

DELIBERA N. 369/2022/CRL/UD del 21/10/2022
P. Rxxx / TELECOM / WIND
LAZIO/D/687/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 21/10/2022;

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. P. Rxxx di cui al prot. D4520 del 14/07/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell’utente:

Con istanza del 14 Luglio 2017, protocollo n. 4520, depositata innanzi al Corecom Lazio, l’istante, in qualità di titolare dell’utenza 06.9070266, attivava la procedura di

definizione della controversia ex art. 14 della Delibera 173/07/CONS lamentando la “*mancata o parziale fornitura del servizio; ritardo nella fornitura del servizio; interruzione/sospensione del servizio; prodotti/servizi non richiesti; modifiche contrattuali; spese/fatturazioni non giustificate; trasparenza contrattuale*”. In particolare, l’utente lamentava la sospensione del servizio voce e dati “da aprile 2016”. Ciò premesso richiedeva: i. indennizzo per ritardata migrazione; ii. indennizzo per sospensione del servizio; iii. indennizzo per mancata risposta al reclamo, storno fatture TIM e WINDTRE.

2. Posizione dell’Operatore WINDTRE:

Si costituiva con memoria difensiva di parte l’Operatore WINDTRE il quale in via preliminare, eccepiva l’inammissibilità dell’istanza di definizione *ex adverso* formulata, in quanto posta in violazione dell’art. 3, comma II. 1.2., (Limiti alla proponibilità del tentativo obbligatorio di conciliazione), Delibera 276/13/CONS, in forza del quale: “*Al fine di deflazionare il carico di controversie rimesse ai Corecom, in ottica di efficienza ed efficacia dell’azione amministrativa, è stato previsto che il tentativo di conciliazione non possa essere proposto dinanzi al Corecom se, per la medesima controversia, è già stato esperito un tentativo di conciliazione ai sensi del comma 1 dell’articolo 3” quindi o dinanzi al Corecom stesso o dinanzi ad uno degli organismi alternativi. Pertanto anche i modelli UG prevedono tra le informazioni obbligatorie quella relativa alla proposizione di precedenti tentativi di conciliazione. Ne discende che se dalla verifica preliminare circa l’ammissibilità dell’istanza, ovvero successivamente all’avvio della procedura, risulta che la controversia è stata già sottoposta a tentativo di conciliazione ai sensi della delibera n. 173/07/CONS la procedura andrà sospesa e dichiarata inammissibile*”.

Sul punto, sempre nel rito, l’Operatore precisava che la convenuta, in occasione della presentazione di una istanza di definizione presso lo scrivente Organo, in data 30 Maggio 2016 (e per il quale all’atto della redazione della difesa, la procedura risultava ancora in attesa di definizione), richiedeva a Wind indennizzo per il medesimo malfunzionamento del servizio Adsl, afferente lo stesso periodo. Poste tali premesse, ribadiva l’eccezione di improcedibilità dell’istanza, stante la patente violazione del principio del NE BIS IN IDEM. Nel merito dell’isolamento della linea dati, unica fattispecie per la quale WINDTRE intendeva prendere posizione in sua difesa, l’Operatore si riportava a quanto già dedotto in sede di parallela procedura di definizione pendente *inter partes* sub Lazio D/113/2016, contestando ogni addebito e chiedendo il rigetto della domanda avversaria, in quanto infondata in fatto ed in diritto. Relativamente all’omesso riscontro al reclamo, in ultimo, il Gestore contesa di non aver mai ricevuto alcuna nota di reclamo da parte dell’istante.

3. Posizione dell’Operatore TIM:

Si costituiva con memoria difensiva di parte l’Operatore TIM il quale in via preliminare, eccepiva l’inammissibilità/improcedibilità dell’istanza di definizione dell’utente per violazione del principio del “*ne bis in idem*” in quanto il Sig. Rxxx conveniva i gestori WINDTRE e TIM dinanzi l’intestato Corecom Lazio, già in precedenti occasioni,

nell'ambito dei procedimenti rubricati sub Lazio D/113/2016 e Lazio D/426/2016, deducendo sempre il medesimo disservizio (ingiustificata sospensione del collegamento relativo all'utenza n. 06.90xxx, lato voce ed ADSL, in conseguenza dell'errato espletamento della procedura di migrazione). Inoltre, con riferimento alla procedura n°113/2016 con verbale di definizione del 23 febbraio 2017 la TIM accordava già il pagamento di € 1.000,00 a tacitazione della medesima controversia vertente sull'asserita sospensione del collegamento dell'utenza n. 06.90xxx; sul punto le parti espressamente dichiaravano di *"non avere null'altro a pretendere reciprocamente a qualsiasi titolo, ragione o causa connessa o dipendente e di rinunciare ad intraprendere qualsivoglia azione in relazione ai fatti di cui all'istanza introduttiva"*.

Poste tali premesse, ribadiva l'eccezione di improcedibilità dell'istanza, stante la violazione del principio del *ne bis in idem*. Nel merito dell'isolamento della linea voce, l'Operatore, contestava ogni addebito e chiedeva il rigetto della domanda avversaria, poiché genericamente formulata e, in ogni caso, in quanto infondata in fatto ed in diritto.

4. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza non soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento. Dall'esame della documentazione presente in atti risulta fondata l'eccezione sollevata da entrambi i gestori nelle memorie depositate in atti. Ed invero il Sig. Rxxx conveniva i gestori WINDTRE e TIM dinanzi l'odierno Organo Deliberante, già in due precedenti occasioni; le procedure, contestando il medesimo disservizio (ingiustificata sospensione del collegamento relativo all'utenza n. 06.9xxx, lato voce ed ADSL, in conseguenza dell'errato espletamento della procedura di migrazione) veniva per una parte delle doglianze – relativa al procedimento Lazio D/113/2016 – definito con verbale di accordo del 23 febbraio 2017, mentre nel caso del procedimento Lazio D/426/2016, deciso con Delibera Corecom Lazio D/21 del 29.01.2019, per la parte non oggetto di conciliazione. In particolare in occasione del richiamato accordo conciliativo è possibile evincere come la TIM accordasse in favore dell'odierna parte istante il pagamento di € 1.000,00 mentre il Gestore WINDTRE concedesse *pro bono* l'ulteriore somma di € 100,00 omnia, laddove le parti dichiaravano di *"non avere null'altro a pretendere reciprocamente a qualsiasi titolo, ragione o causa connessa o dipendente e di rinunciare ad intraprendere qualsivoglia azione in relazione ai fatti di cui all'istanza introduttiva"*. Parimenti, il citato provvedimento dello scrivente Corecom Lazio n°D/21 del 29.01.2019, deliberava – nelle more – un ulteriore indennizzo di € 705,00 a carico di TIM, relativamente all'isolamento della linea voce 06.9xxx, nel periodo da febbraio e luglio 2016 per la parte non oggetto di conciliazione. Per tali motivi, non si comprende a che titolo l'utente abbia rimesso un'ulteriore istanza (la

terza in ordine cronologico), tra le stesse parti e le medesime doglianze atteso lo sbarramento previsto dal principio processuale del *ne bis in idem*.

In conclusione, resta di tutta evidenza documentale come, per tali motivi, la conciliazione del 23.02.2017 e la Delibera Corecom Lazio n°D/21 del 29.01.2019 abbiano del tutto assorbito la vertenza relativa alla ingiustificata sospensione del collegamento voce e adsl relativo all'utenza n. 06.9xxxx, in conseguenza dell'errato espletamento della procedura di migrazione, nello scenario WINDTRE – TIM. Premesso quanto sopra, stante l'intervenuta cessazione della materia del contendere, la procedura in questione deve essere dichiarata improcedibile. 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 proposta dal Sig. P. Rxxx nei confronti delle società TIM S.p.A. e WINDTRE S.p.a. per le motivazioni di cui in premessa. Spese di procedura compensate.

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.

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, 21/10/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Avv. Maria Cristina Cafini