

DELIBERA 361/2023/CRL/UD del 21/07/2023
E. Qxxx / OPTIMA ITALIA SPA
(GU14/334455/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 21/07/2023;

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 **E. Qxxx** I del 02/10/2020 acquisita con protocollo n. 0405316 del 02/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente Quadri Eleonora ha presentato in data 02/10/2020 l'istanza ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società TIM (nel formulario indicato per errore Optima Italia Spa alla luce di quanto dedotto ed allegato). La sig.ra Quadri deduceva di avere stipulato telefonicamente in data 02.01.2019 un contratto TIM CONNECT XDSL GOLD con telefonate nazionali e verso cellulari gratis. Precisava che quanto dedotto fosse evincibile dalla fattura di gennaio 2020 N. RN00162118 e da quella di febbraio 2020 N. RN00465664 che indicava ai doc.1 - doc.2- doc.3. Deduceva che inspiegabilmente con la fattura di aprile 2020 N. RN01122237 dell'importo di € 199,41 senza ricevere alcuna modifica contrattuale da parte dell'operatore telefonico, notava che il contratto aveva subito una modifica contrattuale ed era diventato TIM CONNECT XDSL. Tale tipologia contrattuale prevedeva un consumo a chiamata differentemente dal precedente che invece ricomprendeva il costo della chiamata. L'istante riferiva di avere inviato il reclamo n. 9-112841323131 del 30.04.20 segnalato come urgente dall'operatore ma che alla data del 21.5.20 non aveva ancora ricevuto riscontro. Pertanto, in tale data così come il 04.06.20 (n. operatore n. C5141) la sig.ra Quadri sollecitava la risoluzione del problema. Riferivano gli operatori che la fattura sopra indicata veniva sospesa ed invitavano la sig.ra Quadri a non effettuare ulteriori telefonate per non aggravare la situazione. In data 04.06.2020 la sig.ra Quadri dichiarava di avere ricevuto una ulteriore fattura di maggio 2020 n. RN01594482 dell'importo di € 296,77 che indicava al doc. 5. Riferiva di ricevere l'addebito dal 02.01.2019 dell'importo di € 1,00 al mese per il servizio TIM VISION, anch'esso mai richiesto e mai utilizzato. In considerazione di quanto sopra la sig.ra Quadri presentava una istanza di conciliazione al Corecom con la quale chiedeva l'annullamento delle fatture di aprile 2020 N. RN01122237 dell'importo di € 199,41 e di maggio 2020 n. RN01594482 dell'importo di € 296,77. Chiedeva inoltre la restituzione di € 14,00 per la mancata richiesta ed utilizzo del servizio TIM VISION nonché un indennizzo per il mancato utilizzo della linea telefonica per i mesi di maggio e giugno nonché di quelli che si susseguiranno fino alla definizione della presente procedura. La procedura di conciliazione si concludeva con verbale negativo in quanto la compagnia telefonica non aveva aderito alla chiamata. La sig.ra Quadri dichiarava di ricevere poi la fattura di agosto ove notava che il contratto era stato nuovamente modificato in TIM CONNECT XDSL differente da quello che lei aveva richiesto e comunque con un addebito di € 5,00 per la opzione VOICE ed € 5,00 per la massima velocità. Richiedeva pertanto a- l'annullamento delle fatture di aprile 2020 N. RN01122237 dell'importo di € 199,41, di

maggio 2020 n. RN01594482 dell'importo di € 296,77; b- la restituzione di € 18,00 (pur avendo indicato € 14 nella premessa) per la mancata richiesta ed utilizzo del servizio TIM VISION; c- un indennizzo per il mancato utilizzo della linea telefonica per i mesi di maggio, giugno, luglio, agosto e settembre € 300,00; d- l'annullamento delle eventuali fatture non ricevute dalla sig.ra Quadri dei mesi di giugno, luglio e- la restituzione della fattura di agosto, pagata dalla sig.ra Quadri € 51,22; f- ristabilire il piano contrattuale in timconnect xdsl gold; g- riconoscere € 200,00 a titolo di indennizzo della presente procedura di definizione. Quantificava i rimborsi o indennizzi richiesti in € 569,00. Segnalava tra i disservizi l'attivazione del profilo tariffario non richiesto (Data reclamo: 30/04/2020).

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non partecipava all'incontro di conciliazione e non depositava alcuna memoria difensiva.

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. Alla luce della documentazione ricevuta e dall'istruttoria effettuata la domanda deve essere dichiarata improcedibile per difetto di legittimazione passiva del gestore OPTIMA ITALIA spa. Risulta dai documenti in atti – ed in particolare dalle fatture allegate dall'istante, dalla descrizione dei fatti e dalle conclusioni rassegnate- che il rapporto contrattuale in ordine al quale vengono lamentati vizi e inadempimenti è in essere con TIM spa estraneo al presente procedimento. L'istanza, pertanto, deve essere dichiarata inammissibile ex art. 14, comma 2, del Regolamento. Si precisa che una causa di nullità ostativa all'ammissibilità della controversia è rilevabile in ogni stato e grado procedimentale, non solo per eccezione di parte, ma ancor più d'ufficio a nulla valendo che non sia stato rilevato nella prima fase del procedimento. Nulla impedisce all'istante di intraprendere autonomo procedimento avverso TIM spa.

Si compensano le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Nell'istanza della sig.ra **E. Qxxx** di respingere l'istanza per difetto di legittimazione passiva della OPTIMA spa e dichiarare l'improcedibilità della procedura.

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, 21/07/2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to