

**DELIBERA N. 183/2024**

**XXXXXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)  
(GU14/585645/2023)**

**Il Corecom Puglia**

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 28/11/2024;

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;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; 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 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXXXXX del 08/02/2023 acquisita con protocollo n. 0035745 del 08/02/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

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

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo privato per servizio di telefonia mobile, rappresenta quanto segue: "La Sig.ra \*\*\*\*\* [...] riceveva la diffida del 08.01.19 dell'\*\*\*\*\* il quale, scrivendo in nome e per conto TELECOM ITALIA SPA, le contestava il mancato pagamento di ben quattro fatture emesse da quest'ultima nei suoi confronti. Le fatture il cui pagamento veniva intimato da Tim con la suddetta diffida sono: la n. R000251462/2018 di euro 695,71 e la n. R000387272/2018 di euro 9,25 riferite al nr. tel 339\*\*\*\*\*99 e la n. R000387271/2018 di euro 165,85 e n. R000251074/2018 di euro 802,89, riferite al nr. Tel. 333\*\*\*\*\*55, così per un totale di € 1.673,70, richiesto alla Sig.ra \*\*\*\*\*. Poiché la Sig.ra \*\*\*\*\* non aveva sottoscritto con Telecom Italia Spa alcun contratto né si era in alcun modo obbligata con quest'ultima il giorno 23/01/2019, veniva alla medesima inviato un reclamo a mezzo pec, con il quale la Confconsumatori-Puglia, in nome e per conto dell'istante, ribadiva quanto appena esposto e la invitava a cancellare immediatamente ogni posizione debitoria che dovesse risultare in capo alla Sig.ra \*\*\*\*\*. Nella stessa pec, inoltre, si invitava la stessa Tim, ad inviare all'istante copia dei documenti dai quali sarebbe emersa la fantomatica volontà della Sig.ra \*\*\*\*\* di vincolarsi con il suddetto falso contratto, così come di ogni altro documento alla stessa falsamente attribuito, al fine di consentirle di sporgere compiutamente le opportune Denunce Querele presso l'Autorità Giudiziaria per vedere accertato e sanzionato il comportamento illecito di chi aveva abusivamente utilizzato i suoi dati, così come ogni altro fatto e circostanza penalmente rilevante conseguente o comunque collegata a tale comportamento. A tutt'oggi non è stato dato alcun riscontro al reclamo ricevuto dalla Telecom. Pertanto, si chiede la cancellazione della posizione debitoria con la cancellazione delle fatture indicate nella diffida ricevuta dalla Sig.ra \*\*\*\*\* e il riconoscimento degli indennizzi a quest'ultima spettanti per l'addebito di somme non dovute, per l'errata e ingiustificata attribuzione di un rapporto telefonico inesistente nonché per la patente mancanza di risposta ai reclami." In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. Cancellazione della posizione debitoria con eliminazione delle fatture n. R000251462/2018 di euro 695,71 e la n. R000387272/2018 di euro 9,25 riferite al nr. tel 3397482699 e la n. R000387271/2018 di euro 165,85 e n. R000251074/2018 di euro 802,89, riferite al nr. tel. 3339665555, così per un totale di euro 1.673,70, indicate nella diffida ricevuta dalla Sig.ra \*\*\*\*\*; II. il riconoscimento degli indennizzi a quest'ultima spettanti.

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

L'operatore, con la propria memoria difensiva, rappresenta quanto segue: "In riferimento alla presente istanza di definizione deve affermarsi l'incompetenza di questa

Autorità in materia di verifica dell'autenticità della firma, in quanto il disconoscimento cd. di autenticità, avente per oggetto la verità e la genuinità di una scrittura o della sottoscrizione su di essa apposta, è disciplinato dagli articoli 214 e 215 c.p.c. e demandato all'autorità giudiziaria ordinaria (Cass., sent. 22 gennaio 2004, n. 935). Si rappresenta che il disconoscimento di un contratto (sia pure di tlc) da parte di un utente non rientra tra le materia di cui all'art. 2 del Regolamento di Procedura, il quale circoscrive l'ambito di applicazione oggettivo della procedura alle controversie concernenti "il mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale ed ai diritti degli utenti finali stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi". Per quanto riguarda il merito della contestazione si evidenzia quanto segue: In data 07/03/2018: viene attivata l'utenza 339\*\*\*\*\*99 con nuova commercializzazione presso centro Tim, e contestuale attivazione delle seguenti offerte: • "Tim Senza Limiti Silver", offerta a bundle traffico dati e fonia, con domiciliazione canone mensile € 12,00 su carta di credito: • "RT23.99", offerta relativa ad acquisto smartphone (Apple Iphone 8) in 30 rate mensili da € 23,99 domiciliate su carta di credito. In allegati la documentazione firmata, presente nei nostri sistemi informatici. In pari data viene attivata utenza 333\*\*\*\*\*55 con nuova commercializzazione presso centro Tim, e contestuale attivazione delle seguenti offerte: • "Tim Senza Limiti Silver", offerta a bundle traffico dati e fonia, con domiciliazione canone mensile € 12,00 su carta di credito "Tim Next Unlimited 2017 Low", offerta relativa ad acquisto smartphone (Huawei Mate 10 Pro) in 32 rate mensili da € 25,90 domiciliate su carta di credito. In allegati la documentazione firmata, presente nei nostri sistemi informatici. In data 15/04/2018: le offerte, per entrambe le utenze, vengono automaticamente cessate a causa del mancato addebito di rate/canoni su carta di credito, risultata bloccata: Come previsto dalle condizioni dell'offerta rateale, viene tentato l'addebito sulla carta di credito delle rate residue in unica soluzione, oltre ad un corrispettivo per recesso anticipato, con esito negativo per la stessa motivazione precedente (carta non attiva). L'importo dovuto è attualmente insoluto, come da schermata che segue [...]. Si suole precisare che nessuna azione è stata effettuata in merito allo scoperto in quanto non risulta pervenuta, come da normativa in materia di disconoscimento, regolare denuncia di disconoscimento, nonostante sia stata richiesta da parte dell'operatore convenuto anche in sede di primo grado. Si precisa, altresì, che in caso di fatturazione emessa dal gestore relativa a utenze telefoniche disconosciute dall'istante mediante denuncia penale, non può essere accolta la richiesta dell'istante medesimo volta alla liquidazione dell'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, in quanto non si ravvisano gli estremi dell'attivazione indebita di servizi da parte dell'operatore telefonico, bensì la fattispecie integra l'ipotesi di un'attività fraudolenta posta in essere da terzi, rilevante penalmente, che esula dalle competenze di questa Autorità (Del. 15/16/CIR). E' importante evidenziare che l'oggetto del contendere rientra nella fattispecie di "frode da sottoscrizione" e non si tratta di attivazione servizi non richiesti, in quanto sono presenti regolari contratti sottoscritti con validi documenti di riconoscimento dell'utente." La società convenuta, non ravvisando responsabilità contrattuali a proprio carico, conclude per il rigetto dell'istanza.

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

Alla luce delle risultanze emerse nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono trovare parziale accoglimento, nei termini e per le motivazioni di seguito precisati. Con riferimento alla richiesta sub I) si osserva quanto segue. L'utente contesta la ricezione di fatture dell'importo complessivo di € 1.673,70, in quanto afferenti a contratti mai stipulati e all'uopo dal medesimo disconosciuti con atto di denuncia presentato in data 11.04.2023. A seguito di detta circostanza, l'operatore convenuto, con comunicazione inserita in piattaforma conciliaweb in data 20.04.2023, ha confermato la gestione del disconoscimento a cura del settore preposto di Tim, con conseguente impegno "all'abbattimento delle posizioni amministrative delle linee linee 339\*\*\*\*\*99 e 333\*\*\*\*\*55" oggetto di denuncia". Alla luce delle suddette evidenze documentali, la richiesta in esame può essere conformemente accolta. Con riferimento alla domanda sub II), da intendersi in ottica interpretativa e in considerazione di quanto descritto dalle parti, quale richiesta di indennizzi per attivazione di servizi non richiesti e per mancata risposta al reclamo, si osserva quanto segue. La prima richiesta non può essere accolta in quanto la fattispecie in esame integra gli estremi dell'ipotesi penale di falso, la quale esula dalle competenze del Corecom, ai sensi dell'articolo 20, comma 4, All. A. alla Delibera n. 203/18/CONS. Sul punto, l'Autorità ha espresso il principio in base al quale "In caso di fatturazione emessa dal gestore relativa a utenze telefoniche disconosciute dall'istante mediante denuncia penale, non può essere accolta la richiesta dell'istante medesimo volta alla liquidazione dell'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, in quanto non si ravvisano gli estremi dell'attivazione indebita di servizi da parte dell'operatore telefonico, bensì la fattispecie integra l'ipotesi di un'attività fraudolenta posta in essere da terzi, rilevante penalmente, che esula dalle competenze di questa Autorità (Del. 15/16/CIR)". Per quanto attiene alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta a reclamo, si rileva l'assenza di riscontro da parte del gestore al reclamo inviato con pec del 23.01.2019, avente ad oggetto, tra l'altro, la contestazione delle fatture indebitamente ricevute. Può pertanto riconoscersi, in favore dell'istante, ai sensi dell'art. 12 All. A alla delibera n. 347/18/CONS (Regolamento indennizzi), l'indennizzo per mancata risposta al reclamo, calcolato come segue. Il termine iniziale è da individuarsi, sulla base delle condizioni generali di abbonamento di TIM, nel trentunesimo giorno successivo alla proposizione del reclamo, e dunque nella data del 23.02.2019; il termine finale è da identificarsi nella data di deposito dell'istanza di conciliazione, ossia nella data del 31.03.2022. Considerato il parametro di € 2,50 pro die previsto dall'art. 12 del citato Regolamento, dato l'arco temporale di n. 1132 giorni, l'indennizzo complessivo da corrispondere è pari alla somma massima indennizzabile corrispondente all'importo di € 300,00 (trecento/00).

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** In considerazione di quanto innanzi esposto, Tim S.p.A, in parziale accoglimento delle richieste di parte istante, è tenuta a stornare le fatture R000251462/2018 di euro 695,71 e n. R000387272/2018 di euro 9,25 (riferite al nr. tel. 339\*\*\*\*\*99) e la n. R000387271/2018 di euro 165,85 e n. R000251074/2018 di euro 802,89 (riferite al nr. tel. 333\*\*\*\*\*55), così per l'importo complessivo di euro 1.673,70, nonché a corrispondere, tramite bonifico bancario in favore dell'utente, l'importo di € 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo.

**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 ulteriore danno subito.

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.

Bari, 28 novembre 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio  
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"  
Dott. Vito Lagona

La Presidente  
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore  
Dott. Giuseppe Musicco