

DETERMINA Fascicolo n. GU14/236318/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX F. - TIM SpA (Kena mobile) IL****RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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 modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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 dell’utente XXXXX F., del 29/01/2020 acquisita con protocollo n. 0041884 del 29/01/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con l’istanza di definizione l’istante, signor F. XXXXXX dopo avere indicato i seguenti “Estremi della controversia: - Procedimento N. GU14/236318/2020 - Servizio di Telefonia fissa - Tipo di contratto: Privato”, ha lamentato: “A seguito del cambio unilaterale delle condizioni contrattuali, l’istante chiedeva migrazione verso altro operatore senza penale alcuna e contestualmente provvedeva a restituire il modem mediante pacco ordinario. In data 06/03/2018 l’operatore Tim addebitava nella fattura n. RN00399158 l’importo di euro 35,18 comprendente i costi di recesso e in aggiunta n. 36 rate residue del modem per l’importo di

euro 42,84.”. Sugli assunti premessi ha chiesto: “Tanto premesso, voglia l’adita Autorità così provvedere: # accertata la responsabilità dell’operatore telefonico per i fatti descritti in premessa, CONDANNARE lo stesso al pagamento in favore dell’istante di un Indennizzo, da determinarsi secondo i valori previsti dalla dalle delibere AGCOM applicabili al caso di specie (in particolare si voglia considerare, nel computo dell’indennizzo, quanto prescritto dalla delibera n. 73/11/CONS); # CONDANNARE lo stesso operatore allo storno delle fatture emesse suindicate; # CONDANNARE l’operatore alla corresponsione dell’indennizzo previsto per mancata risposta ai reclami, pari a 2,50 euro al giorno dalla data 16/06/2018 (DATA DI INVIO DEL RECLAMO), fino all’udienza di conciliazione per un importo totale di euro 300,00; # CONDANNARE, infine, l’operatore al pagamento delle spese di procedura in favore del rappresentante.”.

Si costituiva TIM SPA (Kena mobile) deducendo che: “Con riferimento alla controversia in esame, si ripropone quanto verbalizzato da TIM in 1° Istanza. Ovvero, previa "riconsegna dell'apparato" si conferma lo storno dell'insoluto sino a chiusura del ciclo di fatturazione e il ritiro della pratica dall'Istituto di recupero Crediti. Con riferimento alle altre due richieste, si rileva che non sussistono gli estremi nè per la mancata risposta al reclamo nè per le spese di procedura. La mancata presentazione/allegazione del reclamo preclude ogni indennizzo. Nella lista documenti del Conciliaweb non è stato allegato da parte dell'Istante alcun reclamo nei termini previsti. Inoltre, con riferimento alle spese di procedura, l'art. 20 co. 6 della Delibera AGCOM n. 353/19/CONS prevede la possibilità per l'Autorità di “riconoscere il rimborso delle spese”, ma contemporaneamente dispone che le spese chieste siano “necessarie e giustificate per l’espletamento della procedura”. Ebbene, a tutto voler concedere, nel caso di specie l’istante si limita a chiederne genericamente la liquidazione, senza dimostrare alcunché a riguardo, in aperto contrasto con il disposto della norma citata. Non è, dunque, sufficiente una generica contestazione e/o una generica richiesta sul punto per ritenere assolta la prova dell’assenza della causa solvendi che legittima la restituzione alle spese. Per le motivazioni suesposte si chiede il totale rigetto della parte di domanda che prevede la richiesta di indennizzi infondata e non provata.”. Deduceva, altresì, “Con riferimento alla memoria del 3 Febbraio 2020 di TIM ed alla eccezione sollevata sull’illegittimità ed infondatezza della richiesta di indennizzi da parte dell’Istante per mancata risposta al reclamo, non avendo quest’ultimo depositato alcun documento in piattaforma, si evidenzia la necessità della produzione documentale in fase di "creazione" del GU 14. Infatti, che la produzione documentale debba essere effettuata, con il GU14 solo al momento della istanza, a pena di inammissibilità, risulta chiaro dal terzo comma dell’art. 14 del Regolamento ("A pena di irricevibilità, l’istanza con cui viene deferita al CORECOM la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene, a pena di inammissibilità, le medesime informazioni di cui all’articolo 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia e, ove previsto, copia dello stesso") nonché dalla norma ivi richiamata, contenuta nel precedente art. 6 (che impone che nella istanza di conciliazione siano indicati i reclami ed i documenti allegati). Il Regolamento prevede che la istanza di cui all’art. 14 debba far riferimento al verbale, ai reclami ed agli altri documenti presentati in conciliazione perché si tratta, come ben scritto in detto articolo, di una istanza di definizione della controversia iniziata con la istanza che introduce il procedimento di conciliazione. Quello introdotto con il GU14 non è quindi un diverso grado della controversia ma è la stessa controversia di cui l’istante chiede la definizione nel caso di esito negativo del tentativo di conciliazione. Ciò spiega il motivo per cui in definizione le richieste non possono essere variate e all’organo giudicante debbano essere sottoposti, con il GU14, gli stessi documenti presentati in conciliazione. Si rappresenta, infine, l’inammissibilità della controversia in esame perchè, nel GU 14 si fa esplicito riferimento ad un "fantomatico delegato", relativamente alla richiesta, peraltro, illegittima, della corresponsione delle per spese di procedura, di cui si è già ampiamente illustrata in memoria l’infondatezza, viceversa, non risulta allegata in piattaforma formale delega a rappresentare il Signor XXXXX”.

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Prima di entrare nel merito della questione va affrontata l’eccezione sollevata dall’operatore di inammissibilità/improcedibilità dell’istanza, per la mancata produzione in Conciliaweb della delega a rappresentare il Sig. XXXXX. L’eccezione è infondata, come emerge icu oculi dalla documentazione in atti. Come attesta l’allegato 3 “Si dà atto che l’utente ha sottoscritto l’istanza tramite apposizione del codice di sicurezza trasmesso al relativo recapito. XXXXX, 29/01/2020 17:18”. L’istanza è ritualmente sottoscritta dall’utente e tanto basta ai fini dell’ammissibilità. La richiesta dell’istante è da accogliere nei limiti che seguono. L’utente non fornisce le fatture contestate. Tuttavia, l’operatore ha dedotto lo storno dell’insoluto sino a chiusura del ciclo di fatturazione e il ritiro della pratica dall’istituto di

recupero Crediti. Deve essere accolta la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, sporto in data 16/6/2018. Il gestore non ha fornito prova di riscontro che deve, pertanto, essere indennizzato nella misura massima di € 300,00.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 29/01/2020, è tenuta a corrispondere € 300,00 a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo oltre allo storno dell'insoluto sino a chiusura del ciclo di fatturazione e ritiro della pratica dall'istituto di recupero crediti, in esenzione spese

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura o suo delegato
franca cardinali