

DELIBERA n°_26_

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/663900/2024)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 01/07/2024;

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*”, di seguito denominato “*Codice*”, come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, e in particolare l’art. 25;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101, che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Corecom Sicilia);

VISTA la Delibera n. 427/22/CONS di approvazione dell’Accordo Quadro di durata quinquennale tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni;

CONSIDERATO che a seguito del citato Accordo Quadro sono state sottoscritte le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali che hanno effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTO l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2023, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO il D.S.G. n. 330/Area1/S.G. del 21 giugno 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Approvazione del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento 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 modificato, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza di XXXX XXXX del 20/02/2024 acquisita con protocollo n. 0053468 del 20/02/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La società XXXX XXXX, rappresentata dal legale rappresentante sig.ra XXXX XXXX, di seguito solo istante, cliente e/o utente, con la presente procedura ha lamentato alla TIM S.p.A per l’utenza telefonica XXXXXXXXX, l’errata fatturazione, la mancata risposta ai reclami e l’addebito per traffico non riconosciuto. Nell’istanza introduttiva del procedimento, la cliente ha dichiarato in sintesi, quanto di seguito: - di avere con la TIM S.p.A. un solo contratto ed una sola utenza telefonica in uso, quale la XXXXXXXXX; - nel mese di ottobre 2022, di aver riscontrato sul proprio c/c bancario il prelievo di altri importi oltre a quello autorizzato per la linea telefonica XXXXXXXXX e di aver prontamente reclamato l’accaduto alla TIM S.p.A. e di aver revocato il RID; - nelle date del 18 e 21 ottobre 2022 e poi nelle successive date del 14 e 19 novembre 2022 di aver ulteriormente reclamato e richiesto con pec, copia dei contratti alla TIM S.p.A. ma di non aver ricevuto alcuna risposta; - in data 19 novembre 2022 di aver ricevuto a mezzo e-mail, solo uno dei tre contratti contestati ed attese le discrasie riscontrate nello stesso contratto (firma non propria, pec non corretta e indirizzo di consegna del prodotto in un altro paese) di aver sporto il 23 novembre 2022 formale denuncia presso i Carabinieri e di averne inviata copia alla TIM S.p.A., ma di non aver ricevuto alcuna risposta; - di aver pagato nelle fatture emesse per la linea telefonica XXXXXXXXX, importi di fatture non dovute. In base a tale premesse l’istante ha chiesto: 1) l’annullamento dei contratti disconosciuti e di tutte le fatture emesse e di quelle a scadere; 2) il rimborso delle somme pagate; 3) l’indennizzo per la mancanza risposta al reclamo.

2. La posizione dell’operatore

L’operatore TIM S.p.A., di seguito solo operatore, società e/o TIM, in sede del contraddittorio, nel merito delle contestazioni e richieste avversarie, ha dichiarato in sintesi quanto di seguito. In via preliminare la società ha dichiarato che l’attivazione dei



numeri telefonici XXXXXXXXX, XXXXXXXXX e XXXXXXXXX è avvenuta correttamente su richiesta della cliente e che gli importi fatturati risultano conformi alle condizioni generali di abbonamento di cui al contratto sottoscritto dall'istante, in uno alla presente depositato in atti. Proseguendo, ha dichiarato altresì di aver dato debita risposta al reclamo fatto dall'istante nella data del 17 novembre 2022 come da evidenza di documento depositato anch'esso in atti. Ed inoltre, che da una attenta verifica effettuata sui propri sistemi, è risultato che la linea telefonica XXXXXXXXX è stata cessata, in modo regolare, in data 08 febbraio 2023 e che nella fattura di chiusura sono stati addebitati gli importi di altre fatture non pagate in precedenza dalla cliente quali le fatture n. 8V00158120, n. 8V00474498, n. 8V00514777 ed in ultimo n. 8V00606742. Ulteriormente, e sempre sui propri sistemi, è risultato che l'utente presenta una situazione contabile/amministrativa insoluta di euro 449,97 come anche confermato da evidenza di estratto conto prodotto in uno alla memoria e che di conseguenza, da parte di TIM, non sussistono i presupposti per riconoscere né indennizzi, né storni e/o rimborsi. In conclusione, la società telefonica considerato quanto sopra argomentato nonché agli atti del fascicolo documentato, ha chiesto al Corecom, nel merito, di rigettare l'istanza presentata.

3. Repliche della parte istante.

In replica alle difese avversarie, l'istante ha contestato gli addebiti effettuati dalla TIM sul c/c bancario attesa la formale denuncia sporta ed il contestuale disconoscimento dei contratti ed ha chiesto al Corecom di voler accogliere tutte le richieste fatte in istanza nonché di aver rimborsato gli importi delle fatture indebitamente pagate come da evidenza di estratto RID del c/c bancario, agli atti del fascicolo depositato.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono trovare un parziale accoglimento, nei modi e nei termini, di seguito meglio descritti. In modo preliminare si deve rilevare, che ai sensi di quanto previsto dall'art. 20, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie, l'oggetto della pronuncia deve essere limitata al rimborso di somme risultate non dovute e al riconoscimento di eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Nel caso di specie, l'istante che ha dichiarato di essere titolare solo della linea telefonica XXXXXXXXX e del relativo contratto, ha chiesto "l'annullamento dei contratti disconosciuti e di tutte le fatture emesse e di quelle a scadere" per le utenze telefoniche XXXXXXXXX - XXXXXXXXX - XXXXXXXXX in ragione della denuncia-querela sporta in data 23/11/2022 presso la Legione Carabinieri Sicilia Stazione di Partanna e di cui copia ha depositato agli atti. Orbene, sul punto è doveroso significare che il Corecom adito 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 ed è demandato all'Autorità Giudiziaria Ordinaria (v., Cass.



Sez. V, 22 gennaio 2004 n. 935). L'Autorità difatti, con Delibera Agcom n. 51/10/CIR ha testualmente indicato che "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 conformi delibere Agcom n. 45/12/CIR n.212/18/CIR, n.260/20/CIR etc.). In ragione delle motivazioni di cui sopra, pertanto, la richiesta formulata dall'istante e di cui al punto 1) non potrà essere esaminata né trattata in questa sede dallo scrivente Corecom. Mentre, nel proseguo, può trovare accoglimento la richiesta dell'istante e di cui al punto 2) per le considerazioni che seguono. Dalla disanima del carteggio in atti è risultato che con riferimento alla fatturazione emessa per l'utenza telefonica XXXXXXXX, unica utenza in utilizzo alla proponente così come dalla medesima dichiarato, in totale assenza di dovuta e debita informazione data alla cliente, l'operatore telefonico in presenza pur di plurimi reclami sporti dalla stessa, ha onerato l'istante al pagamento di fatture insolute relative alle altre utenze contestate e di cui in preambolo della presente si è argomentato. Nello specifico, per la documentazione versate in atti dalla proponente, è risultato che la TIM ha addebitato nella fattura n. 8V00239016 del 11/05/2023 l'importo complessivo di euro 75,93 e nella fattura n. 8V00359798 del 11/07/2023 l'importo complessivo di euro 276,72 sotto la voce "Altri addebiti", ovvero fatture insolute relative agli anni 2022 e 2023 delle utenze disconosciute e di cui in preambolo si è già argomentato. Considerato che la cliente, in questa sede, ha dato debita evidenza documentale (stralcio estratto conto) del totale pagamento delle fatture di che trattasi, quali uno avvenuto in data 12/06/2023 ed il successivo in data 11/08/2023, la TIM è tenuta a stornare nella fattura n. 8V00239016 del 11/05/2023 l'importo complessivo di euro 75,93 e nella fattura n. 8V00359798 del 11/07/2023 l'importo complessivo di euro 276,72 con carico di emissione delle rispettive note di credito ed a rimborsare all'istante la complessiva somma pagata in eccesso pari ad euro 352,65 (trecentocinquantadue/65). Altresì, la TIM è tenuta alla regolarizzazione della situazione contabile/amministrativa riferita all'istante ed al ritiro, a proprie spese, della eventuale pratica di recupero crediti. Parimenti, merita accoglimento la richiesta formulata dall'istante e di cui al punto 3) attese le motivazione che seguono. Dal carteggio in atti è risultato che l'istante in data 18/10/2022 ha inviato a mezzo pec il primo reclamo, a cui la TIM ha asserito nonché documentato in atti di aver dato risposta nella successiva data del 17/11/2022. Orbene, dalla lettura di tale risposta, è risultato che la TIM si è limitata a confermare la correttezza del proprio operato e la correttezza degli importi fatturati, senza dar conto minimamente all'istante degli accertamenti compiuti e della motivazione del rigetto, come invece previsto dall'articolo 8, comma 4 della delibera Agcom n. 179/03/CSP. Pertanto, ed attese le argomentazioni di cui sopra, è risultato di tutta evidenza che la TIM non ha fornito riscontro alla richiesta di gestione fatta dalla cliente e di conseguenza spetta a quest'ultima l'indennizzo di cui all'articolo 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, secondo il quale "l'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00". Pertanto, considerato il lungo lasso

di tempo intercorso tra la proposizione del reclamo (18/10/2022), tenuto conto dei 30 giorni liberi previsti a favore del gestore per fornire risposta così come da Carta dei Servizi, ed il giorno 20/02/2024 ovvero data in cui si è tenuta l'udienza di conciliazione e prima interlocuzione tra le parti, spetta all'utente il massimo dell'indennizzo previsto e di cui sopra, ovvero l'importo di euro 300,00 (trecento/00).

DELIBERA

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della società XXXX XXXX, nei confronti della società TIM SpA, per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM SpA è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere all'istante tramite bonifico bancario: - euro 300,00 (trecento/00) quale indennizzo ai sensi dell'art. 12 comma 1, del Regolamento sugli indennizzi; - euro 352,65 (trecentocinquanta due/65) quale rimborso dovuto per le somme versate in eccesso.
3. La società TIM SpA è tenuta a stornare nella fattura n. 8V00239016 del 11/05/2023 l'importo complessivo di euro 75,93 e nella fattura n. 8V00359798 del 11/07/2023 l'importo complessivo di euro 276,72 con carico di emissione delle rispettive note di credito ed è tenuta altresì, alla regolarizzazione della situazione contabile/amministrativa della cliente ed al ritiro, a proprie spese, della pratica di recupero crediti.
4. Di rigettare l'ulteriore richiesta.

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.

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.

Palermo 01/07/2024

IL PRESIDENTE

