

DELIBERA N. 13/2023

**XXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/524650/2022)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 27/02/2023;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

VISTO l’accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante “*Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni*”;

VISTA la convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 6/2021 del Co.Re.Com. Basilicata avente ad oggetto: “*Accettazione proroga al 31 dicembre 2022 della convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Consiglio regionale della Basilicata e Comitato Regionale per le Comunicazioni della Basilicata*”;

VISTA la delibera n. 427/22/Cons del 14 dicembre 2022 recante: “*Approvazione dell’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, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni*”;

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”, di seguito denominato Regolamento, come, da ultimo, modificata dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA l’istanza di XXXXXXXX del 15/05/2022 acquisita con protocollo n. 0156446 del 15/05/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La sig.ra XXXXXX, quale titolare di un contratto con TIM S.p.A. per la fornitura di servizi di telefonia fissa Voce relativi alla numerazione XXXXXX, si rivolgeva alla Commissione di Conciliazione di Paritetica, tramite l’Associazione dei Consumatori di Basilicata con protocollo N. 220-2020 BA 5, lamentando di aver ricevuto un’errata fatturazione sulla anzidetta linea in quanto assolutamente non conforme all’offerta stipulata.

L’utente, infatti, precisava di non aver mai aderito all’Offerta TIM CONNECT XDSL GOLD, così come erroneamente indicato in fattura. Lamentava, altresì, ulteriori costi assolutamente non conformi, quali l’attivazione di elenchi cartacei pari ad ulteriori euro 3,90, il servizio di voce massima velocità pari ad ulteriori euro 5,00 da dicembre 2019 ed ancora spese di riattivazione collegamento per euro 13,42.

L’utente, quindi, sosteneva di aver corrisposto costi superiori per euro 182,81, poiché relativi a servizi mai accettati tra le parti.

All’udienza di conciliazione, svoltasi il 31.01.2022 dinnanzi alla Commissione di Conciliazione Paritetica dell’Associazione dei Consumatori di Basilicata, veniva redatto un verbale di conciliazione con obbligo alla liquidazione da parte dell’Operatore di euro 266,09 a titolo di indennità da versare sulle coordinate bancarie dell’istante.

La sig.ra XXXXXX presentava in data 15.05.2022, istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata.

Nella predetta istanza di definizione, l'utente in parziale modifica del precedente formulario di conciliazione, e a seguito della rinnovata condotta antiggiuridica dell'Operatore chiedeva:

i) il rimborso di euro 30,79 pro mensis a seguito del verbale di conciliazione del 7.2.2020 individuato dal marzo 2021 sino a maggio 2022 per complessivi euro 393,27 con la cessazione del rapporto;

ii) in subordine l'indennizzo di euro 250,00 e l'allineamento alle offerte di mercato con Fibra ad euro 24,90 per sempre.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore TIM S.p.A. faceva pervenire la memoria difensiva, senza specificazione della data, nella quale rappresentava l'inammissibilità dell'odierna domanda in quanto già oggetto di definizione antecedente, giusto verbale del 31 gennaio 2022 dinanzi alla Commissione Paritetica di Basilicata.

Evidenziava, infatti, che l'utente avesse ricevuto un indennizzo pari ad euro 266,09 che teneva conto già dei costi successivi relativi al servizio TIM EXPERT ed anche all'Offerta TIM CONNECT, ossia, sino alla naturale scadenza della stessa. Deduceva, poi, che l'utente avrebbe chiesto l'intervento dei tecnici Tim per ben due volte così superando la previsione contrattuale gratuita nel primo mese di attivazione.

Di conseguenza, la TIM in detta memoria insisteva per il rigetto delle odierne pretese, stante anche la preliminare eccezione di inammissibilità e/o improcedibilità.

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.

Nel caso di specie si osserva che l'istante presentava un formulario di conciliazione dinanzi alla Commissione di Conciliazione Paritetica dell'Associazione dei Consumatori di Basilicata, a seguito del quale, in data 31.01.2022 si celebrava l'udienza di conciliazione alla presenza di un Responsabile di Altro Consumo ed uno per Telecom Italia.

In tale data, poi, veniva redatto un verbale di conciliazione con riconoscimento in capo all'Operatore di euro 266,09, a titolo di indennità da versare sulle coordinate bancarie dell'istante, ritualmente accettato da quest'ultima.

Ebbene, ove l'istante per l'odierna fase di definizione intendesse agire in virtù della precedente conciliazione, avvenuta in sede paritetica, appare evidente la preclusione data dall'articolo 3 all. A alla delibera n. 203/18/CONS come modificato dalla delibera n. 390/21/CONS, rubricato "Tentativo obbligatorio di conciliazione" a mente del quale: "Per le controversie di cui all'articolo 2, comma 1, il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione ai sensi del presente regolamento.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione può essere svolto:

- a) dinanzi al CORECOM competente, tramite la piattaforma ConciliaWeb, fatto salvo quanto previsto al Capo IV;
- b) mediante gli organismi di negoziazione paritetica che prevedono la partecipazione delle Associazioni di consumatori, iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS;
- c) presso gli organismi ADR iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS;
- d) dinanzi alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'Autorità e UNIONCAMERE.

Per determinare il CORECOM territorialmente competente per lo svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione si ha riguardo al luogo in cui è ubicata la postazione fissa a uso dell'utente; per le altre tipologie di utenza o in caso di controversie relative a utenze ubicate in regioni diverse si ha riguardo al domicilio indicato dall'utente al momento della conclusione del contratto o, in mancanza, alla residenza o sede legale dell'utente.

Ai fini del ricorso giurisdizionale, la condizione di procedibilità si considera comunque avverata trascorsi trenta giorni dalla proposizione dell'istanza di conciliazione.

La proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione, ai sensi dell'articolo 1, comma 11, della Legge, sospende i termini per agire in sede giurisdizionale fino alla scadenza del termine per la conclusione della procedura di cui al comma 4."

Tale norma infatti sancisce la condizione di procedibilità dell'azione che, ove non osservata, determinerà sic et simpliciter l'inammissibilità della successiva richiesta.

A ben guardare dunque, se da un lato l'Utente sostiene di aver subito nuovi addebiti e/o condotte illegittime da parte dell'Operatore in quanto successive al tavolo di conciliazione innanzi citato, è altresì vero che per l'odierna fase utilizza detto verbale, non avendo dato impulso ad un nuovo procedimento di conciliazione per i fatti sopravvenuti.

Per quanto detto ed in assenza di ulteriori prove documentali fornite dalle parti, deve ritenersi fondata le preliminare eccezione formulata dall'Operatore di inammissibilità per non aver la sig.ra De Carlo Lucrezia promosso un nuovo tentativo di conciliazione per le circostanze sopravvenute a seguito dell'accordo di conciliazione del

31 gennaio 2022, risultando la predetta eccezione assolutamente assorbente in ordine a qualsiasi valutazione di merito.

Nulla sulle spese di procedura in quanto non richieste dall'istante.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXX, si propone l'inammissibilità dell'istanza avanzata in data 15.05.2022 dalla sig. ra XXXXXX per omesso tentativo di conciliazione antecedente in ordine ai sopravvenuti motivi di doglianza.

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

Potenza, 27/02/2023

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

