

DELIBERA N. 33/2024

**XXX / TIM SPA
(TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/683728/2024)**

Il Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Il Corecom Abruzzo del 06/11/2024;

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 L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA l’istanza di XXX del 01/06/2024 acquisita in pari data con protocollo n. 0152771;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L'istante, per il tramite della XXX, con il presente procedimento contesta quanto di seguito: *“A maggio 2024 la signora XXX ha ricevuto sollecito di pagamento da parte di una società di recupero crediti relativamente al contratto TIM n. XXX, riferito ad una serie di numerazioni mai possedute né utilizzate. Ella ha contestato le fatture al servizio clienti e chiesto copia del contratto, senza ottenere soddisfazione.”.*

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- a. la cessazione in esenzione spese del contratto n. XXX;
- b. lo storno dell'insoluto fino a chiusura del ciclo di fatturazione e il ritiro pratica di recupero crediti;
- c. l'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- d. l'indennizzo previsto dall'art. 292 della legge 160 del 27/12/2019 (legge di bilancio 2020).

L'istante allega:

- richiesta di pagamento da parte della società di recupero crediti datata 29/04/2024;
- reclamo via pec del 03/05/2024.

Ai fini dell'esaustiva conoscenza di elementi utili all'istruttoria dell'istanza di definizione de qua, alla luce della previsione di cui all'art. 2, c. 2 del vigente Regolamento delle controversie di cui alla Del. n. 203/18/CONS e ss. mm. e ii. (*“Sono escluse dall'applicazione del presente regolamento le controversie attinenti unicamente al recupero di crediti relativi alle prestazioni effettuate dall'operatore, a eccezione di quelle inerenti a crediti o prestazioni contestate dall'utente”*), in data 05/06/2024 il Corecom adito ha formalmente chiesto alla parte convenuta di integrare il fascicolo documentale con la produzione di copia del documento con il quale ha reso edotto l'istante della presenza dell'insoluto antecedentemente alla cessione del credito al soggetto incaricato.

Rispetto a detta richiesta, l'operatore ha prodotto in atti:

- copia dei solleciti di pagamento datati: 12/09/2022 per 33,95 €; 20/09/2022 per 37,72 €; 22/11/2022 per 85,06 € e per 93,84 €; 16/02/2023 per 100,00 €;
- comunicazione di risoluzione contrattuale, datata 27/04/2023, a fronte dell'insoluto in essere per 119,47 €.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nel contestare ed impugnare l'avversa istanza, rappresenta quanto di seguito: *“In via preliminare, si eccepisce l'inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GUI4 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione.*

Eventuali richieste eccedenti la domanda trattata dinanzi al CORECOM devono essere considerate improcedibili in quanto per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. Sempre in via preliminare, si eccepisce l'inammissibilità di qualsivoglia richiesta di risarcimento del danno atteso che l'Agcom non ha la competenza a pronunciarsi su tali questioni. ... In relazione a quanto segnalato da parte istante nel formulario della presente controversia si riportano del dettaglio gli approfondimenti effettuati:

- L'istante sottoscrive un contratto di attivazione di 1 linea mobile a giugno 2022, ne sottoscrive un altro per l'attivazione di altre 2 linee mobili a novembre 2022 dalle quali si genera il contratto Business n. XXX;

- Sempre a giugno 2022 sottoscrive un contratto FWA per l'attivazione della linea XXX;

- A novembre 2022 sottoscrive un ulteriore contratto di attivazione di una FWA e richiede la fatturazione unica multipla fisso + mobile con le utenze mobili del contratto XXX. Si allegano tutti i contratti sottoscritti. Come già precedentemente allegato, la Scrivente ha inviato una serie di solleciti di pagamento e una comunicazione di risoluzione contrattuale ma non è stata ricontattata nè il cliente ha mai proceduto al pagamento delle fatture emesse. ... Conclusioni: Sulla base di quanto sopra indicato, in sede di istanza TIM richiede l'estromissione dal presente procedimento e il saldo di tutte le fatture insolute”.

L'operatore allega:

- report recante la situazione amministrativa della parte istante; - copia dei contratti stipulati a giugno e a novembre 2022.

3. Le repliche dell'istante

A fronte delle memorie presentate da Tim S.p.a., in data 23/07/2024, nei termini previsti, l'istante ha depositato le proprie controdeduzioni, replicando: *“In riferimento alle memorie presentate da TIM relative alla controversia di cui all'oggetto, si replica come segue: - in data 29/04/2024 la signora XXX ha ricevuto una semplice lettera, da parte della società Service Lines srl che le intimava il pagamento di € 1.681,46; - ella contesta immediatamente gli importi con pec del 03/05/2024 (all. reclamo del 03/05/2024) non avendo mai sottoscritto nessun contratto con TIM ed essendo venuto a conoscenza del debito solo in data 29/04/2024; - TIM non ha fornito nessuna prova di un riscontro a tale reclamo e solo nelle memorie produce copia dei contratti; - l'operatore produce 4 contratti dalla cui analisi emerge una firma apocrifa, basta confrontare quella della delega o del documento allegati alla procedura e quello riportato nei contratti per notare la diversità, senza una perizia calligrafica, ma tralasciamo l'autenticità della firma che non rientra nelle competenze dell'Autorità ed andiamo oltre; - i contratti all. 1 e all. 3 del 01/06/2022*

riportano una firma che è diversa da quella apposta nei contratti all. 2 e all.4; - anche la denominazione sociale è diversa, nei contratti all. 1 e all. 3 è “XXX” mentre nell’all. 2 e all. 4 è “XXX” con identica partita iva; - tutti i contratti prevedevano l’addebito sul c/c ma l’IBAN indicato non è mai stato posseduto né alla società né alla signora XXX, tant’è che tutte le fatture emesse sono risultate insolite a causa del mancato aggancio del RID; - solo nel contratto all.3 è presente il codice agente ed il codice agenzia, completamente assente negli altri 3 contratti; - l’operatore non fornisce prova del traffico e dell’utilizzo dei servizi, confermando di fatto la versione della signora XXX; - l’utente non ha mai ricevuto le fatture né i solleciti di pagamento allegati da TIM che non sono mai stati ricevuti dalla cliente e per i quali il gestore non ha prodotto la prova di consegna; - si ravvede una “colpa” del gestore che non ha sospeso i servizi dopo il mancato pagamento delle prime fatture, continuando a fatturare per quasi 2 anni, generando un insoluto notevole; - non appena venuta a conoscenza del debito (lettera recupero crediti 29/04/2024) ella ha contestato nei tempi e nei modi previsti dalle delibere AGCOM e dalla legge (pec 03/05/2024 allegata) ed il gestore non ha fornito nessuna prova di un riscontro al reclamo inviato, né tantomeno ha fornito copia del contratto e delle fatture; - l’operatore non ha prodotto le fatture che compongono il montante debitorio, titolo necessario per vantare un credito e richiederne il pagamento; - configurandosi una fatturazione illegittima si chiede l’indennizzo previsto dall’art. 292 della legge 160 del 27/12/2019 (legge di bilancio 2020), viste le precedenti pronunce di codesto Corecom (delibera 20 del 22/07/2022- delibera 8 del 05/04/2023 e delibera 10 del 26/04/2023)) che disciplinano fattispecie analoghe. Alla luce di quanto esposto si torna a chiedere quanto già formulato nel GUI4 rigettando in pieno le memorie fornite dall’operatore TIM.”.

A seguire, in data 30/07/2024, parte istante ha depositato in atti copia della denuncia di disconoscimento dei contratti Tim, effettuata il 29/07/2024 presso la locale legione dei Carabinieri.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

La controversia si fonda sull’avvenuta ricezione da parte dell’istante, nel maggio del 2024, della richiesta di pagamento dalla società di recupero crediti Service Lines srl di fatture Tim - per complessivi € 1.681,46 - relative a numerazioni mai possedute, né utilizzate dalla soc. XXX. In data 03/05/2024 l’istante reclama via pec a Tim quanto richiesto in pagamento, dichiarando di non aver mai attivato, né utilizzato le numerazioni oggetto di insoluto (XXX), individuate a seguito di

reclamo fatto al 191, chiedendo contestualmente, ma invano, copia dei relativi contratti. A fronte di siffatte ragioni, l'istante chiede: la cessazione del contatto n. XXX senza costi; lo storno dell'insoluto esistente; il ritiro della pratica di recupero crediti; l'indennizzo per mancata risposta ai reclami; l'indennizzo ex art. 1, c. 292 della L. n. 160/2019 (Legge di bilancio 2020).

Alla luce della specifica fattispecie, tenuto conto dell'espressa preclusione alla trattazione di quelle incentrate sulle richieste di pagamento da parte di società di recupero crediti per conto di operatori telefonici, come contemplata dall'art. 2, c. 2 del vigente Regolamento di risoluzione delle controversie di cui alla Del. 203/18/CONS e ss.mm.ii. ("Sono escluse dall'applicazione del presente regolamento le controversie attinenti unicamente al recupero di crediti relativi alle prestazioni effettuate dall'operatore, a eccezione di quelle inerenti a crediti o prestazioni contestate dall'utente"), il Corecom ha formalmente chiesto alla parte convenuta di depositare in atti copia della documentazione attestante l'avvenuta informativa circa l'insoluto esistente, inviata all'istante prima del mandato conferito alla società di recupero crediti. Nel termine assegnato, Tim ha prodotto: copia dei solleciti di pagamento datati 12/09/2022 per 33,95 €; 20/09/2022 per 37,72 €; 22/11/2022 per 85,06 € e per 93,84 €; 16/02/2023 per 100,00 €; oltre a copia della comunicazione di risoluzione contrattuale, datata 27/04/2023, a fronte dell'insoluto in essere per 119,47 €.

Alla luce della documentazione predetta, il Corecom ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento ed ha assegnato i rispettivi termini per la produzione di atti difensivi ai sensi dell'articolo 16, c. 2, del Regolamento di risoluzione delle controversie, rinviando la decisione in ordine alla ammissibilità dell'istanza di definizione in esame all'esito dell'udienza di discussione successivamente fissata.

In fase di memoria difensiva, l'operatore ha dichiarato che l'istante ha attivato, tra il mese di giugno e il mese di novembre 2022, le utenze fisse e mobili oggetto di contestazione, attraverso la sottoscrizione dei contratti depositati in atti. Ha ribadito, inoltre, di aver inviato all'istante i solleciti di pagamento e la comunicazione di risoluzione contrattuale allegati in atti, chiedendo, in conclusione, l'estromissione di Tim dal procedimento e il saldo da parte dell'istante di tutte le fatture insolute.

Nelle proprie repliche al gestore, parte istante ribadisce di aver avuto contezza dell'insoluto solo a seguito della ricezione della richiesta di pagamento da parte della società di recupero crediti Service Lines; di averlo immediatamente contestato a Tim con pec del 03/05/2024; di non aver mai sottoscritto nessun contratto; di aver avuto visione dei contratti riferiti alle numerazioni oggetto di fatturazione solo a seguito del deposito delle quattro versioni prodotte dal gestore in occasione delle proprie memorie difensive; di ravvisare su uno di essi una firma apocrifa, ma anche una

denominazione sociale diversa su due contratti, oltre alla previsione in tutti e quattro i contratti dell'addebito RID delle fatture su un IBAN mai posseduto dalla società e a cui, infatti, i pagamenti non risultano essersi mai agganciati. Sottolinea, inoltre, di non aver mai ricevuto né le fatture, né i solleciti di pagamento allegati da Tim.

Prima dell'udienza di discussione, inoltre, parte istante ha depositato in atti la denuncia contro ignoti fatta alla locale sezione dei Carabinieri in data 29/07/2024 per disconoscere i contratti oggetto di addebito per € 1.861,46.

In occasione dell'udienza, le parti non trovano un accordo restando ferme sulle rispettive posizioni, demandando al Corecom la definizione della controversia.

Alla luce di quanto sin qui riportato, è di palese evidenza come la fattispecie, essendo, nella sostanza, incentrata sulla contestata richiesta di pagamento da parte della società di recupero crediti e sul disconoscimento della firma presente sui contratti depositati agli atti del presente procedimento, non risulta trattabile presso la sede adita per un duplice ordine di ragioni.

Anzitutto, come già accennato, ai sensi dell'art. 2, c. 2 del vigente Regolamento di risoluzione delle controversie di cui alla Del. 203/18/CONS e ss.mm.ii.: “Sono escluse dall'applicazione del presente regolamento le controversie attinenti unicamente al recupero di crediti relativi alle prestazioni effettuate dall'operatore, a eccezione di quelle inerenti a crediti o prestazioni contestate dall'utente”. Nel caso di specie, non avendo la parte istante avuto contezza dell'insoluto né, addirittura, dell'esistenza dei sottesi contratti se non all'arrivo della richiesta di pagamento direttamente da parte della società di recupero crediti, non ha avuto modo di presentare reclamo prima di allora. Non risultando, pertanto, in concreto verificatasi la condizione di eccezione al divieto di ammissibilità consistente nell'esperita contestazione di crediti o prestazioni al gestore prima della determinazione del debito richiesto poi in pagamento dal recupero crediti, l'istanza di definizione de qua risulta inammissibile ai sensi dell'art. 2, c. 2, del citato Regolamento Agcom.

Ma, ancora. Sulla scorta di quanto emerso in occasione del presente procedimento, il disconoscimento dei contratti che avrebbero dato origine all'insoluto ha assunto veste formale allorquando la parte istante, presa visione per la prima volta tramite l'incardinato procedimento al Corecom dei contratti vantati da Tim a suo nome, non ne ha riconosciuto la paternità ed ha pertanto sporto denuncia ai Carabinieri.

A ben guardare, dunque, la valutazione circa la fondatezza delle richieste oggetto del presente procedimento presupporrebbe la verifica della autenticità delle firme apposte sui contratti depositati da Tim che, tuttavia, non è di competenza del Corecom. Come chiarito dall'Agcom sin dalla Delibera n. 51/10/CIR: “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).". Lo stesso indirizzo è stato ribadito dall'Autorità anche più di recente allorquando la stessa ha rimarcato: "Come già fatto presente in numerose pronunce, questa Autorità non ha alcuna competenza in materia di verifica dell'autenticità della firma in quanto il disconoscimento di autenticità avente ad oggetto la verità e genuinità di una scrittura o sottoscrizione su di essa apposta è disciplinata dagli art. 214 e 215 c.p.c. ed è demandata all'Autorità giudiziaria ordinaria. Ne discende che ogni altra pronuncia strettamente connessa ovvero consequenziale alla vicenda prospettata non potrà essere decisa dall'Autorità adita con riferimento al caso di specie, stante la propria incompetenza." (in tal senso cfr Del. 3/23/CIR).

Conseguentemente, risultando precluso al Corecom un accertamento in materia di verifica dell'autenticità della firma, ogni altra pronuncia strettamente connessa, ovvero consequenziale alla vicenda prospettata, relativa a eventuali storni e/o indennizzi a vario titolo richiesti, non può essere assunta nella presente sede per incompetenza per materia.

UDITA la relazione del Responsabile del procedimento, svolta su proposta del Presidente,

DELIBERA

1. Il Corecom Abruzzo rigetta integralmente l'istanza presentata da XXX nei confronti dell'operatore Tim SpA per le motivazioni sopra evidenziate.
2. Resta salva la possibilità per l'utente di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno subito.
3. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
4. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom Abruzzo.
5. 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.

L'Aquila, 06/11/2024

F.to
IL PRESIDENTE
Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e ii.