

DELIBERA 472/2023/CRL/UD del 22/12/2023
Pxxx Dxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/617084/2023)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 22/12/2023;

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 Dxxx** del 27/06/2023 acquisita con protocollo n. 0171958 del 27/06/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società istante formalizza istanza per la definizione della controversia recante le seguenti doglianze: “(...) Con il presente siamo a ribadire le contestazioni delle richieste di pagamento di cui al recupero crediti, in quanto relative a fatture non legittime e pertanto non dovute in virtù della mancanza di fornitura del servizio come evidenziato anche in passato. In data 31 marzo 2023 veniva inviato anche reclamo a mezzo pec rimasto ad oggi inevaso”. Stante le suesposte premesse la società istante richiedeva: “i. storno insoluto; ii. indennizzi per omessa risposta ai reclami; indennizzi vari”.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria del 19.09.2023, si costituiva nel procedimento il Gestore TIM il quale, via preliminare, eccepiva l'inammissibilità/l'improcedibilità dell'istanza ex adverso presentata per violazione del principio del ne bis in idem, in quanto le domande formulate dall'utente venivano già poste ad oggetto di precedente procedimento di definizione concluso con delibera Corecom Lazio n°119/2022 del 25.7.2022. In particolare, rileva il Gestore che nel procedimento in parola, in relazione alle medesime utenze fisse 077530xxx-07754xxx-07754xxx l'istante contestava diversi inadempimenti in capo a TIM, oltre agli addebiti operati sulle relative fatture; ed invero, la controversia in parola veniva definita riconoscendo un indennizzo in favore dell'istante per la cessazione del servizio, respingendo tutte le altre pretese. In ultimo, la TIM insisteva per l'inammissibilità/improcedibilità della domanda in quanto nel presente procedimento, l'istante ha di fatto strumentalmente reiterato richieste che sono state già valutate e respinte dal Corecom in precedente procedimento di definizione. Nel merito, TIM rilevava di essersi limitata ad attivare a nome dell'istante linee e servizi nell'ambito delle richieste formulate dallo stesso, procedendo alla relativa fatturazione. Poste tali premesse, la delibera Corecom Lazio del 22.07.2022, sopra citata, valutava la situazione limitandosi ad accordare un indennizzo omnia di euro 1.320,00 (già ricevuto dall'istante), senza invece disporre alcunché in punto di storno. Alla luce di quanto sopra esposto, pertanto, TIM deduceva come le fatture emesse ed oggi insolute, fossero legittime ed integralmente dovute, in quanto riferite a servizi richiesti e fruiti dall'istante, fino a chiusura del ciclo di fatturazione. In conclusione, nel respingere

altresì le domande di indennizzo per assenza di un tempestivo e valido reclamo, TIM insisteva, in via preliminare, per l'inammissibilità/improcedibilità dell'istanza per violazione del principio del ne bis in idem e, nel merito, per l'infondatezza in fatto e in diritto di tutte le pretese avversarie. In sede di repliche: l'utente contestava quanto ex adverso dedotto e prodotto, evidenziando come il caso di specie non configurasse un ne bis in idem in quanto "non si tratta di un presentazione di istanza già oggetto di vecchio procedimento ma di nuova vicenda semmai collegata a quella precedente ma non uguale". Concludeva insistendo nelle proprie richieste di storno dell'insoluto oltre ad un indennizzo per mancata risposta al reclamo PEC.

3. Motivazione della decisione

i. Preliminarmente si osserva che l'istanza non soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento. Dall'esame della documentazione, risulta fondata l'eccezione sollevata da TIM nelle memorie depositate in atti: ed invero le doglianze in parola e per i quali l'istante richiede lo storno dell'insoluto ed un indennizzo per mancata risposta al reclamo riguardano – in stretto collegamento funzionale – la fatturazione sulle medesime utenze di telefonia fissa, già oggetto del procedimento di definizione sub. Lazio/D/891/2017, definito con delibera n° 119 del 22.07.2022. Quest'ultimo procedimento – contrariamente a quanto prospettato dall'utente - conteneva già contestazioni afferenti alle linee TIM 0775xxx-07754xxx – 07754xxxx, per diversi disservizi tra i quali cessazione illegittima dell'utenza, servizi non richiesti, perdita numerazione, alle cui vicende è funzionalmente collegato il ciclo di fatturazione che qui si contesta. Nel corso del citato procedimento, l'intestato Corecom Lazio si era espressamente pronunciato su tutte le richieste di indennizzo, accordando la sola fattispecie di cessazione e respingendo ogni ulteriore pretesa. E' inequivocabile, pertanto, che la controversia è stata definitivamente decisa con delibera n. 119 del 22.07.2022 e che questa ha inevitabilmente coinvolto anche le vicende legate al relativo ciclo di fatturazione afferente proprio quelle stesse utenze, che ne restano così assorbite. Del resto che sussista uno stretto collegamento funzionale tra le controversie in parola lo riconosce lo stesso istante quanto in sede di repliche ha modo di precisare che la "nuova" vicenda è: "collegata a quella precedente" anche se non ritenuta uguale. Pur tuttavia, anche volendo astrattamente ragionare al di fuori dello sbarramento imposto dal divieto del ne bis in idem, sarebbe del tutto contrario ai principi di buona fede processuale e più in generale di efficienza e buon andamento della pubblica amministrazione attendere l'esito di un procedimento che ha visto l'utente soccombente sotto il profilo dell'insoluto, per poi "reintrodurre" la contestazione in occasione della ricezione della lettera di recupero crediti, ponendole così strumentalmente ad oggetto di distinti procedimenti di conciliazione e definizione.

ii. Anche per le richieste di indennizzo (in GU14 ricondotti sotto la voce "indennizzi vari"), giova evidenziare che dalla Delibera 347/18/Cons, non sono previsti – neppure in via analogica – indennizzi dovuti a carico del Gestore per la fattispecie di disservizio oggetto dell'odierna contestazione (fatturazione non dovuta) e la relativa domanda dovrà, pertanto, essere rigettata. Di conseguenza, non solo l'adito Corecom è

incompetente ma, anche laddove volesse pronunciarsi sul caso in esame, non potrebbe liquidare alcunché non essendo le ipotesi sopra descritte indennizzabili ai sensi della delibera 347/18/CONS, perché non ricomprese nel numerus clausus delle ipotesi ivi elencate, né tantomeno appare possibile assimilarle ad alcuna di esse. Premesso quanto sopra, stante l'intervenuta cessazione della materia del contendere, la procedura in questione deve essere dichiarata inammissibile ed improcedibile.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Dichiarare improcedibile l'istanza promossa dal Sig. **Pxxx Dxxx**, nei confronti della società TIM S.p.A. Si compensano le spese di procedura.

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, 22/12/2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini