

**DELIBERA 465/2023/CRL/UD del 24/11/2023**  
**A. Fxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)**  
**(GU14/593651/2023)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 24/11/2023;

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 **A. Fxxx** del 13/03/2023 acquisita con protocollo n. del ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

La controversia in esame verte sull’attivazione da parte di TIM di servizi non richiesti. In particolare l’utente contesta l’addebito sulla linea privata 0622xxx del “corrispettivo annuo consegna elenchi” presente nella fattura RW05427565. Premesso quanto sopra richiedeva: i. rimborso della somma contestata per corrispettivo consegna elenchi; ii. indennizzo per attivazione servizi non richiesti; iii. indennizzo per attivazione difformi dal contratto; iv. indennizzo per mancata risposta ai reclami, oltre a tutti gli indennizzi previsti dal Regolamento AGCOM così per un totale di € 1.150,00.

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

Con memoria difensiva di parte del 27.04.2023, l’Operatore TIM in via preliminare e nel rito eccepisce l’inammissibilità/l’improcedibilità dell’istanza presentata dall’utente, in quanto la maggior parte delle domande venivano già formulate nel precedente e diverso procedimento di definizione GU14 GU14/536447/2022 – proveniente da istanza di conciliazione iscritta sub. UG/492544/2022 - e concluso con verbale di conciliazione del 14.02.2023. Nel merito, l’Operatore rileva come il piano attivato fosse totalmente coincidente con quello richiesto e sottoscritto dall’istante (TIM PREMIUM FIBRA), al quale si applicano oltre alle condizioni generali Offerta FIBRA, anche le condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico. Secondo le difese della convenuta, infatti, le dette condizioni generali prevedono all’art. 25 per la voce “Elenco telefonico dell’area geografica di Appartenenza”, un addebito annuo per il servizio di consegna elenchi, applicato in fattura conformità delle dette previsioni. A fronte di tale servizio, l’utente non aveva mai formalizzato recesso, né richiesto la cessazione del servizio contrattualmente previsto, prima di introdurre la conciliazione. Ad ogni buon conto, in merito alle contestazioni del servizio rimesse dall’utente, nonché sulla richiesta di indennizzo per omessa risposta ai reclami, la TIM eccepiva che il reclamo fosse pervenuto solo in data contestuale al deposito dell’istanza di conciliazione, ovvero in data 12.01.2023, e che il Gestore avesse comunque provveduto a riscontrare le doglianze dell’istante mediante tempestiva cessazione dell’addebito contestato. Premesso quanto sopra, l’Operatore concludeva chiedendo il rigetto di tutte le domande di parte istante in quanto inammissibili nel rito e infondate nel merito.

### **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 apparentemente riferiti a una diversa fatturazione) già oggetto di un accordo conciliativo intervenuto inter partes. All'esito dell'esame istruttorio, difatti, è possibile evincere la completa aderenza tra i disservizi lamentati (e poi illo tempore conciliati in sede di definizione) con la doglianza posta ad oggetto del presente procedimento. A titolo esemplificativo, basti dare lettura all'istanza UG afferente il procedimento conciliativo n°UG/492544/2022 – poi conciliato in sede di definizione GU14/536447/2022 con verbale del 14.02.2023 – ove si legge espressamente che in riferimento all'utenza numero 06.2263027 si contestava: "l'addebito di servizi mai richiesti e mai attivati sotto la voce di corrispettivo annuo elenchi telefonici" addebitato nella fattura numero RW04798033. In sede di definizione, il citato accordo deve pertanto considerarsi dallo scrivente organo assorbente anche delle doglianze lamentate in questa sede, stante 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 14.02.2023). E non solo. Anche a voler diversamente opinare TIM ha rilevato di aver comunque provveduto alla disattivazione del servizio (circostanza non contestata dalla controparte) a fronte della contestazione pervenuta solo alla data del 12.01.2023, contestualmente ed in funzione della necessità di introdurre un nuovo procedimento conciliativo; 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. Del resto, ragionando in senso contrario, si legittimerebbe un contegno procedurale in forza del quale per la stessa utenza, con le medesime parti ed in vigenza dello stesso contratto sarebbe possibile introdurre distinte istanze conciliative ciascuna per ogni singola fattura contestata sullo stesso disservizio. 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 Sig.ra **A. Fxxx** 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, 24/11/2023

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini  
