

**DELIBERA N. 11/2021  
XXX / TIM X (KENA MOBILE)  
(GU14/292167/2020)**

**Il Corecom Emilia- Romagna**

NELLA riunione del Corecom Emilia- Romagna del 18/02/2021;

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 modificato 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;

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*”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

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 Assemblies legislative e delle regioni e delle Province autonome, prorogato con delibera n. 683/20/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 l’ istanza di XXX del 15/06/2020 acquisita con protocollo n. 0255786 del 15/06/2020;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l’ illustrazione svolta nella seduta del 18/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’ istante**

A seguito dell’ udienza di conciliazione del 30.03.2020, l’ istante ha depositato istanza di definizione in data 15.06.2020 lamentando che l’ operatore applicava piani tariffari non conformi a quanto pattuito. Sul punto evidenzia e produce verbale relativo a precedente vertenza con l’ operatore che aveva stornato delle cifre per il passato e riporta che in sede di udienza aveva dichiarato che, per il futuro, l’ istante avrebbe dovuto contattare il servizio clienti per operare una rimodulazione del contratto. L’ istante sostiene di aver inviato numerose pec all’ operatore per richiedere la rimodulazione, ma senza ricevere riscontro. Nel frattempo, le linee sono state sospese e riattivate in forza di procedura GU5. L’ istante richiede: a) indennizzo per mancato riscontro ai reclami; b) ricalcolo fatturazione relativa al n. 0544XXX524; c) ricalcolo fatturazione relativa al n. 0544XXX491; d) ricalcolo fatturazione relativa al n. 0544XXX327; e) indennizzi per errate informazioni commerciali; f) indennizzi per tutte le sospensioni; g) spese di procedura.

### **2. La posizione dell’ operatore**

L’ operatore, nella propria memoria difensiva, rileva l’ inammissibilità delle richieste avanzate dall’ istante in punto alla sospensione delle utenze, in quanto l’ istanza di conciliazione risulta incentrata sulla regolarizzazione della posizione contrattuale e sulla richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo. Richiede altresì l’ inammissibilità delle domande relative all’ applicazione delle condizioni contrattuali in quanto già oggetto di verbale di definizione della controversia in cui l’ istante si impegna a corrispondere le fatture dal terzo bimestre 2019. Evidenzia che l’ istante non ha pagato alcuna fattura a partire dalla conclusione del precedente procedimento. E, per tale ragione, le linee sono state sospese, salvo debito preavviso. In punto al merito della vicenda rileva che i costi fatturati sono coerenti e che si è prodotto un aumento di euro 20,00 derivato dall’ attivazione del servizio super fibra richiesto dall’ utente. Spiega inoltre

che sono state effettuate modifiche unilaterali comunicate regolarmente e non contestate dall'istante. Rileva un insoluto di euro 4.571,71. Conclude chiedendo il rigetto delle domande avanzate dall'istante.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

Le domande a) di indennizzo per mancato riscontro ai reclami, e) di indennizzi per errate informazioni commerciali, f) di indennizzi per tutte le sospensioni e g) spese di procedura, non sono ammissibili, in quanto non presenti nell'istanza UG in sede di conciliazione. Dette richieste si pongono pertanto come domande nuove rispetto a quanto richiesto nel prodromico e obbligatorio procedimento di conciliazione che, diversamente, verrebbe ad essere aggirato. Tale principio, del resto, trova costante applicazione nei provvedimenti dell'Autorità (ex pluribus, delibere 156/20/CIR, 148/20/CIR, 146/18/CIR, 126/18/CIR), oltre che dell'intestato Corecom (ex multis, delibere 94/20, 8/20, 172/19, 153/19). Le domande b) di ricalcolo fatturazione relativa al numero 0544XXX524, c) di ricalcolo fatturazione relativa al n. 0544XXX491 e d) ricalcolo fatturazione relativa al n. 0544XXX327 pur rilevando una forte discrasia tra la formulazione in istanza di conciliazione (modello UG) e la formulazione in sede di definizione della controversia (modello GU14), possono essere trattate congiuntamente. Il modello UG riportava tali richieste: applicazione delle tariffe come da proposta contrattuale e storno con nota di credito di quanto richiesto in eccesso. Tale richiesta è ricompresa all'interno delle domande da b) a d), ancorché quest'ultime molto più specifiche. Le domande risultano inammissibili. Preliminarmente va rilevato come le stesse siano già state oggetto di precedente procedura di definizione della controversia e con medesimo oggetto di contestazione e verbale del 02.04.2019. Il contratto depositato in atti è del 22.03.2017 e non è stato modificato. È lo stesso istante a confermarlo nella propria memoria, adducendo il fatto di non essere riuscito a contattare l'operatore per ottenere la rimodulazione tariffaria. L'istante però non produce le pec che sostiene di aver inviato all'operatore, anzi si "riserva di produrle". Trova quindi applicazione il principio del *ne bis in idem* in forza del quale l'autorità non si può esprimere due volte sulla stessa questione già giudicata. In verbale di definizione della controversia del 02.04.2019, l'istante si era impegnato a pagare le fatture dal terzo bimestre 2019 in poi, fatto che ora contesta, dimenticando che il verbale in oggetto costituisce titolo esecutivo ai sensi della legge 481/95. Le domande pertanto, non trovano accoglimento. Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

## DELIBERA

1. Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società Tim X per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Bologna, 18.02.2021

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi