

DELIBERA 308/2023/CRL/UD del 16/6/2023
Pxxx & Bxxx Pxxx S.A.S. / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/443611/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **16/6/2023**;

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 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 di Pxxx & Bxxx Pxxx S.A.S. del 20/07/2021 acquisita con protocollo n. 0312602 del 20/07/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente lamenta l'attivazione di servizi mai richiesti, né mai attivati da parte del Gestore denominati "TIM SAFE WEB". Tale addebito veniva anche contestato e reclamato via pec e sollecito successivo, senza che il Gestore fornisse il dovuto riscontro. Premesso quanto sopra richiedeva: i. indennizzo per attivazione servizi non richiesti; ii. il rimborso di quanto pagato alla TIM per il servizio TIM SAFE WEB; iii. indennizzo per mancata risposta ai reclami; iv. rimborso spese procedura.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva con memoria di parte del 6.10.2021 il Gestore, il quale in via preliminare eccepiva l'inammissibilità dell'istanza, per violazione del principio ne bis in idem. In particolare, TIM contestava l'istanza di definizione della controparte nei seguenti termini: "In via preliminare, corre l'obbligo di evidenziare l'inammissibilità/l'improcedibilità dell'istanza presentata dalla P&B, in quanto la stessa è stata formulata, in termini sostanzialmente identici, in precedente e diverso procedimento di conciliazione protocollato con il n. UG255472/2020, concluso con verbale di conciliazione del 13.04.2021. In particolare, nel citato procedimento, in relazione alla medesima utenza l'istante lamentava l'attivazione di servizi non richiesti. La controversia è stata definita bonariamente con la sottoscrizione di verbale di conciliazione. Nel suddetto atto, TIM si è impegnata a stornare tutte le fatture insolte dalla 2/20 alla 2/21 compresa (e dunque anche il conto e la voce di addebito oggi contestati), oltre a riconoscere un indennizzo di €400, anche per la mancata risposta ai reclami inoltrati a TIM. L'operatore ha adempiuto correttamente al contenuto dell'accordo. Oggi, a sistema, infatti, tutte le fatture comprese tra il conto 2/20 ed il 2/21 (che risultavano non pagate e, dunque, insolte alla data della conciliazione) risultano state stornate. Allo stato, dunque, il conto contestato nel presente procedimento, risulta già stornato, al pari di ogni ulteriore conto nel quale risultavano attivati servizi contestati (conti dal 2/20 al 2/21). Nel presente procedimento, dunque, l'istante di fatto, reitera la medesima richiesta o, comunque, formula una domanda che è stata già accolta e risolta bonariamente in precedente verbale di conciliazione. Ne sia prova il fatto che le fatture emesse successivamente al verbale di conciliazione (dalla 3/21 in poi), non contemplano tra gli addebiti presenti nei conti telefonici, alcun costo per SAFE WEB. Di fatto, con tale nuova istanza, la controparte sottopone al Corecom domande già valutate e, comunque, già definitive, in aperta violazione del divieto di né bis in idem, al solo evidente fini di ottenere una illegittima duplicazione degli indennizzi e rimborsi già ottenuti. Alla luce di quanto sopra, è evidente come il presente procedimento, identico, o

comunque, del tutto coincidente, per petitum e per causa petendi a quello identificato da UG255472/2020, concluso con verbale di conciliazione, sia inammissibile/improcedibile per violazione del principio del ne bis in idem. Si domanda, pertanto, in via preliminare di dichiarare l'inammissibilità/improcedibilità delle domande formulate ex adverso, per evidente violazione del principio del bis in idem” Posta l’eccezione preliminare sollevata, TIM contestava la domanda avversaria in quanto infondata anche nel merito, rilevando testualmente: “come cennato al punto che precede, la fattura 2/20 e tutte le successive che risultavano insolute, nelle quali l’istante lamentava la presenza di addebiti asseritamente non dovuti, sono già state stornate, in data antecedente all’introduzione del presente procedimento. Da quanto sopra, consegue che l’istante non ha diritto a ricevere rimborsi, in quanto, non ha evidentemente versato somme a TIM per il servizio SAFE WEB. Nessuno storno o rimborso potrà, pertanto, essere riconosciuto in favore della P&B, la quale dovrà anche restare obbligata al saldo degli insoluti a sistema quantificati, allo stato, in € 50.88, come portati dai conti 3/21, 4/21, 5/21. Medesima osservazione deve valere per la domanda volta ad ottenere indennizzi, per la presunta attivazione di servizi non richiesti. Infatti, come dedotto, al momento dell’introduzione del presente procedimento, il servizio contestato (safe WEB) non era più attivo, come si evince dalle fatture emesse da TIM dopo la conciliazione e TIM aveva già provveduto a stornare autonomamente, all’esito della prima conciliazione, tutti i costi allo stesso riferibili. Non sussistono, dunque, i presupposti per riconoscere alla controparte l’indennizzo invocato ex adverso. Per le stesse ragioni, non si ritiene dovuto nemmeno l’indennizzo ex art. 12 della Del. 347/2018. Anche sotto tale profilo, infatti, la controparte allega nel presente procedimento, due missive inviate a TIM a giugno 2020, nelle quali viene contestata genericamente l’attivazione di servizi non richiesti; domanda che ha formato oggetto di precedente procedimento di conciliazione. La presunta mancata risposta alle missive indicate ha, dunque, già trovato apposito ristoro nell’indennizzo omnicomprensivo di €400.00, riconosciuto nel verbale del 13.4.2021, richiamato poco sopra. In ogni caso, la genericità delle contestazioni formulate ex adverso, non consentono la liquidazione dell’indennizzo di cui all’art. 12 Del. 347/2018”. In conclusione insisteva per il rigetto dell’istanza di controparte in quanto inammissibile nel rito ed infondata nel merito. In sede di repliche: con note di repliche datate 14.10.2021 la parte istante così replicava alle difese dell’Operatore: “L’utente P. & B. PUBBLICITA SAS è stato cliente TIM per anni, ha sempre pagato e onorato tutte le fatture pervenute, finché visto gli addebiti difformi e l’aumento in fattura dei costi, rispetto le fatture precedenti, incomincia a reclamare e richiedere assistenza al servizio clienti TIM per quanto stava accadendo oltre altri reclami visibili anche nel deposito dell’istanza. Nel formulario UG e GU14 vengono contestati e reclamati attivazione servizi non richiesti sotto voce di TIM SAFE WEB, contestazione fattura, e mancata risposta reclami. Tutto questo accadeva, come specificato nell’UG e Gu14: “Si lamenta l’attivazione di servizi mai richiesti nè mai attivati da parte del gestore TIM quali TIM SAFE WEB addebitato nella fattura numero 8W00096916. Tale servizio addebitato non risulta mai richiesto nè mai attivato. Tale addebito veniva anche contestato e reclamato via pec e sollecito reclamo successivo, ma il gestore ad oggi non ha mai fornito riscontro ne seguito alle richieste formulate”. Nelle

