08/09/2022
Nxxx S.R.L. / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/480634/2021)

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 Nxxx S.R.L. del 03/12/2021 acquisita con protocollo n. 0472788 del 03/12/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La società istante assume che in data 19.12.2019, senza alcun preavviso e motivo, la linea voce 06.86391634 veniva sospesa lasciando l'attività di ristorazione priva del servizio fino all'8 gennaio 2020. In base alla ricostruzione dei fatti fornita dall’utente, la causa del disservizio è da addebitare esclusivamente al gestore che ha omesso di emettere e far pervenire al suo Cliente tre fatture poi rimaste insolute. Inoltre, in data 5 febbraio 2020, si verificava l'interruzione di tutti i servizi a causa di un guasto tecnico sulla linea che veniva riparato solo in data 11 febbraio. A supporto delle proprie doglianze assume di aver inviato diffida legale a mezzo PEC, già nel mese di gennaio 2020, senza ottenere riscontro da TIM. Per tali motivi richiedeva: i. lo storno dell’insoluto e rimborso delle fatture non pagate; ii. indennizzo per sospensione ed interruzione dei servizi; iii. indennizzo per la mancata risposta al reclamo; iv. Indennizzi vari e rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell’operatore

In via preliminare, sul rito, l’Operatore Telecom tempestivamente costituitosi a mezzo memoria difensiva di parte, eccepiva l’inammissibilità dell'istanza di definizione per violazione dell'art. 9, co. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS. Nel merito, la TIM eccepiva che le avverse deduzioni e richieste fossero infondate e, comunque, sono totalmente prive di allegazioni e riscontro documentale, contestando che la controparte non ha neppure depositato le fatture per le quali veniva richiesto lo storno/rimborso, né la prova del relativo pagamento a supporto della domanda di restituzione. Inoltre, sul contestato disservizio, deduce che - come da verifica interna ai sistemi TIM - non fossero state rinvenuti malfunzionamenti o sospensioni indennizzabili, nel periodo oggetto di contestazione. La linea n. 06.8xxxxxxx e la linea n. 06.8xxxxxx, pertanto, non venivano interessate da alcun disservizio imputabile a TIM, per l’intera durata del rapporto tra le parti. Rileva il Gestore che nessuna segnalazione di disservizio o reclamo risulta essere stato formalizzato alla TIM e contesta il reclamo depositato in atti dall’utente in quanto sprovvisto della prova circa la modalità di invio dello stesso. Sotto il profilo contabile, in ultimo, la TIM osserva che l’istante, dovrà restare obbligato al saldo delle fatture insolute, che allo stato ammontano a complessivi € 626.31.

3. Motivazione della decisione

In punto di rito, si rileva che l'istanza della società NEMO'S S.r.l., è inammissibile per violazione di quanto previsto dall'art. 9, co. 4 del Regolamento di cui all'All. A Delibera 353/19/CONS; ed invero il citato articolo prevede che "In udienza le parti intervengono personalmente, ovvero, in caso di persone giuridiche, in persona del loro legale rappresentante". Nella precedente fase di conciliazione e nella presente fase di definizione, l'istanza è stata promossa in nome e per conto della Nxxx S.R.L., il cui asserito rappresentante legale Sig. Cxxx, non ha dimostrato la propria qualità, né tramite apposita visura né, tantomeno con il deposito di procura speciale, omettendo altresì di integrare le richiamate documentazioni anche a seguito della contestazione del Gestore. E non solo. Nella medesima lettera di diffida della società, rimessa al Gestore (in data non indicata), a firma dell'Avv. Gennaro Carlucci, neppure risulta trascritto o documentato il nominativo del legale rappresentante della società odierna istante. Per tali motivi, non essendo possibile verificare l'identità del soggetto legale rappresentante legittimato che ha formalizzato illo tempore l'istanza di conciliazione e che ha conferito, avendone i relativi poteri, il mandato all'associazione dei consumatori, la domanda deve essere dichiarata improcedibile per le richiamate violazioni.

DELIBERA

Articolo 1

1. In punto di rito, si dichiara improcedibile l'istanza promossa dalla Nxxx.r.l. per violazione dell'art. 9, comma 4 del Regolamento di cui all'All. A Delibera 353/19/CONS.

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

f.to Avv. Maria Cristina Cafini