



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
AGCOM COMUNICAZIONI



*Consiglio regionale della Calabria*

## **DELIBERA N. 76**

**XXX XXX MORGIONE / TIM XXX(KENA MOBILE) (GU14/268112/2020)**

### **Corecom Calabria**

IL DIRETTORE

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. 296/18/CONS;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l’Accordo quadro del 28 novembre 2017 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, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera 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, il Co.Re.Com Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;

DATO ATTO del temporaneo impedimento dell'Organo collegiale a deliberare, in conseguenza delle dimissioni di uno dei suoi componenti;

RAVVISATA la necessità, allo stato, di assicurare il prosieguo dello svolgimento dell'attività amministrativa di questo organismo;

DATO ATTO della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016 con cui è stata conferita al Direttore la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

VISTA l'istanza di XXX XXX MORGIONE del 16/04/2020 acquisita con protocollo n. 0167507 del 16/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante rappresenta: *“In data 16 settembre 2019 si concludeva con esito positivo (verbale di accordo) una controversia incresciosa che mi vedeva contestare una serie di misure intraprese da TIM XXX oggi TIM XXX (Kena mobile) e che ritenevo lesive dei miei diritti in qualità di contraente debole di contratto di adesione. In sintesi riporto alcune delle azioni che contestavo in sede di tentativo di conciliazione. Inizio della citazione: A febbraio di quest'anno ho contattato l'assistenza TIM XXX al 187 poiché stavo per traslocare e volevo portare il mio contratto fibra TIM al nuovo domicilio. Vecchio numero di telefono: 0984 24 XXX. A seguito di ciò: - non sono stata assolutamente informata dei costi (120 euro) che TIM XXX avrebbe esatto da me - mi è stato consigliato di concludere il contratto in essere e accenderne uno nuovo affermando che avrei risparmiato e che non avrei dovuto sostenere alcun costo (i 120 euro di cui sopra) riguardante il vincolo al quale sapevo di essere sottoposta - non ho firmato né visionato nessuna condizione contrattuale relativa all'utenza 0984 30 XXX - non ho inviato nessuna comunicazione/richiesta in forma scritta volta a chiudere il contratto né ad accenderne uno nuovo e a tutt'ora – nonostante la mia richiesta verbale a un operatore del 187 - non sono in possesso delle condizioni contrattuali che riguardano il nuovo numero che mi hanno assegnato, ossia lo 0984 30 XXX Fine della citazione Come si può evincere da quanto sopra riportato a mo' di esempio non esaustivo riguardo alle azioni contestate all'attuale TIM XXX (Kena mobile), le mie denunce delineavano un comportamento profondamente lesivo da parte della società e a mio discapito. In sede di*



*conciliazione chiedo maggiore tempo per riflettere sulla proposta di TIM XXX la quale, in relazione alle utenze n. 09842XXX e al n. 098430XXX s'impegnava, in ottica conciliativa, a stornare tutta la morosità presente e che TIM mi quantificava come pari a 300 € circa, senza corrispondermi alcun risarcimento. Anche confortata dalle sollecitazioni della dott.ssa XXX XXX del Corecom che mi manifestava la sua opinione circa l'interesse economico della proposta della società, accettavo verbalmente l'accordo. Aggiungo che, nonostante le mie ripetute richieste di avere più tempo per*

