

**DELIBERA 493/2023/CRL/UD del 22/12/2023**  
**Dxxx Cxxx SAS / TIM SPA (KENA MOBILE)**  
**(GU14/571139/2022)**

**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 **Dxxx Cxxx SAS** del 09/12/2022 acquisita con protocollo n. del ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante, Soc. **Dxxx Cxxx SAS**, cliente della Soc. Tim S.p.a., lamentava l’illegittimo addebito da parte del gestore dell’importo di € 23,06, relativo alla fatturazione di servizi mai richiesti sotto la voce di “Piano rateizzazione contributo offerta”, non avendo sottoscritto alcuna richiesta in tal senso, al momento dell’attivazione del contratto Tim, avvenuta con agente recato presso il negozio della società medesima. Da allora, la società si vedeva costretta ad inoltrare all’operatore numerosi reclami, anche a mezzo call center, ai quali però non veniva fornito riscontro alcuno, né veniva dato seguito alle richieste formulate, con conseguente disagio per le vari attività lavorative sul web esercitate dalla Soc. DVF Ceramiche. L’utente chiedeva quindi: “- si richiede indennizzo di SERVIZI NON RICHIESTI sotto la voce di “PIANO RATEIZZAZIONE CONTRIBUTO OFFERTA” - si richiede indennizzo per indebita fatturazione e mancata trasparenza si richiede indennizzo per mancata risposta reclamo e riscontro scritto - si richiede indennizzi da regolamento AGCOM - si richiede indennizzo per rimborso spese procedura.”. La quantificazione dei rimborsi o indennizzi come richiesti dall’istante corrispondeva a complessivi € 1.550,00.

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

Si costituiva la Tim S.p.a. eccependo l’infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, in quanto “...1) In via preliminare: inammissibilità/improcedibilità delle domande formulate nell’istanza, per violazione del principio ne bis in idem. Corre l’obbligo di evidenziare l’inammissibilità/l’improcedibilità dell’istanza presentata dalla DVF, in quanto la domanda relativa alla presunta attivazione di servizi non richiesti e costi non dovuto è stata già presentata in precedente e diverso procedimento protocollato con n. GU14/Corecom Lazio, n. 523397/2022 (Doc.1), concluso con un verbale di accordo del 18.10.2022 (Doc.2). L’accordo tra le parti prevedeva lo storno dell’insoluto ed un indennizzo. Di fatto, con tale nuova istanza, la controparte sottopone al Corecom domande già valutate e, comunque, già definite in precedente procedimento, in aperta violazione del divieto di né bis in idem. Alla luce di quanto sopra, è evidente come il presente procedimento, identico, per petitum e per causa petendi a quelli incardinato con N. GU14/Corecom Lazio, n. 523397/2022, concluso con verbale di accordo del 18.10.2022, 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, nei limiti individuati poco sopra, per evidente violazione del principio del ne bis in idem.

MOTIVI DI INFONDATEZZA NEL MERITO

1) Genericità ed indeterminazione nella descrizione dei fatti ed assenza di allegazioni probatorie in punto di storno/rimborso. Si eccepisce nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono generiche, infondate per diversi motivi e, comunque, sono totalmente prive di riscontro documentale. In particolare, la parte istante sostiene di aver subito l'applicazione di condizioni differenti rispetto a quelle approvate all'esito dell'attivazione del nuovo piano tariffario. Tuttavia, nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all'operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale e, comunque, prive di riscontro documentale. Non vengono, invero, indicate le condizioni asseritamente inadempite, la tipologia di piano attivo, la data di attivazione dei servizi asseritamente non richiesti. Non viene nemmeno segnalata la data in cui i costi contestati sarebbero stati addebitati e, soprattutto, il loro ammontare; informazioni tutte indispensabili anche per consentire alla società una adeguata difesa. Ad ogni buon conto TIM eccepisce l'infondatezza e la mancanza di prova delle allegazioni avversarie; l'istante, invero, non ha fornito prova alcuna degli addebiti contestati e, soprattutto, non ha allegato né provato la fonte negoziale del rapporto che si pretende inadempito da TIM. L'istante non ha nemmeno indicato puntualmente l'ammontare delle differenze economiche contestate. L'istante, infine, non ha depositato tutte le fatture contestate, per le quali oggi viene richiesto lo storno/rimborso e, comunque, non ha allegato la prova del pagamento degli importi per i quali viene richiesta la restituzione. Invero, in termini generali, in caso di domanda di storno/rimborso, sulla parte istante grava sempre l'onere di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede lo storno.

4 In mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l'istanza risulta generica e indeterminata...<Controparte, dunque, non ha adempiuto l'onere di allegazione e men che meno quello di produzione documentale gravante sulla stessa. Si confida pertanto, già sotto tale profilo, che tutte le domande avversarie vengano rigettate.

2) Infondatezza delle doglianze avversarie in merito all'applicazione di condizioni differenti. Insussistenza dei presupposti per la liquidazione d'indennizzi. L'esponente società reputa opportuno fornire le seguenti considerazioni nel merito della vicenda controversa, alla luce anche delle verifiche effettuate all'interno dei propri sistemi. Controparte sostiene di aver rilevato l'applicazione di condizioni differenti rispetto a quelle approvate all'atto della stipula del contratto con TIM. Tuttavia, l'istante non prova in alcun modo la fondatezza delle proprie doglianze. Anzi, a ben vedere, le circostanze contestate a TIM sono apertamente smentite dalle risultanze dei sistemi dell'operatore e, soprattutto, dal contenuto del contratto, espressamente approvato e sottoscritto dalla stessa parte istante. Infatti, la controparte ha siglato con TIM una proposta per attivazione di linee mobili (Contratto mobile n. 888012277141) per attivazione di 5 linee (Doc.3), con profilo TIM UNICA BUSINESS DELUXE e PROMO TIM DELUXE, con sistema di ricarica e accessori, il tutto come espressamente previsto nelle condizioni economiche richiamate nel contratto allegato. Risulta per tabulas, dunque, come il piano applicato da TIM - sia per la linea fissa che



per le linee mobili- sia perfettamente conforme a quello indicato dall'istante nella proposta sottoscritta dalla stessa controparte e come, 5 soprattutto, l'attivazione di servizi e piani sulle medesime linee, oggi immotivatamente contestata dalla controparte sia stata, in realtà, dalla stessa voluta ed espressamente richiesta. Sotto altro profilo, si deve anche notare che TIM, una volta ricevuta la proposta di attivazione per le linee mobili, abbia provveduto ad attivare i servizi richiesti, nei tempi previsti nelle condizioni di contratto e ad iniziare il relativo ciclo di fatturazione, inoltrando i conti telefonici presso l'indirizzo indicato dalla società istante nelle proposte sopra citate. La controparte, di contro, dopo aver sottoscritto le proposte di attivazione iniziava a fruire di tutti i servizi abbinati, senza inoltrare disdetta e, soprattutto, senza inviare alcun reclamo a TIM. È, pertanto, evidente che i piani attivati da TIM, a nome della DVF ed i relativi servizi, risultino espressamente richiesti, voluti e, soprattutto, fruiti dalla parte istante. Pertanto, gli addebiti operati in tutti i conti emessi dalla data di attivazione, sono coincidenti con le condizioni economiche relative ai pricing richiesti/approvati in contratto. Le doglianze avversarie sono, dunque, totalmente destituite di fondamento. Si segnala, comunque, come l'insoluto del contratto mobile n. 888012277141 al quale si riferisce la fattura contestata, risulta già stornato nel procedimento GU14/Corecom Lazio, n. 523397/2022. La domanda di storno /rimborso è dunque destituita di fondamento. 3) Insussistenza di fattispecie suscettibili di valutazione ai fini della liquidazione di indennizzi. Ferme le contestazioni poco sopra compiute, si deve rilevare come, nella fattispecie de qua, comunque, non vi siano nemmeno i presupposti per la liquidazione di indennizzi a favore della parte istante. Dalla ricostruzione dei fatti poco sopra operata e documentata è, infatti, emerso come Tim abbia tenuto un comportamento diligente e corretto e come, pertanto, non abbia in nessun modo determinato l'insorgenza di fattispecie suscettibili di valutazione ai fini dell'indennizzo. TIM, infatti, si è limitata ad applicare le condizioni regolarmente approvate dall'istante, per i soli servizi richiesti e regolarmente fruiti dalla medesima, come espressamente indicati in contratto (cfr. Doc.3). Nessun indennizzo, potrà dunque essere riconosciuto a favore dell'istante. Peraltro, TIM ha anche provveduto tempestivamente a riscontrare i reclami inoltrati dall'istante con numerose missive inviate in forma scritta (Doc.4). 6 Infine, i reclami allegati hanno già formato oggetto di valutazione nel precedente procedimento GU14/Corecom Lazio, n. 523397/2022. Non sussistono, pertanto, nemmeno sotto tale profilo, i presupposti per riconoscere a favore dell'istante gli indennizzi di cui alla Delibera 347/18 CONS. Nessuna delle domande avversarie può, dunque, essere accolta.”.

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l'istanza non può essere accolta. Lamenta l'istante l'indebita attivazione da parte dell'operatore di servizi non richiesti e la conseguente fatturazione di importi non dovuti e dei quali chiede lo storno. Denuncia, inoltre, l'odierno istante la mancata risposta ai vari reclami inoltrati all'operatore con i quali denunciava, appunto, l'attivazione di cui



sopra. Eccepisce invece l'operatore la sussistenza del ne bis in idem, dal momento che la fattispecie di cui al presente procedimento risulterebbe identica a quella già oggetto del precedente procedimento instaurato, sempre innanzi al Corecom, su istanza della medesima società (GU14/523397/22), nonché l'indeterminatezza dell'avverso petitum e la carenza probatoria su tutto quanto ex adverso esposto e dedotto. L'eccezione sollevata da parte convenuta relativa alla sussistenza del ne bis in idem può trovare accoglimento dal momento che, analizzando con attenzione le due istanze che hanno dato avvio ai due distinti procedimenti innanzi al Corecom, si rileva chiaramente che le domande e l'oggetto sono, quanto alla richiesta oggetto del presente procedimento, identiche. Ma ciò che rileva, ed appare discutibile, è il comportamento dell'istante sotto il profilo della buona fede e della leale collaborazione che si pongono come direttive fondamentali nella valutazione dell'agire, atteso che lo stesso, seppure avesse potuto chiedere tale accertamento nell'istanza di definizione conclusasi con provvedimento di accordo sopra richiamato, ha preferito incardinare e portare avanti un ulteriore procedimento con ciò comportando un aggravio dell'istruttoria, a discapito dei principi di semplificazione ed economicità del procedimento. L'istante così facendo è come se avesse realizzato una sorta di frazionamento del credito non legittimato, ed anzi addirittura vietato, dal nostro ordinamento e per il quale la Cassazione è intervenuta definendolo come quella fattispecie in cui il creditore, a fronte di un unico rapporto obbligatorio, faccia valere il credito dallo stesso discendente non già attraverso un'unica domanda giudiziale, bensì, mediante l'esperimento di una pluralità di iniziative volte alla soddisfazione della pretesa di cui è titolare ( Cass. n. 4090/2017). Ciò posto, si estrinsecerebbe tanto un abuso del diritto, consistente nell'esercizio in astratto di un potere giuridico a cui non corrisponderebbe, sul piano fattuale, il suo corretto esercizio, quanto un abuso del processo nel caso di una strumentalizzazione patologica delle regole processuali. E' di tutta evidenza che, anche in questa sede, l'obiettivo è proprio quello di evitare la moltiplicazione delle iniziative giudiziarie in violazione delle regole di correttezza e buona fede. Pertanto, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte, anche perché dal punto di vista del merito dal momento che il "piano rateizzazione contributo offerta" non rappresenta, alla luce della normativa dell'Autorità, un servizio suscettibile di indennizzo bensì una modalità di adempimento contrattuale che, si ribadisce, già contemplata e contestata nel GU 14 523397, è stata oggetto di accordo senza null'altro a pretendere. Il mancato accoglimento della domanda principale per le motivazioni rassegnate, rende non valutabile e non accoglibile la richiesta di indennizzo da mancata risposta al reclamo. In merito giova rammentare, poi, che la ratio sottesa all'obbligo dell'operatore di dare riscontro ai reclami dell'utente sta nella opportunità di instaurare e garantire una corretta dialettica tra le parti contrattuali. Nel caso di specie, anche dalle vicende del precedente gu14 e dal verbale di accordo sottoscritto (anche sulla medesima fattispecie oggetto del presente procedimento) emerge che l'operatore non ha inteso sottrarsi ad un adeguato confronto con l'utente (il verbale di accordo è successivo di soli due giorni al reclamo oggetto del presente procedimento!). Del resto, come già deliberato per fattispecie analoghe dall'intestato Corecom, qualora, dopo un primo reclamo cui l'operatore ha fornito riscontro scritto, l'utente che rivolge all'operatore un nuovo reclamo di contenuto identico al primo, può vedersi lesa soltanto

in misura estremamente marginale la sussistenza di quella “mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore” che fonda il diritto dell’utente al riconoscimento di un indennizzo da mancata risposta al reclamo.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

**1.** Il rigetto dell’istanza della Soc. **Dxxx Cxxx SAS** nei confronti della società Tim SpA. 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](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 22/12/2023

Il Dirigente

f.to

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini