

DETERMINA Fascicolo n. GU14/125859/2019**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Polwatte
Gxxx Pxxx Cxxx - TIM xxx (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;

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”;

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 Pxxx Gxxx Cxxx, del 21/05/2019 acquisita con protocollo n. 0219132 del 21/05/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante ha lamentato: “Nel mese di gennaio 2017, il Signor Pxxx Gxxx Pxxx Cxxx, stipulava un contratto telefonico con il gestore Telecom Italia xxx, avente ad oggetto la linea di casa e la linea adsl (utenza n. 06/854xxxx), avendo aderito ad una offerta commerciale “TIM SMART” che prevedeva un contributo fisso mensile di Euro 25.00 onnicomprensivo, senza costi di attivazione/disdetta; • il Signor Pxxx Gxxx Pxxx Cxxx ha sempre ottemperato ai propri obblighi contrattuali nei confronti della

Telecom Italia S.p.a., pagando regolarmente le fatturazioni in costanza di rapporto, per i servizi dallo stesso fruiti; • nel mese di aprile 2017 il Signor Pxxx Gxxx Pxxx Cxxx perdeva il proprio lavoro pertanto, avendo anche una famiglia a carico, si trovava nell'impossibilità di continuare il proprio rapporto con Telecom Italia xxx; • pertanto, a seguito di numerosi contatti con il servizio clienti di Codesta società, in data 26 aprile 2017, il Signor Pxxx Gxxx Pxxx Cxxx inviava lettera di recesso/disdetta per impossibilità sopravvenuta, a fronte di una totale assenza di reddito; • nel mese di maggio 2017, il Signor Pxxx Gxxx Pxxx Cxxx contattava nuovamente il call center di Codesta società, ove un operatore confermava che la linea identificata con il numero 06/8541026 era stata disattivata/cessata come richiesto; • nell'evidente erronea convinzione di aver chiuso la situazione con Telecom Italia S.p.a., il Signor Pxxx Gxxx Pxxx Cxxx, a seguito del detto evento, si vedeva recapitare periodicamente fatturazioni da parte di Telecom Italia xxx, per servizi invero mai fruiti nonché a fronte di una linea disattivata/cessata; A titolo meramente esemplificativo si considerino le seguenti fatturazioni: - Fattura n. RW0279xxxx dell'importo di Euro 30.80 (da pagarsi entro il 11.07.2017); - Fattura n. RW0377xxxx dell'importo di Euro 65.60 (da pagarsi entro il 24 ottobre 2017); - Fattura n. RW0330xxxx dell'importo di Euro 81.03 (da pagarsi entro il 29.08.2017); - Fattura n. RW0430xxxx dell'importo di Euro 298.32 (da pagarsi entro il 19.12.2017). • il Signor Pxxx Gxxx Pxxx Cxxx fin da subito, all'arrivo di ogni fatturazione, si preoccupava di contattare il Servizio Clienti al fine di spiegare formale reclamo ed, in ogni occasione, veniva rassicurato circa la risoluzione della questione, con il conseguente annullamento delle fatturazioni; • da ultimo nel mese di dicembre 2017, il Signor Pxxx Gxxx Pxxx Cxxx riceveva, da parte della Gestione Rischi xxx, per conto di Telecom Italia xxx, lettera di "costituzione in mora – utenza n. 06854xxxx" con la quale lo stesso veniva diffidato al pagamento immediato del complessivo importo di Euro 475.75, di cui alle fatture sopra indicate; • con lettera mail del 11 gennaio 2018, chiariva la propria posizione anche alla Gestione Rischi xxx tuttavia, a seguito della predetta missiva, non vi è giorno nel quale il Signor Pxxx Gxxx Pxxx Cxxx non viene contattato per la richiesta del pagamento dell'importo sopra indicato."

Il gestore si è costituito assumendo: "In via preliminare, corre l'obbligo di evidenziare l'inammissibilità della memoria di parte istante successiva all'avvio del presente procedimento, atteso quanto previsto dall'art. 16 delibera 203/18/CONS ("Le parti convenute hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi dieci giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica. I documenti depositati ai sensi del presente comma sono contestualmente resi disponibili alla controparte per via telematica"). A norma di tale disposizione, infatti, solo le parti convenute hanno la facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento, residuando in capo all'istante – nel caso di specie, la Sig.ra Pxxx - solo il diritto di replica. Per tale motivo si insiste sin d'ora nella richiesta di integrale stralcio di tutto quanto prodotto da parte istante successivamente alla data del 13 giugno 2019, coincidente con la comunicazione di avvio del procedimento, perché inammissibile. Fermo restando l'eccezione sopra svolta, si deve altresì rilevare, in via preliminare ed assorbente, che tra le parti è intercorsa, nella fase di conciliazione e grazie all'ausilio dello stesso conciliatore, una trattativa che ha portato le parti a precisare le rispettive posizioni e, soprattutto, ad indicare le condizioni per addivenire ad un accordo bonario. In particolare, dalla lettura della chat allegata (Doc. 1), è possibile individuare – perché manifestate espressamente - tutte le condizioni richieste dall'istante per concludere bonariamente ogni questione azionata con l'istanza di conciliazione. Ebbene, nel corso della procedura di conciliazione semplificata, TIM aveva di fatto aderito alle richieste avversarie formulate nel dialogo virtuale; nonostante ciò il verbale è stato chiuso con esito negativo. Si veda, in proposito, la conclusione della chat allegata nella quale, alla domanda del conciliatore "chiudo con verbale negativo?", risponde la sola parte istante la quale, all'esito di un lungo scambio, precisa che "il ritiro della pratica di recupero crediti è imprescindibile per un eventuale accordo". TIM, tuttavia, non ha avuto modo di riscontrare né la richiesta del conciliatore né la risposta dell'istante, in quanto il verbale (presumibilmente per un errore di comunicazione) è stato chiuso prima che l'esponente società avesse la possibilità di aderire. Quest'ultima, pertanto, una volta avvedutasi di tale circostanza, con missiva inoltrata per conoscenza anche all'intestato Ufficio, in data 20 maggio 2019 (Doc. 2), comunicava la completa accettazione delle condizioni indicate nella fase di conciliazione dall'istante, per il bonario componimento della controversia. La missiva, invero, conteneva la seguente manifestazione di disponibilità "Tim, confermando la cessazione del numero 0685xxxx, per spirito conciliativo, propone lo storno dell'intera posizione debitoria pari ad € 424,24 e il ritiro della pratica dal recupero crediti a nostra cura e spese." La proposta di conciliazione risultava di fatto conforme alle richieste che la controparte formulava in sede di

udienza di conciliazione, al fine di addivenire ad un accordo bonario. La controversia, dunque, può e deve ritenersi conclusa a seguito di avvenuta transazione tra le parti, dovendosi conferire alla comunicazione sopra citata - trasmessa al recapito indicato da contratto e, quindi, assistita da una presunzione juris tantum di avvenuta ricezione/conoscibilità da parte della Sig. Pxxx – una natura evidentemente ricettizia. Conseguentemente l'intestato Corecom dovrà dichiarare la cessazione della materia del contendere, per intervenuta conciliazione della controversia. Tutto ciò premesso, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, si richiede all'adito Corecom di rigettare l'avversa istanza perché inammissibile/ improcedibile per le ragioni sopra spiegate” .

L'istanza presentata 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. e articolo 6, comma 4, del Regolamento AGCOM,

Delibera n. 203/18/CONS. Da un esame approfondito dei fascicoli d'ufficio facenti capo al ricorrente, è emerso

che durante la fase di “conciliazione semplificata” le parti avevano raggiunto un accordo sulla definizione del procedimento alle condizioni ivi indicate ed in atti. Esisteva un accordo tra le parti fin dalla trattazione, “semplificata” del procedimento di conciliazione, UG 67920/2019, ed il verbale di mancato accordo è da considerarsi frutto di un mero errore materiale del Conciliatore. Alla presente procedura, pertanto, è stato dato seguito dall'ufficio per mero errore materiale, avendo, anche in sede di definizione, le parti dichiarato espressamente la volontà di “annullare il verbale di mancato accordo” (il gestore con comunicazione del 20.5.2019 e parte istante con comunicazione del 21.5.2019 direttamente in piattaforma Conciliaweb) e cessare

la materia del contendere alle condizioni indicate: storno integrale dell'insoluto e ritiro della pratica dalla società di recupero crediti in esenzione spese.

DETERMINA

- TIM xxx (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 21/05/2019, è tenuta a stornare l'integrale

insoluto esistente sulla linea dell'istante fino a chiusura del ciclo di fatturazione oltre al ritiro della pratica dalla

società 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
Roberto Rizzi

F.TO