

DELIBERA N. 89/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX/ TIM S.p.A. (Kena Mobile)

(GU14/506006/2022)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 12 settembre 2023;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana" sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore "Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione", con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza della società XXX, del 03/03/2022 acquisita con protocollo n. 0077405 del 03/03/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante, titolare di un contratto *business* sull'utenza fissa n. 0583 1302xxxx con l'operatore TIM S.p.A. (Kena Mobile) (di seguito, per brevità, TIM), contesta il prosieguo della fatturazione nonostante la chiusura del contratto nonché la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- "continua(va) a ricevere fatture per i codici contratto 09931747xxxx e 09931748xxxx chiusi da mesi".

In data 2 marzo 2022 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore TIM tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il mancato accordo.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto, per complessivi 300,00 euro, quanto segue:

- i) “chiusura contratti”;
- ii) “storno insoluto”;
- iii) “indennizzo per mancata risposta al reclamo”.

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore TIM, nell’ambito del contraddittorio, tramite deposito in data 2 maggio 2022 di memoria difensiva con documentazione allegata, ha eccepito l’inammissibilità e l’infondatezza nel merito dell’istanza per le ragioni di seguito esposte.

In via preliminare, l’operatore ha eccepito l’*“inammissibilità/improcedibilità delle domande formulate nell’istanza, per violazione del principio ne bis in idem”*. A sostegno della propria posizione, l’operatore ha affermato che *“ogni questione pendente tra le parti, in relazione agli insoluti presenti sulla linea 05831302xxxx è stata dedotta e risolta, in via bonaria, in precedente e diverso procedimento di conciliazione”* e ha allegato il *“verbale di conciliazione siglato il 30.9.2021 UG/439145/2021, (nel quale) si impegnava, tra le altre cose, a stornare ogni fattura relativa alle linee 0583-130xxxx e 0583-1302xxxx e 0934-1358xxxx, dando atto della chiusura del contratto NICI [...] entro il termine indicato nel verbale (120 gg.)”* e ha sostenuto che *“nonostante ciò, la controparte presentava prima una nuova istanza di conciliazione e di definizione (GU14/Corecom Toscana, n. 476733/2021 Doc.2 - in fase di definizione) nella quale contestava il riaddebito sulla numerazione 05831302xxxx dei conti stornati per la linea 05831302xxxx e, poi, introduceva anche l’istanza UG e GU14 introduttive dell’instestato procedimento, contestando all’operatore nuovamente la presunta prosecuzione del ciclo di fatturazione per la linea 058395xxxx”*. L’operatore ha quindi concluso con l’affermazione che le domande oggetto di istanza sono state *“già valutate o, comunque, già conciliate in altro procedimento, violando apertamente il principio del ne bis in idem”* e con la richiesta di dichiararne in via preliminare l’inammissibilità/improcedibilità.

L’operatore ha sostenuto l’infondatezza della domanda anche nel merito, per le motivazioni di seguito riportate.

In primo luogo, l’operatore ha sostenuto la *“[g]enericità ed indeterminatezza nella descrizione dei fatti e assenza di allegazioni probatorie in punto di storno”*. Al riguardo, l’operatore ha eccepito che la parte istante ha sostenuto di aver subito una illegittima fatturazione e di aver inoltrato reclami, *“[t]uttavia, nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all’operatore contestazioni generiche, senza neppure indicare il periodo in cui avrebbe subito una illegittima fatturazione e le modalità con le quali avrebbe inoltrato reclami”*. L’operatore ha eccepito l’infondatezza e la mancanza di prova delle allegazioni avversarie in quanto *“l’istante*

[...] non ha fornito prova alcuna degli addebiti contestati e, soprattutto, non ha allegato né provato la fonte negoziale del rapporto che si pretende inadempito da TIM. L'istante non ha nemmeno indicato puntualmente l'ammontare degli storni per i quali oggi agisce in giudizio. L'istante, infine, non ha depositato le fatture contestate, in relazione alle quali oggi viene richiesto lo storno." A sostegno della propria posizione l'operatore ha richiamato alcune delibere dell'Autorità. Infine, l'operatore ha sostenuto che la parte istante non ha allegato i *"reclami asseritamente inoltrati a TIM"* e ha concluso con la richiesta di rigettare tutte le domande avversarie per inadempimento dell'onere di allegazione da parte dell'istante.

Inoltre, l'operatore ha sostenuto l'*"[i]nsussistenza dei presupposti per la liquidazione d'indennizzi"*. A tale proposito l'operatore ha ribadito, *"richiamando il tenore del verbale di conciliazione del 30.9.2021, che TIM si era impegnata a stornare i conti della linea 05831302xxxx, nel termine di 120gg. decorrenti dalla sottoscrizione dell'accordo. Tale obbligazione (era) stata adempiuta regolarmente e tempestivamente da TIM che, già nel mese di novembre 2021, aveva provveduto ad allineare la situazione amministrativa relativa alle utenze oggetto di accordo e ad emettere note di credito, anche per i conti eventualmente riaddebitati sulle fatture riferibili ad altre utenze attive. (Alla data di presentazione delle memorie), a sistema, non (erano) presenti insoluti sulla linea 058395xxxx e ogni insoluto contestato dall'istante, risulta(va) azzerato, a seguito di emissione di nota di credito. Pertanto, nessuna delle doglianze avversarie risulta(va) fondata."* L'operatore ha aggiunto che *"non risultano nemmeno documentati reclami inviati a TIM, volti a segnalare il disservizio lamentato"* e che *"[n]ulla è, pertanto, dovuto all'istante né a titolo di storno, né tantomeno a titolo di indennizzo"*. L'operatore ha quindi sostenuto che *"[l]'assenza di prova dell'invio di reclami dovrebbe [...] condurre il Corecom, comunque, a respingere le domande avversarie, anche in virtù del combinato disposto degli artt. 13 e 14 co. 4 delibera 347/18/CONS secondo cui, da un lato, ogni eventuale indennizzo è precluso in assenza di reclamo ("Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente") e, dall'altro, il reclamo deve essere necessariamente caratterizzato, ai fini della liquidazione, da "continenza, in termini di tempo, rispetto al disservizio lamentato ("Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte"). L'operatore ha concluso con l'affermazione che "[a] mente del regolamento applicabile, quindi, non è possibile riconoscere alcun indennizzo nell'ipotesi in cui il reclamo non sia tempestivo, rispetto alla problematica oggetto di contestazione"*. Infine, l'operatore ha affermato che *"[p]er le medesime ragioni non è possibile accogliere la domanda volta alla liquidazione di un indennizzo per l'asserita*

mancata risposta ai reclami (in quanto), per ottenere la liquidazione dell'indennizzo invocato, ex art. 12 Delibera 347/18 CONS, deve essere documentato - con onere a carico di parte istante- l'effettivo invio di un reclamo specifico rispetto alla problematica lamentata, capace di porre l'operatore in condizioni di effettuare le verifiche necessarie; reclamo che, come dedotto, nel caso di specie, non è stato inoltrato o, comunque, non è stato opportunamente documentato.”

Infine, l'operatore ha concluso con la richiesta di dichiarare in via preliminare l'istanza inammissibile/improcedibile per violazione del principio del *ne bis in idem* e comunque di respingerla nel merito in quanto infondata in fatto e in diritto e non provata.

3. La replica dell'istante.

La parte istante, nell'ambito del contraddittorio, in data 2 maggio 2022 ha depositato una nota di replica con documentazione allegata, nella quale ha fatto opposizione a quanto sostenuto dall'operatore nei termini che seguono.

Anzitutto, la parte istante ha sostenuto che *“nel verbale di conciliazione del 30.09.2021 per la procedura UG 439145, non si tratta della linea 0583 1302xxxx oggetto della presente istanza, ma di tutta una serie di altre numerazioni tranne quella qui trattata. Inoltre, anche la procedura pendente avente n. GU14 476733 ha oggetto altra linea telefonica (n. 0583 95xxxx). Quindi è da respingere integralmente l'eccezione di improcedibilità della presente procedura.”*

La parte istante ha poi sostenuto che *“nel merito, il cliente continua a ricevere fatture per i contratti ormai chiusi da mesi e di cui chiede lo storno integrale, oltre all'indennizzo per la mancata risposta al reclamo PEC del 10.09.2021 che si produce in copia con ricevuta di avvenuta consegna.”*

La parte istante ha allegato il reclamo con la ricevuta di avvenuta consegna.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

In via preliminare e assorbente si ritiene di accogliere l'eccezione sollevata dall'operatore sull' *“inammissibilità/improcedibilità delle domande formulate nell'istanza, per violazione del principio ne bis in idem”* sostanziale.

A tal fine giova richiamare che:

- la controversia UG/439145/2021, conclusasi con esito positivo il 30 settembre 2021, aveva ad oggetto la mancata attivazione dei servizi come da contratto sottoscritto il 9 gennaio 2020, la successiva mancata lavorazione della disdetta

del 23 novembre 2020 e la mancata risposta al reclamo. Nello specifico, la parte istante, nell'ambito della descrizione dei fatti, lamentava che *“l'agente commerciale TIM faceva installare due nuove linee 0583 1302xxxx e 0583 1302xxxx, a cui venivano abbinati diversi apparati e due diversi codici clienti: 09931748xxxx e 09931747xxxx”*. In base a tali premesse, l'istante chiedeva: lo *“storno insoluto”*, il *“rimborso indebito pagato per euro 1.597,81”*, l'*“indennizzo per mancata attivazione servizio Fibra”* e *“per mancata risposta al reclamo”*;

- la successiva istanza di conciliazione UG/497680/2022, conclusasi con verbale di mancato accordo, aveva ad oggetto il prosieguo della fatturazione *“per i codici contratto 09931747xxxx e 09931748xxxx chiusi da mesi”*. In base a tali premesse, l'istante chiedeva: la *“chiusura contratti”*, lo *“storno insoluto”* e l'*“indennizzo per mancata risposta al reclamo”*;
- l'istanza di definizione GU14/506006/2022, presentata a seguito dell'introduzione del tentativo di conciliazione UG/497680/2022, riproponeva le circostanze e le richieste ivi avanzate: i) la *“chiusura contratti”*, ii) lo *“storno insoluto”* e iii) l'*“indennizzo per mancata risposta al reclamo”*.

Alla luce di quanto sopra evidenziato non può che concludersi, con riferimento al procedimento GU14/506006/2022, oggetto della presente disamina, che le domande *sub i)* e *sub ii)* attengono a contestazioni, relative ai medesimi codici cliente, già proposte nella precedente istanza di conciliazione UG/439145/2021, conclusasi con esito positivo e, quindi, con conseguente violazione del principio del *ne bis in idem* sostanziale, che preclude la riproposizione delle medesime doglianze.

Riguardo alla domanda *sub iii)* volta ad ottenere l'*“indennizzo per mancata risposta al reclamo”* giova rilevare che nell'istanza di conciliazione UG/439145/2021 la parte istante ha indicato un reclamo presentato all'operatore il giorno 10 giugno 2021. Nel presente procedimento di definizione, la parte istante ha sostenuto *“la mancata risposta al reclamo PEC del 10.09.2021”* ma ha allegato il reclamo inviato via PEC all'operatore in data 10 giugno 2021. Pertanto, considerata la sostanziale identità del reclamo oggetto sia della precedente istanza di conciliazione che della presente istanza di definizione, si deve ritenere che la doglianza dell'istante non possa, oggi, formare oggetto di ulteriore disamina.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da XXX nei confronti di TIM SpA (Kena mobile) per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Firenze, 12 settembre 2023

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)