memorie ricevute da TIM, si evince che la stessa non abbia dimostrato come l'utente abbia richiesto detti servizi nè come l'utente abbia attivato detti servizi TIM SAFE WEB, confermando il fatto che la spett. TIM SPA abbia illegittimamente attivato ed addebitato detti servizi a pagamento, generandosi un indebito profitto a discapito dell'utente. Inoltre si evidenzia che il gestore Tim non abbia allegato nessun contratto né le relative condizioni contrattuali che attesterebbero la corretta fatturazione delle somme che loro richiedono, quanto da loro sostenuto e assolutamente fuori luogo con quanto recato all'utente e alla descrizione che lo stesso appura nei relativi formulari. Il gestore Tim menziona un precedente UG concluso con esito positivo, paragonandolo al medesimo procedimento e chiedendo l'archiviazione dello stesso. Dagli allegati di tim di detto procedimento è chiaramente comprensibile che si tratta di due istanze completamente diverse e che trattano argomenti non paragonabili l'uno con l'altro, pertanto detta istanza GU14 procedibile. Quindi è evidente che quanto sostenuto dal gestore TIM SPA non può essere assolutamente preso in considerazione dalla spett.le Autorità, come non può essere presa in considerazione il nulla del nulla di quanto dichiarato dal gestore TIM SPA in quanto, anche in merito alle presunte risposte ai reclami, il gestore TIM SPA nulla allega di prove per risposta ai numerosi reclami inviati dall'utente, nè tanto meno produce certificati che attesterebbero conferma e ricezione da parte dell'utente di una qualsiasi risposta da parte del gestore, nonostante l'utente abbia inviato diversi reclami ufficiali via Pec". L'utente, pertanto, concludeva per il rigetto della richiesta di inammissibilità sollevata da controparte e nel merito insisteva per il riconoscimento degli indennizzi richiesti quantificati in € 950,00, oltre al rimborso delle spese di procedura per ulteriori € 200,00.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria e dalla disamina degli atti e dei documenti presenti nel procedimento, in via preliminare e nel rito, si osserva che la presente istanza deve dichiararsi inammissibile per le seguenti motivazioni. Ed infatti, costituisce un vero e proprio errore procedurale dell'istante quello di contestare in questa sede per la medesima utenza e per lo stesso rapporto contrattuale l'attivazione di servizi non richiesti (ancorché riferiti a diverso profilo tariffario) fatto oggetto di un accordo conciliativo intervenuto inter partes. All'esito dell'esame istruttorio, difatti, è possibile evincere la stretta coincidenza tra i disservizi lamentati (e poi conciliati) e la doglianza fatta oggetto nel presente procedimento. A titolo esemplificativo, basti dare lettura all'istanza UG afferente il procedimento conciliativo n° UG/255472/2020 – conciliato con verbale del 13.04.2021 – ove si legge espressamente che in riferimento al contratto numero 099316077284: “nelle fatture ricevute si lamenta l'addebito e l'attivazione di servizi mai richiesti e mai attivati” e tra le richieste di indennizzo quella: “per attivazione servizi non richiesti”. Ed invero, in forza del verbale di accordo dell'udienza di discussione citata nel provvedimento di inammissibilità, l'utente aveva già conciliato i disservizi sull'utenza affari 06.2072412 di titolarità della P. & B. PUBBLICITA' S.A.S; tale accordo – il cui oggetto, pone come disservizi il malfunzionamento della linea e la contestazione delle fatture per servizi non richiesti – deve considerarsi

assorbente dallo scrivente organo anche delle doglianze lamentate in questa sede, ancorché il riferimento è posto verso servizi aventi una diversa nomenclatura, stante peraltro lo sbarramento previsto dal principio del ne bis in idem, e l'intervenuta cessazione della materia del contendere con l'impegno assunto dal ricorrente in sede conciliativa "di non aver più nulla a che pretendere per qualsiasi titolo o causa in relazione all'oggetto della presente controversia" (cfr. verbale del 13.04.2021). E non solo. Con pacifica evidenza documentale, TIM ha provato in sede istruttoria che in forza della citata conciliazione l'Operatore si è impegnato a stornare tutte le fatture insolute dalla n°2/20 alla n°2/21 compreso il conto (e la relativa voce di addebito) in questa sede contestato; pertanto, la domanda dovrà dichiararsi improponibile per violazione dell'art. 6 Comma 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/Cons. e, in ogni caso, inammissibile a fronte dell'intervenuta cessazione della materia del contendere. Ad ogni buon conto, ragionare in senso contrario, renderebbe legittimo il discutibile contegno procedurale in forza del quale per la stessa utenza, con le medesime parti ed in vigenza del medesimo periodo contrattuale sarebbe possibile introdurre distinte istanze conciliative ciascuna per ogni singolo profilo tariffario contestato. Un tale contegno – implicante la parcellizzazione delle istanze in diverse richieste di indennizzo – sarebbe inammissibile per ovvie motivazioni di rispetto dei principi di buon andamento della P.A., di buona fede processuale e, più semplicemente, di efficienza del procedimento amministrativo.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Si rigetta l'istanza della Pxxx & Bxxx Pxxx S.A.S., in persona del legale rappresentante p.t., nei confronti di TIM S.p.A. perché inammissibile. Spese di procedura compensate.

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 danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.



La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell’Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma,

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini