

DELIBERA 330/2023/CRL/UD del 16/6/2023
C. Dxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/215849/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **16/6/2023**;

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 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 C. Dxxx del 09/12/2019 acquisita con protocollo n. 0530409 del 09/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente ha presentato istanza di definizione nei confronti di Tim spa già Telecom Italia spa, rilevando che il 3.8.18 l'operatore ha sospeso l'erogazione della linea telefonica e della linea internet (06/353xx) per mancato pagamento della fattura n. 8W00298412 di euro 174,32, inviando precedentemente sollecito di pagamento in data 17.7.18. Ha esposto che il 13.4.19, dopo la riattivazione urgente ottenuta dal Corecom Lazio, la Tim ha sospeso nuovamente sia la linea telefonica che la linea internet in quanto non vi era stato allineamento fra la fattura e il pagamento di quanto effettivamente dovuto, ossia euro 61,00 bimestrali, corrisposti dall'istante, come previsto dalla proposta contrattuale del 13.10.17. La D'Autilia nell'istanza ha fatto riferimento anche ad altre utenze, tuttavia, quella interessata dalla presente istanza è la n. 06353xxx. Sulla scorta di tali assunti, ha chiesto: "indennità di carta dei servizi oltre ulteriore indennità di euro 2.000,00 attesa l'esclusiva responsabilità di Tim nella vicenda che non ha mai provveduto ad allineare la fatturazione con gli importi da contratto."

2. La posizione dell'operatore

Tim spa spa ha presentato memoria difensiva, eccependo preliminarmente l'inammissibilità dell'istanza di definizione per violazione dell'art. 14 comma 3 Delibera 359/19/CONS, stante il mancato deposito del verbale di conciliazione, con conseguente violazione del diritto di difesa. Ha dedotto che già in precedenza la D'Autilia ha invocato l'applicazione di un piano tariffario differente da quello pattuito in altro procedimento di conciliazione, conclusosi con verbale positivo dell'1.3.18 siglato ed accettato, che ha riconosciuto all'istante la somma omnicomprensiva di euro 400,00, a totale tacitazione di ogni reciproca pretesa nell'ambito del procedimento 17-C - 08110 che ha definiti anche la posizione relativa all'istanza 17- C - 05789. Il gestore ha esposto che in tal modo l'istante ha assentito al piano tariffario applicato da Tim in cambio della somma di denaro percepita, tant'è che dal verbale di conciliazione non risulta alcun impegno di Tim ad "allineare" la fatturazione o ad attivare nuove tariffe o modificare la tariffa in corso di applicazione. Ne consegue il rigetto di ogni contestazione in quanto coperta dal tenore e contenuto del verbale di conciliazione. Ha evidenziato che dopo l'intervenuto accordo la D'Autilia si è resa gravemente inadempiente, omettendo il pagamento dei conti emessi da Tim, cui è seguita la sospensione amministrativa della linea in data 3.8.2018, previo invio di informativa, come previsto dalle condizioni contrattuali. L'operatore ha aggiunto che successivamente la linea è stata riattivata, nonostante l'insoluto esistente, a seguito



dell'introduzione dell'ennesimo procedimento di conciliazione UG-C-18909 con cui l'istante ha contestato solo la fattura n. 8W00298412, in quanto contenente in parte somme non dovute e quindi pagata parzialmente e nonostante la sospensione fosse già stata disposta da Tim, non ha avanzato alcuna domanda in merito. L'istanza n. UG. – C – 18909 si è conclusa con verbale di accordo del 6.12.18 con rinuncia reciproca di tutte le ulteriori doglianze. Ribadisce quindi la legittimità della sospensione amministrativa intervenuta a seguito dell'insoluto, cui è seguita la riattivazione all'esito dell'introduzione del procedimento di conciliazione e chiede il rigetto di ogni pretesa avversaria stante l'accordo intercorso, precisando che l'istante presenta un insoluto di euro 1.060,00. L'istante ha contestato le conclusioni dell'operatore deducendo che nel tempo gli inadempimenti di Tim sono stati molteplici ed in particolare la sospensione intervenuta è da ritenersi illegittima. Ha rilevato che le condizioni contrattuali depositate da Tim non sono sottoscritte dall'utente, senza però disconoscerle, evidenziando: - che l'operatore non può vantare alcun credito; - che il verbale di conciliazione è già in atti in quanto presente nel fascicolo documentale; - che non vi è stata alcuna rinuncia atteso che l'istante non ha ricevuto alcuna indennità da parte di Tim per la sospensione.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Da respingere è l'eccezione di inammissibilità per omesso deposito del verbale di conciliazione in quanto non si ravvisa alcuna violazione del principio del contraddittorio atteso che entrambe le parti erano validamente rappresentate in fase di conciliazione e quindi hanno contezza del contenuto dello stesso. L'istanza presentata da Caterina D'Autilia non può trovare accoglimento e deve essere rigettata. Le doglianze riguardano genericamente il mancato allineamento della fatturazione con gli importi dovuti contrattualmente e l'indennizzo per sospensione amministrativa illegittima dal 3.8.18 al 6.12.18. Entrambe le richieste, però, sono state oggetto dell'istanza 18 – C – 07909 conclusosi con verbale di conciliazione del 6.12.18 ove si legge: “ D'Autilia Caterina richiede: ribadendo l'infondatezza delle voci in addebito a suo tempo contestate e impagate e quindi l'illegittimità della sospensione amministrativa per asserita morosità, chiede il tempestivo allineamento della tariffazione alle clausole contrattuali sottoscritte e vigenti e congruo indennizzo per la sospensione stessa; salva la quantificazione del danno patrimoniale e non, in sede idonea, in caso di mancata conciliazione in questa sede. Tim per spirito conciliativo e senza riconoscimento di responsabilità offre la somma omnia di euro 200,00 da utilizzarsi per quota idonea a compensazione integrale dell'insoluto ad oggi presente su linea e l'eccedente a sconto sulla prossima fattura utile in emissione”. L'accordo prevede la rinuncia reciproca ai rapporti intercorsi tra le parti oggetto dell'istanza introduttiva n. 18-C-07909, ma non contiene, né poteva stabilire l'obbligo di Tim ad “allineare” la fatturazione e/o attivare nuove tariffe o modificare la tariffa in corso di applicazione, con conseguente accettazione del piano tariffario applicato dal gestore in cambio dell'offerta di denaro ricevuta. L'accordo del 6.12.18 ha anche definito la questione relativa alla sospensione amministrativa, non solo perché la

sospensione era già in essere come dedotto dall'operatore, ma e soprattutto poiché tale domanda costituiva oggetto dell'istanza, pertanto essendo intervenuto l'accordo in quella sede che ha previsto il riconoscimento della somma di euro 200,00 a totale tacitazione di ogni pretesa relativa ai fatti contestati in quella sede, la richiesta con stesso petitum non può essere riproposta. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA **Articolo 1**

1. Il rigetto integrale dell'istanza presentata da C. Dxxx.
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 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, **16/6/2023**

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini