

DELIBERA N. 085/2022/CRL/UD del 18/05/2022
M. AXXX/TIM S.P.A.
(LAZIO/D/635/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 18/05/2022

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*”;

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 Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza del sig. M. Axxx di cui al prot. D3238 del 24/08/2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L'istante ha lamentato, nei confronti di TIM spa, quanto di seguito si deduce in via meramente riassuntiva:

“..... –che il gestore telefonico Telecom Italia Spa (Tim) non ha riscontrato ai reclami presentati, ha riattivato i servizi sospesi solo in seguito al pagamento delle fatture scadute, disinteressandosi dell’ordine di riattivazione del Corecom

Lazio, portato in più occasioni alla sua attenzione, ha risolto la problematica che impediva l’accesso a MyTim con estremo ritardo ed ha assunto comportamenti illegittimi ed inadempienti;

-che, in ogni caso, ad oggi il servizio adsl non funziona correttamente, non avendo altresì mai raggiunto le velocità promesse in sede di stipula della proposta di abbonamento, ed anche tali circostanze sono state poste all’attenzione del gestore telefonico in più occasioni a mezzo reclami senza alcun riscontro;

-che il gestore telefonico si è disinteressato delle doglianze dell’istante;

-che quindi Telecom (ora Tim) ha sospeso immotivatamente i servizi voce e adsl, nonostante i reclami presentati ed in spregio alle regole stabilite a riguardo; ...”

Su quanto assunto ha chiesto:

“... a) Indennizzo per sospensione amministrativa illegittima dei servizi voce, adsl e del servizio “chi è”, in pendenza di reclami ed in violazione dell’obbligo del preavviso di sospensione

b) Indennizzo per mancata modificazione contrattuale e/o omessa modifica dell’invio delle fatture in formato

esclusivamente “elettronico” onde evitare l’addebito delle spese di spedizione ...

c) Indennizzo per sospensione e/o cessazione e/o malfunzionamento del servizio di accesso e/o consultazione MyTim ...

d) Indennizzo per mancata e/o ritardata attuazione della “promo fedeltà” e/o fornitura/consegna del nuovo modem Rush1 promesso in sede di adesione all’offerta abbonamento per l’utenza di riferimento ...

e) Indennizzo per irregolare/discontinua erogazione dei servizi voce e adsl e comunque di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti dalla carta servizi .

f) Indennizzo per mancata risposta ai reclami.....

...condannare e/o disporre e/o ordinare

-a Telecom Italia Spa (ora Tim) di riconoscere, versare e/o corrispondere tutti gli indennizzi dovuti ...

- a Telecom Italia Spa (ora Tim) di annullare eventuali fatture o addebiti ...

- a Telecom Italia Spa (ora Tim) di pagare le spese del procedimento....”

2. La posizione dell’operatore

L’operatore chiedeva il rigetto dell’istanza, precisando quanto segue:

“ ...1) Preliminarmente: Inammissibilità dell’istanza per violazione della Delibera 276/13/CONS e del Regolamento di cui alla Delibera AGCOM 173/07/CONS

2)Nel merito: Infondatezza della domanda presentate e assenza di responsabilità in capo a Telecom ...si rileva che molti degli argomenti trattati, nonché degli addebiti

svolti sono già stato oggetto della conciliazione del 10/12/2015 con accordo raggiunto

...

In relazione poi all'avvenuta sospensione della linea, questa è accaduta per il ritardo nel pagamento dei conti dicembre 2015, gennaio 2016, e febbraio 2016 saldati il 29/04/2016, con riattivazione della linea non appena ricevuto il pagamento.

Sul lamentato malfunzionamento della linea ADSL, Telecom rileva che vi è stata una sola segnalazione ripristinata da remoto il giorno stesso ...

Per quanto è possibile indicare rispetto le ulteriori censure di controparte, si rileva che non è mai stato presentato alcun reclamo né mai svolta alcuna segnalazione...".

3. Motivi della decisione

L'istanza presentata non soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui al combinato disposto degli artt. 12 e 14 e del Regolamento ex Delibera 173/07/CONS e s. m.

In primis si evidenzia che l'utente, rispetto all'UG del 12.11.2015, introduce nel procedimento domande nuove le quali, per espressa previsione dell'art. 14, comma 1, della Deliberazione 173/07/CONS non possono essere trattate.

Nell'UG l'istante ha chiesto:

- ripristino immediato dei servizi sospesi dal 5.11.2015;
- storno degli importi fatturati nel periodo interessato dal disservizio.

Con il GU14 ha chiesto:

"... a) Indennizzo per sospensione amministrativa illegittima dei servizi voce, adsl e del servizio "chi è", in pendenza di reclami ed in violazione dell'obbligo del preavviso di sospensione

b) Indennizzo per mancata modificazione contrattuale e/o omessa modifica dell'invio delle fatture in formato

esclusivamente "elettronico" onde evitare l'addebito delle spese di spedizione ...

c) Indennizzo per sospensione e/o cessazione e/o malfunzionamento del servizio di accesso e/o consultazione MyTim ...

d) Indennizzo per mancata e/o ritardata attuazione della "promo fedeltà" e/o fornitura/consegna del nuovo modem Rush1 promesso in sede di adesione all'offerta abbonamento per l'utenza di riferimento ...

e) Indennizzo per irregolare/discontinua erogazione dei servizi voce e adsl e comunque di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti dalla carta servizi .

f) Indennizzo per mancata risposta ai reclami.....

...condannare e/o disporre e/o ordinare

-a Telecom Italia Spa (ora Tim) di riconoscere, versare e/o corrispondere tutti gli indennizzi dovuti ...

- a Telecom Italia Spa (ora Tim) di annullare eventuali fatture o addebiti ...

- a Telecom Italia Spa (ora Tim) di pagare le spese del procedimento..."

È pacifico che l'**oggetto della richiesta** di definizione debba essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione.

Diversamente si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

L'art. 14, comma 1, della Deliberazione 173/07/CONS, infatti, limita la *definizione* della controversia al contenuto dell'*istanza di conciliazione*.

L'oggetto della disamina, pertanto, riguarderà sole le domande proposte con l'UG del 12.11.2015.

Si anticipa, fin da ora, che le stesse sono state definite con il verbale di accordo intervenuto in data 10.12.2015 a conclusione del procedimento 9787/2015.

La presente controversia, infatti, risulta una riproposizione di quelle già incardinate presso il Corecom Lazio ai nn 9811/2015 e 9787/2015. La prima archiviata in data 14.1.2016 e la seconda definita con verbale di accordo in data 10.12.2015.

Da un esame approfondito dei fascicoli d'ufficio facenti capo al ricorrente, è emersa l'esistenza di tre procedure di conciliazione aventi medesimo oggetto e richieste di quella posta a base della presente istanza di definizione.

E difatti il procedimento 9811/2015 del 1.9.2015 lamenta i malfunzionamenti sulla linea voce e adsl in conseguenza della migrazione da FASTWEB con richiesta di condanna di Telecom a “ *rendere completamente e correttamente funzionante la linea voce e adsl...*”.

La procedura è stata archiviata per assenza dell'utente e, inoltre, perché sulla fattispecie, oggetto anche del procedimento 9787/2015, è stato raggiunto un accordo con verbale del 10.12.2015.

Il procedimento 9787/2015 ha ad oggetto sempre i malfunzionamenti sulla linea voce e adsl in conseguenza della migrazione da FASTWEB con richiesta di condanna di Telecom a “ *rendere completamente e correttamente funzionante la linea voce e adsl...*”.

Con il verbale del 10.12.2015 le parti danno atto che l'accordo e la somma da corrispondere è a tacitazione, anche, della sospensione dei servizi dal 5.11.2015 e del malfunzionamento degli stessi dal 4.9.2015 al 4.11.2015 mentre viene accordato lo storno delle fatture di settembre e novembre 2015.

In data 12.11. 2015 l'istante presentava un nuovo formulario UG, 13282/2015 (preliminare alla presente istanza di definizione) avente ad oggetto, sostanzialmente, i medesimi disservizi.

Vi è da dire in merito che il procedimento 9787/2015, definito con il verbale del 10.12.2015, è successivo a quello del 12.11.2015 e che i disservizi lamentati e gli storni richiesti sono stati accordati in data 10.12.2015 a conclusione del procedimento 9787/2015.

Risulta evidente come i procedimenti siano perfettamente identici quanto al *petitum* ed alla *causa petendi*.

All'UG 13282/2015, pertanto, è stato dato seguito dall'ufficio per mero errore materiale, dandosi luogo così ad un illegittimo ulteriore tentativo di conciliazione nullo

ai fini della valida instaurazione del procedimento di definizione, ed ad una illegittima duplicazione di procedimenti tra di loro identici.

Si precisa che una causa di nullità ostativa all'ammissibilità della controversia derivante, nella fattispecie, dal combinato disposto degli artt. 3.3bis, 12.4bis e 14.1 u.cpv. , è rilevabile in ogni stato e grado procedimentale, non solo per eccezione di parte, ma ancor più d'ufficio, soprattutto se viola, come nel presente caso, il principio del *ne bis in idem*.

Né l'omesso rilievo di inammissibilità in primo grado costituisce sanatoria di atto affetto da nullità assoluta, comunque rilevabile in ogni tempo.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. L'improcedibilità del procedimento di definizione instaurato da M. Axxx nei confronti di TIM Spa , ai sensi del combinato disposto degli artt. 3.3bis, 12.4bis e 14.1 u.cpv. del Regolamento di cui alla Delibera 173/07/CONS e ss.mm.ii.
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.
4. 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).

Roma, 18/05/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.TO



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI