AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 192/2024

XXXXX XXXXXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) (GU14/601208/2023)

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 XXXXX XXXXX del 15/04/2023 acquisita con protocollo n. 0103270 del 15/04/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, titolare di contratto di tipo privato per servizi di telefonia, rappresenta quanto segue: «1) I FATTI A marzo 2022 la rappresentata è stata vittima di un furto di identità a seguito del quale è stato attivato un contratto a suo nome. Accortasi del problema, l'istante ha sporto denuncia contro ignoti (allegato) e reclamato presso Tim nel tentativo di far cessare gli addebiti. Tim ha fatturato da marzo 22 a ottobre 22 un totale di € 375,12 (allegato) e a nulla sono valsi i reclami del 9.1.23 e del 16.3.23 (allegati) con i quali è stato richiesto il rimborso dei canoni e la copia delle fatture emesse. Poiché il contratto non è stato sottoscritto direttamente dalla cliente e le fatture non le sono mai state consegnate (nonostante le numerose richieste), non si conosce né il numero di telefono, né il codice cliente. 2) RICHIESTA DI RIMBORSO AI sensi dell'art. 19 del regolamento in materia di procedure di risoluzione per le controversie tra operatori ed utenti, laddove si conferisce all'autorità il potere di disporre "rimborsi di somme risultate non dovute" ("L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità."), dunque si fa richiesta di rimborso di € 375,12 per quanto riscosso da Tim come provato con l'estratto conto allegato alla procedura. 3) INDENNIZZO PER MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI Lo scrivente ha inviato due pec a Tim, la prima il 9.1.23 e la seconda il 16.3.23. Nella prima, oltre il disconoscimento del contratto, è stata fatta richiesta di rimborso dei canoni riscossi dall'operatore, nella seconda è stata fatta richiesta della copia delle fatture emesse a nome della rappresentata. In entrambi i casi nulla è stato risposto e per tale motivo si chiede di riconoscere alla rappresentata un indennizzo di € 300 per mancata risposta ai reclami. 4) RIMBORSO SPESE PER LA PROCEDURA DI DEFINIZIONE Ai sensi dell'art. 19 comma 6 della delibera 173/07/CONS, l'autorità ha la possibilità di concedere un rimborso spese per la procedura di definizione, tenuto conto del grado di partecipazione e dal comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione. Si chiede il riconoscimento del massimale del rimborso spese per la procedura, tenuto conto che per ottenere quanto dovuto al rappresentato è stato necessario assisterlo in conciliazione e nella presente procedura di definizione. 5) RICHIESTA STORNI E ESIBIZIONE FATTURE Si chiede che venga prodotta la documentazione relativa alla fatturazione emessa dall'operatore, vista l'impossibilità tecnica di allegarla (si ricorda che nulla è stato inviato alla cliente) e la mancata collaborazione di Tim nel rispondere ai reclami, anche al fine di valutare eventuali insoluti presenti a carico della rappresentata, di cui sin da ora si chiede lo storno». Sulla base di tali premesse, chiede: I) rimborso di € 375,12 per quanto addebitato; II) indennizzo di € 300 per mancata risposta

ai reclami; III) rimborso spese per la procedura di conciliazione; IV) esibizione fatture e storno insoluti.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta: «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). Per quanto riguarda il merito della contestazione si evidenzia quanto segue: In data 22/12/2021 è presente una richiesta di attivazione linea da canale "Dealer" con presenza del Template del 22/12/2021, della Carta d'identità della titolare, Questionario trattamento dati personali del 22/12/2021 e Informativa Precontrattuale del 22/12/2021 (v. allegati.). Di conseguenza il 14/01/2022 viene eseguita l'attivazione della linea con il profilo Premium Mega (v. all. Sintesi Contrattuale del 22/12/2021) e con la consegna del modem regolarmente ricevuto dall'istante, il quale risulta rispedito (dall'istante) alla società convenuta solo in data 25.05.2023. E' importante precisare che l'istante non ha mai reclamato l'attivazione illegittima dell'utenza in contestazione nei tempi previsti dalla normativa vigente. Infatti dalla documentazione in atti, non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati all'operatore concernete addebiti in fattura. L'art. 23 delle C.G.A. stabilisce che: "i reclami riguardanti addebiti in fattura devono essere inviati all'indirizzo indicato in fattura entro i termini di scadenza della fattura stessa". Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi , neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. L'istante ha reclamato dopo due anni dall'attivazione della linea. In merito si evidenzia che l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, esclude il riconoscimento di indennizzi 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 venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. Evenienza che non si è verificata nel caso de quo. L'utenza risulta cessata in data 25.05.2023 a seguito di spedizione modem, ed in paci è presente uno scoperto pari ad € 412,39. Appare evidente che quanto sostenuto dall'istante non può trovare accoglimento, in quanto l'utenza risulta regolarmente attivata infatti è presente regolare contratto sottoscritto con allegato documento di riconoscimento, e l'istante ne era pienamente a conoscenza avendo ricevuto regolare modem il quale risulta restituito dall'istante stesso. Si deve evidenziare, inoltre, che l'istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto una scarna documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite. In punto, poi, rilevano pure le regole in

materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento. Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa. Solo per una corretta esposizione dei fatti si evidenzia che l'istante non ha mai inoltrato alla società convenuta la Denuncia, la quale risulta depositata solo nel fascicolo documentale in data 08.02.2023, la quale è al vaglio dell'ufficio competente. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale e/o l'archiviazione per cessata materia del contendere».

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, le richieste formulate dall'utente possono trovare parziale accoglimento, per le ragioni di seguito specificate. È necessario preliminarmente precisare che, come eccepito dalla parte convenuta, questo Corecom non è competente in materia di disconoscimento del contratto. Vige infatti il principio secondo cui "In caso di fatturazione emessa dal gestore relativa a utenze telefoniche disconosciute dall'istante mediante denuncia penale […] la fattispecie integra l'ipotesi di un'attività fraudolenta posta in essere da terzi, rilevante penalmente, che esula dalle competenze di questa Autorità" (delibera Agcom n. 15/16/CIR). La questione, tuttavia, non esaurisce le doglianze avanzate dall'utente, la quale ha allegato al fascicolo documentale due pec, una del 9 gennaio del 2023 e l'altra del 16 marzo 2023, delle quali lamenta il mancato riscontro. Nella prima delle comunicazioni citate, l'utente, oltre a comunicare il disconoscimento della firma, chiedeva inequivocabilmente l'immediata cessazione degli addebiti. L'operatore non si esprime sul motivo della mancata risposta a detta comunicazione, limitandosi a eccepirne la tardività e implicitamente confermandone la ricezione, e, nelle proprie memorie, informa che l'utenza è cessata il 25 maggio 2023. La mancata presa in carico della richiesta di cessazione degli addebiti dell'utente ha determinato un ritardo nella lavorazione del recesso. Tale comportamento integra una violazione dell'art. 1, co. 3, del D. L. 7/2007, laddove prevede "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni". L'atteggiamento inerte dell'operatore a fronte delle comunicazioni dell'utente, infatti, ha determinato un ingiustificato ritardo nella cessazione del contratto e non può considerarsi conforme a buona fede e diligenza, vista la chiara volontà espressa dall'utente, al di là delle questioni sull'autenticità della firma, di non permanere nel rapporto. In parziale accoglimento delle domande sub I) e sub IV), dunque deve disporsi lo storno, ovvero il rimborso in caso di

avvenuto pagamento, degli importi per i canoni addebitati con riferimento al periodo successivo all'8 febbraio 2023, trentesimo giorno successivo alla comunicazione dell'utente e termine ultimo, alla luce della citata normativa, per la lavorazione del recesso. Spetta inoltre, in accoglimento della domanda sub II), indennizzo per omesso riscontro al reclamo da calcolarsi a far data del 9 febbraio 2023, trentunesimo giorno successivo al primo reclamo e termine ultimo, secondo le condizioni contrattuali, per il riscontro, e fino al 11 aprile 2023, data dell'udienza di conciliazione e prima occasione utile di discussione tra le parti circa il disagio occorso. Ne deriva un arco temporale di 61 giorni che, applicando il parametro di 2,50 pro die previsto dall'art. 12 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, darà luogo a un indennizzo dell'importo di 152,50 euro. Non può viceversa trovare accoglimento la richiesta sub III), di rimborso delle spese di procedura, attesa la gratuità del procedimento e la mancanza, in atti, di particolari spese documentate.

DELIBERA
Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza, Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta a stornare, ovvero, in caso di avvenuto pagamento, a rimborsare gli importi per i canoni addebitati con riferimento al periodo successivo all'8 febbraio 2023. Tim Spa è inoltre tenuta a corrispondere all'utente la somma di 152,50 (centocinquantadue/50) euro a titolo di indennizzo per omesso riscontro al reclamo. Indennizzi e rimborsi dovranno essere corrisposti mediante compensazione della posizione debitoria e, per l'eventuale residuo, mediante assegno circolare intestato all'utente e dovranno essere maggiorati degli interessi legali a far data dall'istanza di definizione e fino all'effettivo soddisfo.

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