

DELIBERA 003/2024/CRL/UD del .../01/2024
Axxx Cxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/608240/2023)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 26/01/2024;

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;

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 Axxx Cxxx del 16/05/2023 acquisita con protocollo n. 0131772 del 16/05/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente deduce di aver sottoscritto in data 30.11.2021 un contratto per due utenze business di cui una mobile ed una fissa, ma che tuttavia successivamente riceveva fatturazioni relative a diverso contratto, afferente – tra le altre – il noleggio di due apparati telefonici. L'istante, resosi conto di essere stato vittima di una truffa, presentava in data 20.10.2022 denuncia querela presso il Commissariato di PS di Formia, allegando il contratto così disconosciuto ed evidenziando che gli estremi del numero di telefono, del codice IBAN e del documento di identità non coincidevano con quelli del querelante. Per tali motivi, contestava la ricezione di diverse fatture per canoni e noleggio apparati per un totale di € 3.000,00 circa, mai richiesti e – in ogni caso – attivati a mezzo contratto disconosciuto. Premesso quanto sopra richiedeva: i. che il Corecom Lazio dichiarasse la nullità del contratto in quanto frutto di una truffa e, comunque, in quanto mancante del consenso e degli elementi essenziali; ii. storno dell'insoluto; iii. indennizzo per il disagio subito (quantificate in € 500,00); iv. rimborso delle spese legali.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva nel procedimento con memoria difensiva del 3.07.2023 l'Operatore TIM a mezzo della quale, in via preliminare e nel rito, eccepiva inammissibilità della domanda avversaria, in quanto la stessa comportava un accertamento devoluto alla competenza dell'Autorità giudiziaria ordinaria. Ed invero, essendo per il Gestore precluso al Corecom un accertamento in materia di verifica dell'autenticità della firma, ne discende che ogni pronuncia strettamente connessa al detto accertamento, ovvero consequenziale alla vicenda prospettata (relativa quindi ad eventuali storni e/o, in ipotesi, indennizzi), non può essere decisa nel presente procedimento di definizione. A tal fine, citava a supporto delle proprie argomentazioni la Delibera Agcom n. 5/15/CIR che dichiara “nel merito non può essere sindacata in questa sede la richiesta dell'istante diretta alla declaratoria di nullità contrattuale ai sensi del combinato disposto degli articoli 1325 e 1418 del codice civile, in quanto la nullità, quale causa idonea allo scioglimento contrattuale, è una sanzione applicata al verificarsi di vizi talmente gravi che, salvo diverse disposizioni di legge, può essere oggetto di accertamento solo ed esclusivamente da parte del giudice anche d'ufficio, ovvero su istanza di chiunque vi abbia interesse (la relativa azione, peraltro, è imprescrittibile) ed, in quanto tale, produce la caducazione degli effetti ab origine, nel senso che il contratto è come se non fosse mai esistito”. Pertanto, nel rito, la TIM concludeva eccependo che il Corecom avrebbe dovuto dichiarare inammissibile la domanda perché formulata in violazione dell'art. 20 della delibera n. 359/19/CONS, in quanto Organismo incompetente a deliberare in punto di

disconoscimento di firma apocrita, di validità/efficacia del contratto e, conseguentemente, sulla legittimità dell'operato di TIM. Nel merito la Tim, contestava di aver attivato le utenze e iniziato il relativo ciclo di fatturazione, limitandosi ad applicare un contratto formalmente valido, efficacemente attivato in data 2.12.2022 per la linea n°3353xxx e, comunque, stante l'anagrafica in possesso dall'Operatore riferibile alla ditta della controparte. L'operatore depositava in atti file del contratto telefonico de quo rilevando pertanto l'assenza di responsabilità in capo alla società, in quanto il suo operato era giustificato dalla ricezione di un contratto che la legittimava all'attivazione delle linee e degli accessori ad esse connessi. Ancora nel merito, il Gestore rilevava la mancata presentazione del reclamo da parte dell'utente e la sua produzione nel corso del procedimento eccependo, pertanto, la preclusione regolamentare di qualsivoglia indennizzo. Concludeva, pertanto, chiedendo in via preliminare e nel rito il rigetto dell'istanza in quanto inammissibile e, in ogni caso, infondata nel merito sia in fatto che in diritto. In sede di repliche: con note datate 23.07.2023 l'utente insisteva per l'ammissibilità dell'istanza e, nel merito, per l'accoglimento di tutte le proprie richieste. In particolare, la società istante rilevava come la parte convenuta avesse in realtà depositato un contratto validamente riconosciuto e sottoscritto dall'utente e non anche quello oggetto di contestazione. A tal proposito, ribadiva anche in tale sede che nel "contratto-truffa" veniva indicato un numero di carta di identità diverso dalla carta d'identità del legale rappresentante, così come un differente numero di codice iban per il pagamento.

3. Motivazione della decisione

Preme anzitutto rilevare – nel rito – che, ai sensi di quanto previsto dall'art. 20, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie, l'oggetto della pronuncia deve essere limitata al rimborso di somme risultate non dovute e al riconoscimento di eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Nel caso di specie, così come sono stati rappresentati i fatti, il Sig. Vxxx, n.q. di l.r.p.t. della A.xxx S.r.l., apparentemente firmataria del contratto, ha contestato dinanzi l'intestato Corecom la nullità del contratto TIM, chiedendo – espressamente – una pronuncia sulla validità ed efficacia del rapporto stesso (cfr. GU14, sub richieste: "(...) si chiede che lo stesso sia dichiarato nullo ad ogni effetto sia per mancanza del consenso sia per difetto degli elementi essenziali delle generalità e della sottoscrizione"). Da tale annullamento (rectius: dall'accertata falsità della firma o di qualsivoglia ulteriore elemento contrattuale) ne discenderebbe tout court l'illegittimità dell'operato del Gestore (e/o dei soggetti asseritamente ad esso preposti per il recupero del credito) e, quindi, la fondatezza della richiesta di storni ed indennizzi. Tale affermazione è suffragata dalla circostanza che la contestazione avverso il suddetto rapporto e le relative fatture – in assenza di un diverso formale reclamo rimesso e/o comunque versato in atti nel corso del procedimento – coincide con la denuncia alla Polizia di Stato del distretto di Formia del 20.10.2022, laddove l'utente querela ignoti lamentando la mancanza di una valida sottoscrizione. E' lo stesso utente, a mezzo di presentazione di istanza GU14 e successive repliche a parlare

espressamente di un “contratto truffa”. Tuttavia, una domanda così formulata prevede e richiede un preliminare accertamento di merito avente ad oggetto l’esistenza o meno del vincolo contrattuale e la sua eventuale validità. Va da sé che tale accertamento presuppone necessariamente una verifica in ordine alla autenticità della sottoscrizione del contratto e/o dei suoi elementi; accertamento che, come visto, dal tenore letterale dell’art. 20 della delibera n. 359/19/CONS, non può essere di competenza del Corecom. Sul punto sono numerosissime le pronunce rese dall’Autorità in materia, laddove è stato reiteratamente chiarito che il Corecom non è competente in materia di verifica dell’autenticità di una sottoscrizione, atteso che il cd. disconoscimento di autenticità, avente per oggetto una scrittura o la sottoscrizione su di essa apposta e disciplinato dagli artt. 214 e 215 c.p.c., è demandabile all’Autorità giudiziaria ordinaria (Cass., sent. 22 gennaio 2004, n. 935; delibera Agcom 23/19/CIR). In tal senso si veda la Delibera Agcom n. 51/10/CIR per la quale “Deve affermarsi l’incompetenza di questa Autorità in materia di verifica dell’autenticità della firma, in quanto il disconoscimento c.d. di autenticità, avente ad oggetto la verità e la genuinità di una scrittura o della sottoscrizione su di essa apposta, è disciplinato dagli artt. 214 e 215 c.p.c. e demandato all’autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sent. 22/01/2004 n. 935; si veda anche Delibera AGCOM 45/12/CIR). Più in generale, e per onere di completezza, va evidenziato che in caso di contestazione dell’utente circa l’indebita attivazione di servizi, l’operatore è tenuto a dimostrare di aver ricevuto una richiesta dell’utente idonea a determinare l’attivazione contestata (v. in tal senso Corecom Lazio, delibera n. 51/10, Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera 104/10, Corecom Umbria Delibera n. 34/2012 – Corecom Sicilia Determina n° 30/2020). Nel caso di specie, pur avendo l’operatore depositato, stando alle contestazioni dell’utente un contratto “diverso”, è stata la stessa società istante a fornire la prova dell’esistenza di un contratto recante la firma digitale del Sig. Vxxx (ancorchè, come visto, disconosciuta a mezzo querela). Tale PDA così sottoscritta da parte dell’utente che ha determinato l’attivazione dei servizi richiesti da parte dell’Operatore. Si ritiene pertanto che verosimilmente TIM, effettuati i controlli nell’ambito della procedura di attivazione delle utenze abbia attivato il contratto in esame, ritenendolo regolare. (v. anche in tal senso Corecom Lazio Delibera DL/192/15). Va da sé che tale accertamento di falsità del contratto presuppone necessariamente una verifica in ordine alla autenticità della sottoscrizione, che presuppone altresì l’eventuale disamina dei presupposti del reato di truffa. Conseguentemente, essendo precluso a questo Corecom un accertamento in materia di verifica dell’autenticità della firma (ovvero dei suoi elementi essenziali), ne discende che ogni altra pronuncia strettamente connessa ovvero consequenziale alla vicenda prospettata, relativa a eventuali storni e/o, in ipotesi, indennizzi, non può essere assunta nel presente procedimento (ex multis Corecom Marche Delibera n°11/2021). Per tali motivi, le domande formulate nell’istanza introduttiva, debbono dichiararsi inammissibili non contemplate dal Regolamento indennizzi ed implicano un giudizio di accertamento di esclusiva competenza dell’Autorità Giudiziaria. Sul punto, giova ricordare che – anche a prescindere dagli esiti del presente procedimento amministrativo – è fatta comunque salva ed impregiudicata per l’utente ogni azione esperibile dinanzi le competenti Sedi Giudiziarie. In conclusione, per motivi di completezza, giova altresì rilevare che non risulta neppure contestato alcunchè alla TIM avendo omissis l’utente la

produzione di reclami scritti avverso il Gestore. Ed infatti, stando alla ricostruzione dei fatti fornita dall'utente, nonché della documentazione istruttoria versata in atti, si ricava che la data del reclamo coincide (e si esaurisce) con la presentazione della querela del 20.10.2022. Nulla, di converso, risulta contestato direttamente avverso il Gestore. Sul punto, valgono comunque le preclusioni previste dalla Delibera Indennizzi in forza della quale: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte" (art. 14, comma 4, all. A Del. 347/18/Cons).

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza della Axxx Costruzioni S.r.l. nei confronti della società Tim SpA, perché inammissibile per i motivi di cui in premessa. 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, 26/01/2024

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini