

DECRETO Fascicolo n. GU14/674986/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA xxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxx - TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTO l’Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2023, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 “Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.)” in particolare l’articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale “il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell’Autorità, ad esso delegate ai sensi dell’articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all’articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53”;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e) sulla “definizione delle controversie”, stipulata tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia in data 06/03/2023;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018, recante “Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l'istanza della società **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, del 17/04/2024 acquisita con protocollo n. 0110710 del 17/04/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell'istante. Parte istante, lamenta, nei confronti del gestore Tim, l'attivazione di due utenze fisse (**XXXXXXXX812** e **XXXXXXXX413**) e di una mobile (**XXXXXXXX186**). In particolare, il legale rappresentati di parte istante riferisce che: "a Luglio 2023 tramite chiamata ricevuta da call center di Tim, ci preannunciava la possibilità di trasformare la nostra utenza **XXXXXXXX201** da telefono pubblico a utenza business, richiesta da effettuare tramite un consulente Tim. Si presenta in azienda il Rappresentante Tim Business Tim con codice fl **XXXXXXXX** 663 e conferma quanto riportato telefonicamente dal call center, ci avvisa che erano previsti più appuntamenti con il tecnico di Tim per la conversione da numero pubblico a business e che avremo ricevuto diverse pec. Invece il Rappresentante Tim ha attivato senza il nostro consenso 2 linee telefoniche, 2 connettività in fibra misto rame e un utenza mobile. Ha sottoscritto i contratti con dei codici otp ricevuti sulla sua utenza, oltretutto abbiamo scoperto che l'utenza mobile mai richiesta **XXXXXXXX186** è stata utilizzata per diversi mesi dal rappresentante Tim. Al ricevimento delle prime fatture abbiamo contattato svariate volte il servizio clienti 191 e inviato 5 pec, ad oggi non abbiamo nessuna risposta ai diversi reclami inviati. E' stata inviata pec a Tim spa dichiarazione di disconoscimento contrattuale e traffico telefonico. Si allega alla presente contratti disconosciuti dove si evidenzia firma otp con numerazione a noi sconosciuta e facilmente riconducibile al Rappresentante Tim (con una semplice ricerca web, si allega screenshot)". Sulla base di tali premesse chiede: a) lo storno delle fatture emesse n.ri: 8D**XXXXXXXX**022, 8D**XXXXXXXX**669, 8D**XXXXXXXX**236, 8D**XXXXXXXX**660, 8D**XXXXXXXX**285, 8D**XXXXXXXX**097, 7X**XXXXXXXX**002, 7X**XXXXXXXX**304, 7X**XXXXXXXX**932, della fattura router, per un valore di euro 665,16.- e tutte le fatture di prossima emissione; b) gli indennizzi per attivazione dei servizi non richiesti così individuati: - per la linea mobile **XXXXXXXX186**: euro 5,00.- per ogni giorno di attivazione per 150 giorni, per un totale di euro 750,00.- - per l'utenza **XXXXXXXX812**, euro 5,00.-per ogni giorno di attivazione per 150 giorni, pari a euro 750,00.-; - per l'utenza **XXXXXXXX941**, euro 5,00.- per ogni giorno di attivazione per 150 giorni pari a euro 750,00.- - connettività xdsl 200Mega, servizio accessorio non richiesto, euro 2,50.- per ogni giorno di attivazione per 150 giorni pari a euro 375,00.- - connettività xdsl 200Mega, servizio accessorio non richiesto, euro 2,50.- per ogni giorno di attivazione per 150 giorni pari a euro 375,00.- c) l'indennizzo forfettario per fornitura apparato router e sim pari a euro 50,00.- d) l'indennizzo di euro 300,00.- per la mancata risposta ai reclami. Quantifica gli indennizzi nell'importo complessivo di euro 4.015,16.- (quattromilaquindici/sedici).

2. Posizione dell'operatore. L'operatore Tim S.p.A., con memoria difensiva del 30/05/2024, eccepisce in via preliminare l'incompetenza del Corecom in materia di verifica dell'autenticità della firma, in quanto esula dall'ambito di applicazione del Regolamento ai sensi dell'art. 2 della Delibera 173/07/CONS; il disconoscimento di autenticità, avente per oggetto la verità e la genuinità di una scrittura o della sottoscrizione su di essa appoggiata, è disciplinato dagli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile e demandato all'Autorità Giudiziaria Ordinaria (v. Cass. Sez. V, 22/01/2004 n. 935, Delibere Corecom Marche n. 11/2021, Agcom n. 45/12/CIR e n. 51/10/CIR). Inoltre, la documentazione contrattuale prodotta dal gestore, recante la sottoscrizione da parte dell'istante, in assenza di un disconoscimento formale effettuato secondo il codice di rito, è da ritenersi valida ai fini della presente decisione atteso che la medesima documentazione è di per sé sufficiente a comprovare la volontà dell'utente di attivare il contratto e i relativi servizi e, ai sensi dell'art. 2702 c.c., "fa piena prova, fino a querela di falso, della provenienza delle dichiarazioni da chi l'ha sottoscritta se colui contro il quale è prodotta ne riconosce la sottoscrizione ovvero se questa è legalmente considerata come riconosciuta" (v. Delibera Corecom Sicilia n. 30/20). Per quanto attiene al merito, l'operatore precisa che in data 15/07/2023, la società istante ha sottoscritto digitalmente il contratto per l'attivazione di un nuovo impianto presso la sua sede con la relativa offerta commerciale "Premium Business XDSL", "Promo Tim 60", con vendita rateale del modem (cfr. doc n. 2); successivamente, in data 27/10/2023, l'istante ha sottoscritto due ulteriori contratti: il primo per l'attivazione di un nuovo impianto con l'offerta commerciale "Premium Business XDSL", "Promo Tim 60" e attivazione, in data 07/11/2023, dell'utenza **XXXXXXXX812** (cfr. doc. n. 3) e un secondo contratto, con attivazione, in data 22/11/2023, della linea mobile n. **XXXXXXXX186** con profilo tariffario 5G Power Unlimited (cfr. doc. n. 4). Successivamente, a seguito delle diverse richieste di

cessazione, inoltrate dalla società istante, il gestore convenuto provvedeva alla loro disattivazione e nello specifico, in data 29/02/2024, per l'utenza xxxxxxxx413, in data 11/03/2024, per l'utenza mobile e per la linea xxxxxxxx812 (cessazione non lavorata correttamente causa documentazione incompleta e richiesta all'istante di integrazione della stessa con nota del 15/02/2023)(cfr. doc. n. 5). A seguito dell'invio, in data 01/02/2024, da parte della società del cedolino di restituzione del router, Tim disponeva la chiusura della relativa fatturazione con storno dell'ultima rata addebitata, con emissione della NDC di euro 6,10.- a storno parziale della fattura n. 2024/8Dxxxxxxxx093 e storno per le successive rate. Dunque, l'operato di Tim è stato conforme a quanto previsto nei contratti sia per quanto concerne l'attivazione, la fatturazione che la successiva cessazione delle utenze in contestazione e pertanto le richieste di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti sono destituite di fondamento. Per quanto attiene alla mancata risposta al reclamo, l'operatore, precisa che fino al mese di gennaio 2024 non sono presenti segnalazioni/reclami nei propri sistemi gestionali ma solo una richiesta di cessazione dell'utenza fissa n. xxxxxxxx413. L'operatore riferisce che, sotto il profilo amministrativo e contabile, l'utente presenta un insoluto di euro 520,99.-.

3. Motivazione della decisione. L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è proponibile e ammissibile limitatamente alla domanda di indennizzo per la mancata risposta al reclamo che merita accoglimento per quanto di seguito qui specificato. Si premette e precisa che, in data 22/07/24, si è tenuta, ai sensi dell'articolo 16, comma 4, del Regolamento, l'udienza di discussione nell'ambito della quale a seguito del mancato accordo transattivo fra le parti, a richiesta di chiarimenti alle parti da parte del responsabile del procedimento, è stato verbalizzato quanto segue: "i contratti d.d. 27/10/2023, con firma digitale "Daniele Dal Molin" fanno riferimento alle due utenze fisse (xxxxxxxx812 e xxxxxxxx413) e a quella mobile xxxxxxxx186, tutte in contestazione, mentre il contratto d.d. 15/07/2023 con sottoscrizione autografa e timbro di parte istante fa riferimento all'utenza xxxxxxxx201- non oggetto del contendere - per la quale Tim aveva preannunciato la possibilità di trasformarla da telefono pubblico a utenza business, operazione poi non portata avanti come riferito, in udienza, dal delegato di parte istante. l'utenza mobile è stata cessata in data 11.0324. Ad oggi, il referente di Tim, evidenzia che parte istante presenta un insoluto di € 515,69 (di cui € 488,61.- per le utenze fisse ed € 27,08.- per quella mobile)". Il contenzioso in esame verte sulla contestata attivazione di due utenze fisse ed una mobile oggetto dei contratti datati 24/10/2023 e nei quali è incorporata una firma elettronica a nome del legale rappresentante della ricorrente; tali firme risultano apposte il 27/10/2023, in orari diversi e per entrambe è indicato un numero di cellulare che a detta della ricorrente è riconducibile ad un agente di Tim e non al suo legale rappresentante (cfr. contratti d.d. 24/10/2023, doc. codice otp di parte istante, denuncia-querela d.d. 03/05/2024). Parte ricorrente con pec del 24/01/2024, del 07/02/2024, del 22/02/2024 ha richiesto a Tim la cessazione rispettivamente delle utenze n.ri xxxxxxxx413, xxxxxxxx812 e xxxxxxxx186, con ulteriore pec, del 22/02/2024, ha inviato reclamo per l'utenza mobile non richiesta e non utilizzata, non possedendo la sim, e con successiva pec del 15/04/2024, comunicato al gestore il suo disconoscimento. In data 03/05/2024, il legale rappresentante della società istante ha formalizzato avanti alla Procura della Repubblica, competente per territorio, il disconoscimento dei contratti ut supra evidenziando di non aver mai apposto la firma elettronica a suo nome su detti contratti (cfr. pec d.d. 24/01/24, 07/02/24, 22/02/24, 22/04/24, 15/04/24, denuncia-querela d.d. 03/05/24). Ciò premesso, sempre in via preliminare, in accoglimento dell'eccezione di inammissibilità sollevata dal gestore convenuto, le richieste formulate sub a), b) e c), da trattarsi congiuntamente, sono inammissibili per incompetenza del Corecom, ai sensi dell'art. 2 del Regolamento, essendo correlate alla richiesta di rimborsi e indennizzi per l'attivazione di servizi non richiesti dalla società istante i cui contratti sono stati disconosciuti dalla società istante ed avendo, quindi, per oggetto la verità e genuinità di una scrittura o sottoscrizione su di essa apposta, sono disciplinati dagli artt. 214 e 215 c.p.c. la cui competenza è demandata all'autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n.935, Delibere Agcom n. 645/13/CIR, n. 45/12/CIR, n. 212/18/CIR, n. 260/20/CIR, Determina n. 95/20/DTC). Risultando, inoltre, la verifica dell'autenticità della firma elettronica apposta sui contratti in contestazione, un processo complesso che deve garantire i requisiti di cui all'art. 26 EIDAS (Regolamento UE n. 910/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 luglio 2014 in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno e che abroga la direttiva 1999/93/CE) e del DPCM del 22/02/2013 recante "Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali, ai sensi degli articoli 20, comma 3, 24, comma 4, 28, comma 3, 32, comma 3, lettera b) , 35, comma 2, 36, comma 2, e 71"o delle relative Linee Guida AGID, come indicato in premessa, stante l'incompetenza del Corecom a verificare la validità della firma apposta ed il corretto processo per la sua acquisizione, l'istante dovrà agire avanti l'Autorità Giudiziaria competente (v. Delibera Corecom

