

DELIBERA N. 91/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / TIM S.p.A. (Kena mobile)
(GU14/644038/2023)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 23 maggio 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 modificato 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana*” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore "Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione", con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 12/11/2023 acquisita con protocollo n. 0290649 del 12/11/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, in relazione al contratto multibusiness n. 88801070xxxx, contesta all'operatore Tim S.p.A. (Kena mobile) di seguito Tim, l'attivazione non richiesta delle utenze mobili n. 334 980xxxx, n. 338 768xxxx e n. 338768xxxx ricomprese in tale contratto, con la conseguente richiesta di riconoscimento degli indennizzi previsti dalla normativa vigente, per tale fattispecie.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere subito un *"furto di identità [con utilizzo] fraudolento di [propri] documenti e dati per la stipula di [un] contratto Multibusiness [con l'operatore Tim] nel 2012 per [le] utenze telefoniche [n.] 334-980xxxx [in data] 08/11/2012 [n.] 338-768xxxx [in data] 08/11/2012 [e n.] 338-768xxxx [in data] 08/11/2012"*;
- di avere ricevuto *"in data 07/01/2013 (...) un telegramma [con identificativo] ZCZC RIF20130107-014-15225290xxxx dove TIM S.p.a. (...) metteva a conoscenza [l'utente] di essere titolare di un contratto multibusiness [n. 88801070xxxx]"*, che l'istante non aveva però mai sottoscritto;
- di avere quindi provveduto ad inviare al gestore telefonico *"in data 11/01/2013"* una Pec che *"conteneva il disconoscimento di detto contratto [n. 88801070xxxx] in quanto mai stipulato dall' [istante]"*;
- di avere richiesto all'operatore, nella medesima Pec del 11 gennaio 2013 *"una copia del contratto"* mai sottoscritto e rispetto al quale l'utente ha altresì dichiarato di *"non avere fornito a TELECOM ITALIA S.p.a credenziali, documenti di riconoscimento, firme e quant'altro necessario alla stipula di detto contratto multibusiness"*;
- *"dalla data di inoltro della Pec [11/01/2013] di non [avere] (...) più avuto nessuna comunicazione al proposito da TELECOM ITALIA Spa e [che] nemmeno (...) è pervenuta [all'istante] copia del contratto"* richiesta;
- che, successivamente, l'operatore provvedeva a *"sospe[ndere] il servizio relativamente alle linee [telefoniche] appartenenti al contratto n. 88801070xxxx"*;
- di avere successivamente ricevuto *"in data 30/06/2023 [dalla] società di recupero crediti xxx (...) [una] PEC [con] notifica di cessione recupero crediti n. 2958xxxx da parte di TIM"*

S.p.a per fatture non pagate per un importo di € 4.077,29 riferito ad un rapporto/codice cliente RMNLSN55E29Dxxxx corrispondente al [proprio] codice fiscale”;

- *di avere poi “richiesto copia, per PEC, delle fatture/bollette non pagate ad xxx e (...) [di avere] rilevato che [si] tratta[va] di fatture emesse a mio nome nel 2013 facenti riferimento a contratto n. 88801070xxxx (...) [stipulato] presumibilmente (...) nel 2012”;*
- *di avere quindi presentato, in data 21 luglio 2023 presso la Stazione di xxx della Legione Carabinieri Toscana, una formale denuncia recante una “querela per truffa” con la quale ribadiva il “disconoscimento [del] contratto [n. 88801070xxxx] in quanto mai stipulato dall’ [utente che] (...) non ave[va] altresì] fornito a TELECOM ITALIA S.p.a credenziali, documenti di riconoscimento, firme e quant'altro necessario alla stipula di detto contratto multibusiness”.*

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) *gli “indennizzi per servizi non richiesti”, previsti dalla normativa vigente.*

In data 12 settembre 2023 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore TIM tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore TIM ha fatto pervenire, in data 22 dicembre 2023, nei termini stabiliti dal vigente regolamento di cui all’allegato A alla Delibera Agcom n. 203/18/CONS e successive modifiche, una memoria difensiva con documentazione allegata nella quale, con riguardo all’oggetto della controversia, ha preliminarmente eccepito l’ *“inammissibilità delle domande [di parte istante] che comportano un accertamento devoluto alla competenza dell’Autorità giudiziaria ordinaria [in quanto aventi ad oggetto la lamentata] attivazione di contratti o servizi operati da soggetto non identificato che all’esito di sostituzione di persona avrebbe sottoscritto un contratto e ricevuto apparati”*. A detta del gestore, l’utente avrebbe, in tal modo, richiesto al *“Corecom una pronuncia sulla validità ed efficacia del contratto e delle ricevute prodotte da TIM”*.

Sul punto, Tim ha poi dedotto che *“una domanda così formulata presuppone, evidentemente, un accertamento di merito sull’esistenza o meno del vincolo contrattuale e sulla sua eventuale validità. Va da sé che tale accertamento comporta necessariamente una verifica sull’autenticità della sottoscrizione del contratto e delle ricevute; accertamento che, considerando il tenore letterale dell’art. 20 della delibera n. 359/19/CONS, non è (...) di competenza del Corecom [poiché] un simile apprezzamento (...) richiederebbe (...) l’analisi approfondita ed una ricostruzione della volontà delle parti, secondo ciò che è stato convenuto all’epoca della sottoscrizione del contratto che, di fatto, è preclusa all’organismo adito, proprio in ragione della procedura prevista dalla succitata delibera (...)”*.

A sostegno di tale posizione il gestore telefonico ha richiamato la *“Delibera Agcom n. 51/10/CIR [secondo cui] 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 (...)) [e la] Delibera AGCOM 45/12/CIR (...)”*.

L'operatore ha, inoltre, dedotto che *“essendo precluso al Corecom un accertamento in materia di verifica dell'autenticità della firma, ne discende che ogni altra pronuncia strettamente connessa e/o consequenziale alla vicenda prospettata, relativa a eventuali storni e/o, in ipotesi, indennizzi, non può essere assunta nel presente procedimento e non può essere sindacata in questa sede (come stabilito da CORECOM Piemonte Delibera n. 66/2017)”*.

Sul punto, il gestore telefonico ha, ulteriormente, richiamato la *“Delibera Agcom n. 5/15/CIR [secondo cui] 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 caducazione degli effetti ab origine, nel senso che il contratto è come se non fosse mai esistito)”*.

Sulla base di quanto sopra dedotto, Tim ha dedotto che *“le domande di indennizzo formulate [dall'utente] (...) in violazione dell'art. 20 della delibera n. 359/19/CONS sono (...) inammissibili e come tali dovranno essere rigettate, (...) [pertanto] il Corecom non potrà assumere determinazioni in relazione al contratto contestato ex adverso, né tantomeno deliberare in punto di disconoscimento di firma apocrita, di validità/efficacia del contratto e, conseguentemente, sulla legittimità dell'operato di TIM, (...) [comprese] (...) anche le domande conseguenti relative alla liquidazione di indennizzi, connesse ad un accertamento precluso all'Ufficio, saranno al pari inammissibili”*.

Tim *“segnala, a tale riguardo, che l'istante, in data 21 luglio 2023 ha presentato una denuncia querela presso Legione Carabinieri Toscana (Stazione di xxx)”*.

Nel merito, l'operatore ha dedotto che la presente controversia ha per oggetto *“le “utenze mobil[i], (...), nn. 334980xxxx, 338768xxxx, 338768xxxx (contratto n. 88801070xxxx) – Cessate per morosità in data 11/09/2013”*.

Il gestore ha quindi evidenziato l' *“assenza di responsabilità in capo a Tim [e l']insussistenza di fattispecie rilevanti ai fini dell'indennizzo (...) [in quanto] (...) TIM (...), si è limitata ad attivare a nome dell'istante, identificato mediante apposita certificazione e documentazione, il contratto in oggetto [n. 88801070xxxx]. Pertanto, alcuna censura può essere mossa nei confronti di TIM [poi]che, (...), si è limitata ad applicare un accordo formalmente valido, efficace e, comunque, apparentemente riferibile alla controparte; accordo che solo una pronuncia del giudice di merito, resa nella opportuna sede civile, potrà dichiarare invalido e, dunque, inefficace tra le parti”*.

Tim ha continuato affermando che *“in mancanza di una pronuncia di merito che riconosca l'apocriticità della firma apposta sui documenti prodotti dalla comparente, ogni richiesta dell'istante appare, in questa sede, infondata o, comunque, non documentata [ribadendo, altresì che, a proprio avviso] non sussistono i presupposti per riconoscere a favore dell'istante alcuno degli indennizzi di cui alla disciplina di settore”*.

Con riferimento alla *“richiesta di storno, (...) Tim ha [precisato di avere] già provveduto ad emettere note di credito a compensazione della morosità, come comunicato in data 27 luglio 2023 (cfr. Doc. 1 e Doc. 2). In detta comunicazione, Tim ribadisce la cessazione del contratto operata (per morosità) già in data 11/09/2013”*.

Infine, Tim, ha concluso per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis si osserva quanto segue:

- il Corecom non è competente in materia di disconoscimento della scrittura privata, così come eccepito dall'operatore in memoria. Detta materia, infatti, è disciplinata dagli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile che demandano all'autorità giudiziaria ordinaria la verifica circa l'autenticità delle sottoscrizioni (Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n. 935), esulando, pertanto, dall'ambito di applicazione del vigente Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti. Dunque, la denuncia sporta dall'istante in data 21 luglio 2023 presso la stazione dei Carabinieri di Vaglia (FI) verte su un aspetto di rilevanza penale che non attiene all'oggetto di indagine di questa Autorità (AgCom Delibera n.45/12/CIR; conforme Delibera n.51/10/CIR). Nel caso di specie si ritiene, tuttavia, che il contestato contratto n. 88801070xxxx, meriti comunque una valutazione seppur esclusivamente ai fini di una ricostruzione cognitiva della vicenda e del completamento istruttorio.
- la presente disamina avrà ad oggetto esclusivamente le utenze mobili n. 334 980xxxx, n. 338 768xxxx, e n. 338768xxxx, ricomprese nel contratto multibusiness n. 88801070xxxx, così come riportate da parte istante nell'ambito del formulario dell'istanza di conciliazione, della successiva istanza di definizione della controversia e come, altresì, dedotto dall'operatore telefonico, nelle memorie difensive.

Inoltre, con riferimento alla cessione del credito effettuata da TIM nei confronti della società di recupero crediti "xxx" deve essere chiarito che il Corecom ha competenza per le controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, per cui nessun provvedimento può essere dal medesimo adottato nei confronti di soggetti diversi da quelli menzionati, come nel caso di specie, nei confronti di una società di recupero crediti, cui TIM ha ceduto il credito vantato nei confronti dell'istante. Tuttavia, la giurisprudenza ritiene che il debitore conservi le eccezioni, ivi comprese quelle processuali, opponibili al cedente anche nei confronti del cessionario (Cass. 8168/1991), pertanto l'utente ha interesse che venga accertata la legittimità della debenza delle somme in contestazione, a prescindere dalle vicende successive che interessano i diritti di credito che ne discendono.

Al riguardo, si osserva che oggetto del presente procedimento è, tra l'altro, la legittimità di un contestato addebito di costi non riconosciuti riportati nella fatturazione emessa da Tim in relazione alle utenze mobili n. 334 980xxxx, n. 338 768xxxx e n. 338768xxxx non richieste dall'istante e ricomprese nel contratto multibusiness n. 88801070xxxx, di cui l'utente contesta l'avvenuta sottoscrizione, ed il cui accertamento è pregiudiziale alla decisione relativa allo storno dell'insoluto. Pertanto, se è pur vero che la pretesa creditoria è stata azionata da un soggetto terzo che non riveste la qualifica di "operatore" ai sensi di quanto disposto dall'art. 1, lettera m) del vigente "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi media audiovisivi", l'utente ha interesse all'accertamento della legittimità dell'addebito dei menzionati costi cui l'emissione delle fatture di cui chiede lo storno è correlata, e tale accertamento non può che essere proposto nei confronti dell'operatore telefonico che ha applicato tali costi ed emesso la fatturazione, a prescindere dalle vicende successive (cessione) che interessano i diritti di credito che ne discendono.

In quest'ottica, giova precisare che, all'esito delle risultanze istruttorie, la presente disamina s'incentra sull'attivazione non richiesta delle utenze mobili n. 334 980xxxx, n. 338 768xxxx e n. 338768xxxx ricomprese nel contratto multibusiness n. 88801070xxxx mai sottoscritto dall'istante, con la conseguente richiesta di riconoscimento degli indennizzi previsti dalla normativa vigente, per tale fattispecie.

Sull'attivazione non richiesta delle utenze mobili n. 334 980xxxx, n. 338 768xxxx e n. 338768xxxx

L'istante ha dedotto di aver subito l'attivazione non richiesta, da parte dell'operatore Tim, delle utenze mobili n. 334 980xxxx, n. 338 768xxxx e n. 338768xxxx ricomprese nel contratto multibusiness n. 88801070xxxx mai sottoscritto e conseguentemente disconosciuto dallo stesso. Di contro, l'operatore telefonico ha dedotto di avere agito correttamente in quanto *“si è limitat[o] ad applicare un accordo formalmente valido, efficace e, comunque, apparentemente riferibile alla controparte”*.

La richiesta dell'istante *sub i)* è meritevole di parziale accoglimento, nei termini che seguono.

In via generale si rileva che, a fronte della contestazione dell'utente circa l'esistenza e la valida conclusione di un contratto di telefonia, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto. La fattispecie in esame rientra nell'ambito generale delle c.d. *“attivazioni di servizi non richiesti”* o *“prestazioni non richieste”*, previste e disciplinate dalle Delibere Agcom n. 41/09/CIR (art. 3), n. 179/03/CSP (art. 7, comma 5), nonché dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (art. 70) e dal Codice del Consumo (art. 57). Il gestore telefonico deve, altresì, fornire, la prova positiva anche delle condizioni pattuite nello stesso.

Relativamente alla contestata fatturazione delle utenze non richieste, si rammenta altresì (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006), che l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi.

Al riguardo, deve darsi atto che la società Tim non ha esibito in memoria alcun contratto comprovante la legittimità degli addebiti contestati.

In riferimento a ciò, si evidenzia che il gestore telefonico, omettendo la produzione di qualsivoglia documento contrattuale, non ha dimostrato la propria titolarità in ordine alla riscossione degli importi di cui si discute (Delibera n. 152/16/CIR).

Nel caso di specie, con riferimento alla lamentata attivazione non richiesta delle utenze mobili n. 334 980xxxx, n. 338 768xxxx e n. 338768xxxx avvenuta nello specifico in data 8 novembre 2012, come risulta dalla fattura n. 7X0110xxxx del 14 febbraio 2013 allegata in atti, si rileva che l'istante ha appreso di essere, suo malgrado, titolare del contratto multibusiness n. 88801070xxxx, che ricomprendeva le utenze mobili sopra indicate, per la prima volta in data 7 gennaio 2013, al momento del ricevimento di *“un telegramma [con identificativo] ZCZC RIF20130107-014-15225290xxxx dove*

TIM S.p.a. (...) metteva a conoscenza [l'utente] di essere titolare (...) [del] contratto (...) [n. 88801070xxxx]" che l'istante non aveva, peraltro, mai sottoscritto e di cui non aveva fino ad allora avuto conoscenza.

A seguito di ciò, la parte istante ha immediatamente provveduto al disconoscimento del contratto multibusiness n. 88801070xxxx con l'invio al gestore telefonico, in data 11 gennaio 2013, di una comunicazione PEC all'indirizzo ufficiale del gestore telefonico telecomitalia@pec.telecomitalia.it, nella quale dichiarava espressamente di *"non avere mai stipulato il contratto n° 88801070xxxx per erogazione servizi telefonici con TELECOM ITALIA Spa"* e *"di non avere fornito a TELECOM ITALIA Spa, credenziali, documenti di riconoscimento, firme e quant'altro necessario alla stipula di contratto multibusiness"*.

Nella comunicazione PEC del 11 gennaio 2013, l'utente provvedeva altresì a richiedere all'operatore una copia del contestato contratto n° 88801070xxxx, mai inviata al cliente da Tim.

In relazione alla sopra indicata PEC, allegata in atti dall'utente, il gestore telefonico pur limitandosi a rilevare in memoria che essa era formalmente *"sprovvista di ricevute di accettazione/consegna"*, non ha esplicitamente contestato un eventuale mancato ricevimento della stessa, come avrebbe ben potuto fare.

D'altro canto è indubbio come, in mancanza di una espressa contestazione di ricevimento da parte di Tim, con la Pec del 11 gennaio 2013 trasmessa dal proprio recapito mail xxx@pec.architettifirenze.it al recapito ufficiale dell'operatore telecomitalia@pec.telecomitalia.it, parte istante abbia comunicato, in modo chiaro ed esplicito, al gestore telefonico il disconoscimento del contratto n° 88801070xxxx avente ad oggetto le utenze mobili oggetto della presente controversia, contestandone *ab origine* la sua legittimità nonché l'emissione della conseguente fatturazione.

Successivamente, a distanza di circa dieci anni dalla comunicazione di disconoscimento del contratto multibusiness n. 88801070xxxx del 11 gennaio 2013, la parte istante ha ricevuto *"in data 30/06/2023 [dalla] società di recupero crediti xxx (...) [una] PEC [con] notifica di cessione recupero crediti n. 2958xxxx da parte di TIM S.p.a per fatture non pagate per un importo di € 4.077,29 riferito ad un rapporto/codice cliente RMNLSN55E29Dxxxx corrispondente al [proprio] codice fiscale"* e di avere poi verificato, dalla visione delle copie delle fatture oggetto di contenzioso trasmesse dalla società di recupero crediti all'utente su sua richiesta, che le stesse *"face[vano] riferimento a[l] contratto n. 88801070xxxx (...) [stipulato] presumibilmente (...) nel 2012"* già disconosciuto, anni prima, dal cliente.

L'istante, in data 21 luglio 2023, si recava quindi presso la Stazione di xxx della Legione Carabinieri Toscana, per presentare una formale denuncia recante una *"querela per [la presunta] truffa"* subita, nella quale ricostruiva gli eventi a Lui occorsi e ribadiva il *"disconoscimento [del] contratto [n. 88801070xxxx] in quanto mai stipulato"*, comunicando poi al gestore telefonico l'effettuazione di tale denuncia. Si evidenzia, inoltre, che nella sopra indicata denuncia, presentata in istanza, l'utente aveva altresì citato la precedente PEC del 11 gennaio 2013 producendola ai Carabinieri quale allegato alla denuncia stessa.

Con riferimento all'avvenuto disconoscimento del contratto n. 88801070xxxx, Tim ha dedotto in memoria di avere *"provveduto ad emettere [in favore dell'istante] note di credito [allegate in istanza] a compensazione della morosità, come comunicato in data 27 luglio 2023 (cfr. Doc. 1 e Doc. 2). In detta comunicazione, Tim ribadisce la cessazione del contratto operata (per morosità) già in data 11/09/2013"*.

Nel caso in esame, si rileva che l'operatore Tim non ha tempestivamente provveduto a gestire il disconoscimento, effettuato con comunicazione PEC del 11 gennaio 2013, delle utenze mobili n. 334 980xxxx, n. 338 768xxxx e n. 338768xxxx, attivate con il contratto n° 88801070xxxx mai richiesto dall'istante e comunque cessato da Tim in data 11 settembre 2013 per morosità, così come dedotto esplicitamente dall'operatore stesso nelle proprie memorie difensive e come altresì riportato nella fattura n. 7X0579xxxx del 15 novembre 2013, allegata in atti dall'utente.

Pertanto, deve affermarsi la esclusiva responsabilità dell'operatore ex art. 1218 del codice civile, per l'attivazione non richiesta dei servizi; ne consegue che l'utente ha diritto ad un indennizzo per l'indebita attivazione del servizio nonché allo storno di quanto fatturato in ordine all'attivazione non richiesta delle utenze oggetto del disconoscimento.

Ciò premesso ai fini della quantificazione dell'indennizzo si richiama l'art. 9, comma 2, che prevede che *"[n]el caso di fornitura non richiesta di apparecchiature terminali o di SIM si applica un indennizzo forfettario di euro 25 per ogni apparecchiatura o SIM"*.

Alla luce di quanto sopra detto la società Tim è tenuta a pagare in favore della parte istante la somma forfettaria di euro 75,00 (settantacinque/00) per la fornitura non richiesta di n. 3 SIM (n. 334 980xxxx, n. 338 768xxxx e n. 338768xxxx, attivate con il contratto n. 88801070xxxx, disconosciuto dall'istante) computata secondo il parametro di euro 25,00 (venticinque/00) per ogni SIM.

Inoltre, in conformità di quanto previsto dal sopracitato art. 9, comma 1, l'istante ha diritto alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutti gli importi addebitati in riferimento alle utenze mobili n. 334 980xxxx, n. 338 768xxxx e n. 338768xxxx oggetto del contratto n° 88801070xxxx disconosciuto dall'utente, dalla loro attivazione avvenuta nello specifico in data 8 novembre 2012 come riportato nella fattura n. 7X0110xxxx del 14 febbraio 2013, fino alla fine del ciclo di fatturazione atteso che la cessazione delle utenze *de quibus* risulta avvenuta in data 11 settembre 2013, così come dedotto in atti dal gestore telefonico.

L'operatore è tenuto altresì al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla dal Sig. XXX nei confronti di TIM S.p.A. (Kena mobile), per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza la somma di euro 75,00 (settantacinque/00) a titolo d'indennizzo per la fornitura non richiesta di n. 3 SIM (n. 334 980xxxx, n. 338 768xxxx e n. 338768xxxx).

3. La società TIM S.p.A. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della propria posizione contabile amministrativa, mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) di quanto fatturato in relazione alle utenze mobili n. 334 980xxxx, n. 338 768xxxx e n. 338768xxxx, oggetto del contratto n. 88801070xxxx disconosciuto dall'utente, al netto delle note di credito già corrisposte dal gestore telefonico, dalla data di avvenuta attivazione non richiesta delle stesse, presuntivamente collocata nel giorno 8 novembre 2012 fino alla fine del ciclo di fatturazione, atteso che la cessazione delle utenze *de quibus* risulta avvenuta in data 11 settembre 2013. L'operatore è tenuto altresì al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito aperta.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 23 maggio 2024

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)