

DELIBERA 079/2024/CRL/UD del 19/07/2024
F. Cxxx / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/660050/2024)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 19/07/2024;

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 F. Cxxx del 01/02/2024 acquisita con protocollo n. 0031340 del 01/02/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato che: “Il sig. Cxxx, decideva di acquistare tramite il sito Tim, un Iphone 13 pro addebitato sul conto telefonico a rate. Dopo circa un'ora decideva di annullare tale ordine per richiedere un Iphone 13 promax 256 gb al costo di € 47,00 al mese per 30 rate, che veniva correttamente recapitato al sig. Cardarelli. Poichè il lavoro del sig. Cxxx lo impegna mesi interi fuori casa, soltanto un anno dopo veniva a conoscenza che Tim addebitava entrambi gli Iphone. Nonostante le numerose segnalazioni al servizio clienti, sia telefoniche che scritte, la situazione non veniva risolta e il sig. Cxxx richiedeva la migrazione ad altro gestore. Sulla base di tali elementi, l'istante ha richiesto: “La cessazione del contratto e il relativo storno dell'insoluto fino a fine ciclo di fatturazione; Qualora intervenisse il recupero crediti, il ritiro della pratica in esenzione spese; Il rimborso di tutte le somme versate e non dovute a titolo di Iphone 13 Pro, mai ricevuto; Un indennizzo per applicazioni contrattuali diverse da quelle pattuite pari ad € 700,00; Un indennizzo per attivazione servizi non richiesti, ex l'art. 9 della Delibera AGCOM/18/CONS pari ad € 700,00; Un indennizzo per mancata/tardiva risposta ai reclami, ex l'art. 12 della Delibera AGCOM 347/18/CONS pari ad € 300,00”.

2. La posizione dell'operatore

TIM spa, nel rispetto dei termini procedurali, ha prodotto una memoria difensiva, con documentazione allegata, rilevando, nel merito, previa ricostruzione dell'intera vicenda contrattuale: “Sono, infatti, presenti a sistema due distinti ordini del 23.03.2022 e del 02.04.2022 per due distinti apparati che risultano consegnati, come evidenziato dalle schermate del sistema commerciale (Doc.1) e dalle ricevute di consegna (Doc.2-3). Il prodotto ordinato il 23.03.2022 è un IPHONE 13 PRO 12G al costo di € 40 mensili x 30 mesi. L'apparato risulta consegnato il 25.03.2022 e mai restituito. Il secondo apparato, invece, È stato ordinato il 02.04.2022 ed È costituito da un IPHONE 13 PRO MAX 256, al costo mensile di € 47 x 30 mesi. Anche questo prodotto risulta consegnato, in data 06.04.2022 e mai restituito. TIM, dunque, ha attivato le rateazioni approvate e consegnato i due apparati I PHONE, aventi le caratteristiche previste in contratto e, per l'effetto, ha iniziato il ciclo di fatturazione. Non sono presenti a sistema recessi tempestivi, nÈ reclami né, infine, risulta restituito l'apparato in contestazione a TIM. Solo nel mese di ottobre 2023 l'istante segnala a TIM la presunta anomalia e l'operatore inoltra alla controparte apposita missiva nella quale specificava la documentazione necessaria per le verifiche del caso (Doc. 4). Alcuna censura può essere mossa nei confronti di TIM. Da tutto quanto sopra si deduce come le fatture emesse dall'operatore, oggi insolute, siano legittime ed integralmente dovute, poiché riferite a servizi e apparati

richiesti e fruiti dall'istante. Sulla scorta delle ragioni argomentate e documentate, pertanto, le fatture emesse da TIM come sopra genericamente contestate sono legittime e dovute e, come tali dovranno restare a carico di parte istante. L'istante dovrà restare obbligato al saldo dell'insoluto a sistema ammontante, allo stato ad € 2368.68 portato dai conti emessi da TIM dal 2/23 al 2/24. Sia, peraltro, consentito segnalare che, fermo quanto dedotto in punto di mancato invio di recesso e reclami tempestivi, l'istante comunque ha contestato l'addebito di rate per un solo apparato, mentre conferma la richiesta e la fruizione del secondo IPHONE. Inoltre, la controparte è stato titolare della linea alla quale si riferiscono le fatture insolute, fino al 13.11.2023 e, pertanto, sino a tale data ha fruito di tutti i servizi forniti da TIM. Non si comprende, pertanto, il motivo per il quale la controparte abbia omesso integralmente il pagamento di tutti i conti emessi da TIM a far data da gennaio 23 in poi. La domanda avversaria non può, pertanto, essere accolta. Al pari infondata risulta anche la domanda volta alla liquidazione di indennizzi. In primo luogo, dalla ricostruzione dei fatti poco sopra operata è emerso come TIM abbia tenuto un comportamento diligente e corretto. Pertanto, l'esponente società non ha, in alcun modo, determinato l'insorgenza di fattispecie suscettibili di valutazione ai fini dell'indennizzo richiesto ex adverso. Peraltro, fermo quanto sopra e a tutto voler concedere, la presunta prosecuzione del ciclo di fatturazione non può ridondare in alcuna delle fattispecie ricomprese nell'ambito oggettivo della delibera 347/18/CONS., come erroneamente invocato dalla parte istante. Di conseguenza, non solo l'adito Corecom è incompetente ma, anche laddove volesse pronunciarsi sul caso in esame, non potrebbe liquidare alcunché non essendo le ipotesi sopra descritte indennizzabili ai sensi della delibera 347/18/CONS, perché non ricomprese nel numerus clausus delle ipotesi ivi elencate, né tantomeno appare possibile assimilarle ad alcuna di esse. In particolare, in applicazione della giurisprudenza costante dell'Agcom e dei Corecom, infatti, (cfr. Corecom Lazio Delibera n. 59/12) "la domanda di indennizzo per la ritardata lavorazione della disdetta deve essere rigettata: infatti, con la dichiarazione di risoluzione contrattuale, l'utente manifesta di non avere più interesse all'adempimento della prestazione. Pertanto, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l'annullamento e/o il rimborso degli importi) si ritiene che la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto, laddove, come nella fattispecie de qua, non precluda la possibilità di ricorrere al servizio di altri gestori, non comporti per l'utente un disagio indennizzabile. A ciò si aggiunga che non sono allegati tempestivi reclami e che le richieste di chiarimenti ricevute dall'istante sono state regolarmente riscontrate (cfr. Doc.3). Non sussistono i presupposti per riconoscere a favore dell'istante nessuno degli indennizzi di cui alla Delibera 347/18 CONS. Nessuna delle domande avversarie merita, dunque, di essere accolta." Concludeva chiedendo, in via principale, il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante.

3. Motivazione della decisione

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile. Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento

per le seguenti motivazioni. Il gestore con la memoria di costituzione ha depositato i moduli di consegna degli iphone assunti come sottoscritti dall'istante. Quest'ultimo ha dichiarato di disconoscere le firme apposte sui moduli prodotti dal gestore. Il Corecom è incompetente in materia di verifica dell'autenticità della firma, in quanto 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 gennaio 2004 n. 935). Pertanto, il disconoscimento delle firme apposte sui moduli di consegna degli iphone (entrambe disconosciute dall'utente all'interno del fascicolo documentale) esulando dall'ambito di applicazione del Regolamento ai sensi dell'articolo 2 della delibera n. 173/07/CONS, non può essere presa in considerazione in tale sede (cfr. Agcom Delibera n. 45/12-CIR, conforme Delibera n. 51/10/CIR). In altri termini una pronuncia da parte di questo Ufficio non potrebbe che essere consequenziale ad un accertamento in ordine all'esistenza o meno del vincolo contrattuale. Tale accertamento presuppone necessariamente una verifica dell'autenticità della sottoscrizione dei moduli citati posto che l'istante ha disconosciuto la firma posta in calce ai moduli di consegna degli iphone prodotti da TIM. Conseguentemente, essendo precluso a questo Corecom un accertamento in materia di verifica dell'autenticità della firma, ne discende che ogni altra pronuncia strettamente connessa ovvero consequenziale alla vicenda prospettata, relativa a eventuali storni di insoluti, non può essere assunta nel presente procedimento.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Il rigetto dell'istanza del Sig.F. Cxxx nei confronti di TIM S.p.A..
- 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 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.

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini