

DELIBERA N. 23/2025

**XXXXXX XXXXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/686657/2024)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 27/02/2025;

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 18/06/2024 acquisita con protocollo n. 0167649 del 18/06/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dal dott. Francesco Saverio Panza, in servizio presso il Corecom Puglia;

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 residenziale per servizio di telefonia fissa, relativo all'utenza 0883/*****4, rappresenta quanto segue: "Il mio assistito, mi riferisce, che da un'analisi della fattura n. RS00756215, risultano essere presenti costi illegittimi e quindi non dovuti – COSTI D'INTERVENTO MANUTENZIONE-". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) Fornire riscontro alla presente; II) provvedere allo stralcio integrale della fattura in contestazione, così come in oggetto indicata; III) corrispondere la somma di euro 650,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: "In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che in data 04/05/2023 è stato eseguito intervento di manutenzione su apparati di proprietà dell'utente. L'istante era pienamente a conoscenza del suddetto addebito in quanto risulta verbale di intervento a pagamento regolarmente sottoscritto (vedi allegato1). A seguito di ciò l'istante ha avuto l'addebito sul conto di Marzo 2024 in quanto la suddetta manutenzione risulta caricata a sistema ed addebitata in data 24.01.2024. Si precisa che il suddetto addebito è corretto in quanto la società convenuta, come da normativa vigente, ripristina gratuitamente i disservizi non imputabili direttamente e/o indirettamente all'utente, pertanto, nel caso de quo, atteso che il disservizio dipendeva dal malfunzionamento dell'apparato di proprietà dell'utente, e non da disservizi sulla rete Telecom, è stato effettuato l'intervento a pagamento, al quale l'istante ha aderito. Va ricordato che per giurisprudenza costante, sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto (art. 1218 c.c.). Dall'altro canto, invece, incombe sull'utente l'onere probatorio. Nel caso di specie, tale onere non è stato assolto, mancando, come detto, apposita documentazione a supporto di quanto affermato [...]. Nulla spetta all'istante neanche in merito alla mancata risposta al reclamo in quanto l'unico reclamo presente è stato regolarmente riscontrato sia con pec che con mail [...]" Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si prende atto della memoria di replica depositata dal delegato di parte istante in data 02/09/2024, in cui il medesimo delegato dichiara, in particolare, quanto segue: “[...] Al mio patrocinato veniva fatto sottoscrivere un verbale di assistenza su misura, sul quale non era indicato alcun costo da dover sostenere per l'intervento tecnico. così come risulta dalla copia che si allega alla presente memoria di replica. Fatto sta, che a seguito del deposito della memoria difensiva da parte di Codesta società di Telecomunicazioni, veniva allegato copia del suddetto verbale integrato del costo di euro 55,00 per il suddetto intervento. Si precisa, che così come risulta documentalmente il suddetto verbale veniva modificato/integrato dal tecnico di Codesta Società all'insaputa dell'utente, nonché in separata sede; quanto sopra integra la fattispecie di reato ex art. 485 c.p., che statuisce: "Chiunque, al fine di procurare a sé o ad altri un vantaggio o di recare ad altri un danno, forma, in tutto o in parte, una scrittura privata falsa, o altera una scrittura privata vera, è punito, qualora ne faccia uso o lasci che altri ne faccia uso, con la reclusione da sei mesi a tre anni. Si considerano alterazioni anche le aggiunte falsamente apposte a una scrittura vera, dopo de questa fu definitivamente formata". Sul punto, si riporta quanto stabilito dalla Suprema Corte di Cassazione: "Il delitto di falso in scrittura privata (ad. 485 cod. pen.) si consuma nel momento in cui, per la prima volta, si fa uso della scrittura falsificata, ossia quando essa esce dalla sfera di disponibilità dell'agente, producendo i suoi effetti giuridici nei confronti dei terzi": — Cfr. Cass. en. n. 5338/2015 [...]" Ciò premesso, la doglianza dell'istante riguarda, nello specifico, l'asserita modifica e integrazione del verbale di intervento tecnico prodotto agli atti dal gestore, tale da configurare, in base alle affermazioni del medesimo utente, l'ipotesi di falso in scrittura privata ex art 485 c.p. Sul punto, si osserva che la fattispecie contestata dall'utente, invero depenalizzata ai sensi dell'art. 1 D.Lgs. 15 gennaio 2016, n. 7, comporta, in ogni caso, l'accertamento in ordine all'autenticità e genuinità dei documenti che esula dalle competenze del Corecom ai sensi dell'articolo 20, comma 4, dell'Allegato B alla delibera n. 358/22/CONS recante il "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi"; pertanto, le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento.

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** L'istanza non può trovare accoglimento.
- 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, 27/02/2025

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