*valutare la proposta, nessuno, né la dott.ssa XXX né la dott.ssa XXX, mi ventilava la possibilità di procedere con una "mancata risposta" alla proposta di TIM e venivo esortata con veemenza ad accettare o rifiutare la proposta che mi veniva fatta. Pochi istanti dopo la conferenza virtuale, chiedo espressamente e ufficialmente tramite i canali preposti a tale uso dal portale Conciliaweb, che venisse redatto un verbale di mancata conciliazione. La dott.ssa XXX XXX, rappresentante dell'operatore, si opponeva alla mia richiesta e il verbale di conciliazione fu firmato da TIM XXX e dal Corecom, poiché io non volevo confermarlo. Nonostante ad oggi io non ritenga che il verbale di conciliazione datato 16 settembre 2019 sia stato sufficiente a ripagare i danni subiti e dovuti alle azioni di TIM XXX, tuttavia posso produrre evidenze a testimonianza che TIM XXX non abbia neanche ottemperato pienamente all'impegno preso e successivamente verbalizzato per il procedimento CONTROVERSIA MORGIONE XXX XXX - TIM XXX UG/146901/2019 poiché la fattura emessa da TIM XXX in data 6 settembre 2019 (quindi 10 giorni prima della conferenza virtuale di conciliazione) e che a mio avviso rientra a pieno titolo nella morosità che TIM XXX s'impegnava il 16/09/2019 a stornare in ottica conciliativa non è mai stata stornata (come si evince anche dalla schermata del mio account MyTIM, che provvedo a produrre). Pertanto, in data 12 dicembre 2019 richiedo nuovamente un tentativo di conciliazione a questo proposito proponendo come compensazione del danno che ritenevo di avere nuovamente subito lo storno di tutta la morosità fino a dicembre 2019. In data 7 gennaio 2020 (a ridosso, dunque, del termine regolamentare per la conclusione del procedimento, ossia l'11 gennaio), l'udienza veniva fissata dal responsabile del procedimento dott. XXX XXX per il 27/01/2020. L'udienza veniva in seguito posticipata, convocandola addirittura per il 2 marzo 2020, quasi due mesi dopo il termine regolamentare per la conclusione del procedimento. Inoltre in data 28 febbraio 2020 ricevo una chiamata dal numero 0965 88 XXX che provvedo a ricontattare alle ore 11.57: l'interlocutore si presentava come il dott. XXX XXX del Corecom di Reggio Calabria il quale mi chiedeva se fossi convinta a procedere con la mia istanza relativa all'udienza del 2 marzo, esortandomi a non farlo, poiché egli riteneva che le mie richieste potessero essere conflittuali rispetto alla passata conciliazione, pertanto irricevibili da TIM XXX come pretese in relazione al già citato verbale CONTROVERSIA MORGIONE XXX XXX*

*- TIM XXX UG/146901/2019. Nonostante le insistenti rimostranze da parte del dott. XXX, mi rifiutavo di annullare l'udienza. In data 2 marzo, dunque, all'udienza in virtual room ero presente assieme al conciliatore XXX XXX e a XXX XXX XXX per l'operatore TIM XXX. XXX XXX XXX mi proponeva lo storno della fattura del 6 settembre come compensazione e nessun altro risarcimento né compensazione. Il verbale di mancato*



*accordo veniva firmato da entrambe le parti, nonché dal conciliatore, XXX XXX.”. Tanto illustrato ha domandato “1) Storno di ogni morosità per tutta la fornitura dell’utenza 0984 30 XXX fino al 20 luglio 2020 2) Risarcimento pari a 3.000 euro 3) Invalidazione del verbale di accordo del 16/09/2020 CONTROVERSIA MORGIONE XXX XXX - TIM XXX UG/146901/2019 per inottemperanza rispetto agli impegni intrapresi da TIM XXX”.*

## **2. La posizione dell’operatore**

La resistente in via preliminare eccepisce l’inammissibilità della richiesta di risarcimento danni avanzata dall’istante, in quanto esula dalle competenze dell’Autorità, e quindi dalle competenze del Corecom, ai sensi dell’art. 20, comma 4, del Regolamento di cui all’ All. A della delibera n. 353/19/CONS.

Nel merito rileva l’infondatezza dell’istanza, e osserva che *“da verifiche effettuate negli applicativi Telecom Italia si rileva che l’utente era titolare del n.098424XXX ubicato in P. XXX XXX XXX, XXX - 87100 COSENZA, CS che risulta cessato in data 11/4/2019 a seguito trasloco con attivazione nuovo n. 098430XXX avvenuto in data 11.03.2019. Con verbale di accordo del 16.09.2019 la Telecom si impegnava allo storno della posizione debitoria esistente sino a quella sino al conto n. 5/19 relativo alla vecchia numerazione. Il verbale risulta lavorato con il relativo storno in data 07.10.2019”.*

Rappresenta che le fatture di cui l’istante in questa sede chiede lo storno, ovvero quelle successive al conto 5/19 n. RU0208XXX, fino a dicembre 2019 relative all’utenza n. 0984306XXX, non sono state oggetto dell’accordo del 16 settembre 2019, né tantomeno risultano mai reclamate.

Eccepisce una morosità pari ad € 133,87 relativa al mancato pagamento dei conti di Settembre, Ottobre e Novembre 2019 e Marzo 2020, relativa all’utenza n.0984306XXX. Precisa che la fattura di Settembre 2019 n. RU0226XXX, allegata alla piattaforma, è riferita all’utenza n. 0984306XXX, e non corrisponde alla fattura stornata a verbale che è la n. RU0208XXX relativa alla precedente utenza.

Evidenzia infine che l’istante non ha mai sollevato nessun tipo di reclamo attinente alle doglianze lamentate nella presente procedura, non risultando dalla documentazione in atti reclami scritti o eventuali segnalazioni telefoniche in merito al disservizio de quo. Per tali motivi ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall’istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto, avendo, a dire della stessa, adempiuto correttamente a quanto impegnatosi col verbale sottoscritto, e per la correttezza degli addebiti successivi in fattura.

Successivamente, il ricorrente ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, di cui all’All. A Delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni, una memoria con cui, oltre a insistere nelle richieste già formulate, ha replicato alle deduzioni avversarie, rappresentando di aver effettuato numerosi reclami a mezzo PEC in merito alle fatture contestate, contrariamente a quanto asserito dalla controparte. Precisa che, nella presente procedura, chiede lo storno delle fatture successive all’accordo di conciliazione del 16



settembre 2019 fino a luglio 2020, a titolo di risarcimento danni per i disagi subiti, e anche perché contengono l'addebito illegittimo degli interessi di mora per il ritardato pagamento delle fatture già stornate per effetto della conciliazione del 16 settembre 2019.

Evidenzia altresì di aver provveduto, nelle more della presente procedura, a saldare parzialmente le fatture insolute.

### 3. Motivazione della decisione

Nel merito, per quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande dell'istante non possono essere accolte.

In via preliminare, deve dichiararsi l'inammissibilità delle pretese risarcitorie formulate dal ricorrente, poiché esse esulano dalla competenza dell'Organo adito, ai sensi dell'articolo 20 del Regolamento, essendo di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria. Le richieste di risarcimento dei danni, tuttavia, possono essere interpretate come richieste di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, qualora se ne ravvisino i presupposti, come statuito "dal paragrafo III.1.3 delle - Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", di cui alla Delibera n. 276/13/CONS.

La domanda di annullamento del verbale di accordo del 16 settembre 2019 (UG 146901/2019) per inottemperanza da parte della società resistente degli impegni assunti, è inammissibile, atteso che il verbale di conciliazione costituisce titolo esecutivo a tutti gli effetti, ai sensi dell'art. 2, comma 24, lett. b), della legge n. 481/95, per cui, scaduti i termini previsti nell'accordo, nel caso in cui il gestore telefonico non abbia ottemperato a quanto in esso previsto, ovvero, come sostenuto dall'istante nel caso di specie, abbia adempiuto parzialmente agli accordi presi, l'utente può adire l'Autorità giudiziaria per far eseguire coattivamente gli impegni assunti dalla controparte. Il Co.re.com, dunque, non è competente circa il mancato adempimento del verbale, né è possibile, per il principio del ne bis in idem, avviare una nuova istanza di conciliazione che abbia a oggetto la medesima questione già trattata nell'udienza di conciliazione.

In merito alla richiesta di storno di tutta la morosità esistente a carico dell'istante sino a luglio 2020 per l'utenza n. 0984306XXX, occorre rilevare la cessazione della materia del contendere, atteso che, nelle more della trattazione della suddetta procedura, la resistente, per effetto di due altri verbali di accordo: dell'11 settembre 2020 (UG 292520/20) e del 29 ottobre 2020 (UG 334548/20), ha stornato l'intera posizione debitoria a carico dell'istante, e adesso non presenta alcuna morosità, come peraltro confermato da entrambe le parti nel corso dell'udienza di discussione. Tutto ciò, determina il rigetto integrale dell'istanza.

Per tutto quanto sopra:



PRESO ATTO della proposta di decisione, ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni ;

## DELIBERA

### Articolo 1

1. il rigetto integrale dell'istanza presentata dalla Sig.ra Morgione XXX XXX , nei confronti della società Tim – (Kena Mobile).
2. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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.

Reggio Calabria, 14 dicembre 2020

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore Rosario

Carnevale, avvocato

firmato digitalmente da

Rosario Carnevale

Consiglio regionale della

Calabria

C = IT