Fvg n. 21/2022 del 14/09/2022). E' invece meritevole di accoglimento la domanda sub d) per la parte rivolta ad ottenere l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo con pec del 22/02/2024 con il quale la società istante, in relazione alla disdetta dell'utenza mobile xxxxxxxx186, comunicava a Tim che la stessa non era mai stata in suo possesso e in uso ed il cui contratto era stato attivato da un referente Tim tanto che non riconosceva l'email ed il numero di cellulare ivi apposto e chiedeva la chiusura immediata del contratto ed il rimborso delle fatture emesse. Parte convenuta, con comunicazione del 12/03/2024 si limita semplicemente a riferire di aver provveduto, in data 11/03/2024, alla disattivazione dell'utenza in questione ma non fornisce un esaustivo riscontro alle diverse contestazioni avanzate dall'utente. Come più volte ribadito dall'Autorità, in base alla Delibera n. 179/03/CSP (art. 8, commi 1 e 4, e 11 comma 2 dell'Allegato A) qualora l'utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta, deve essere adeguatamente motivata ed esaustiva in modo da riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che tipicamente non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Per questi motivi non avendo parte convenuta fornito ulteriori chiarimenti all'istante sulla validità del contratto, dallo stesso sconosciuto, e sulla richiesta di rimborso delle fatture emesse per l'utenza mobile, è fondato il riconoscimento di un indennizzo in capo all'istante ai sensi dell'art. 12 del Regolamento sugli indennizzi. L'art. 12 del Regolamento sugli indennizzi prevede che: "L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla Carta dei Servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio". Per quanto argomentato in fatto e diritto, in accoglimento della richiesta formulata dalla ricorrente sub d), parte convenuta dovrà corrispondere alla società istante l'importo complessivo di euro 45,00.- (quarantacinque) così calcolato: euro 2,5.- pro die, per 18 giorni di mancata risposta al reclamo del 22/02/2024, individuando quale dies a quo il giorno 23/03/24, (scadenza del trentesimo giorno previsto dalle CDG di Tim per rispondere al reclamo), e quale dies ad quem il giorno 10 aprile 2024, data dell'udienza di conciliazione e occasione per l'istante di interagire con l'operatore. Al suddetto importo devono essere conteggiati gli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza fino al saldo effettivo. Tutto ciò premesso, in fatto e diritto,

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 17/04/2024, è tenuta a , per le sue esposte motivazioni: 1. corrispondere a favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, l'importo di euro 45,00.- (quarantacinque), a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo di cui all'art. 12 del Regolamento sugli Indennizzi, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza fino al saldo effettivo; 2. comunicare al Co.Re.Com FVG l'avvenuto adempimento della presente delibera entro 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Roberta Sartor