

DELIBERA N. 56/16
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX NUSCA/H3G S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 157/16)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

NELLA riunione del 3 ottobre 2016 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	X	
Componenti	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile	X	

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*”;

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 4 dicembre 2008;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza dell’utente Sig. XXX Nusca, presentata in data 13/06/2016 ed acquisita in pari data al prot. 13455;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la richiesta di integrazione istruttoria del 09/09/2016 tramessa all'operatore convenuto per l'acquisizione di tutti i contratti stipulati con l'odierno istante, ai sensi e per gli effetti dell'art. 18, comma 2, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione;

VISTI i contratti depositati da H3G e relativi alle utenze disconosciute dall'istante;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta l'asserita indebita attivazione di n° 7 sim in quanto mai richieste. Precisa di aver sottoscritto in data 05/11/2014 un contratto con H3G, attraverso un promotor, che prevedeva l'attivazione di n° 2 sole sim afferenti ai nn. 392/910XXX e 392/917XXX. Segnala che qualche settimana dopo aver ricevuto le predette sim con i relativi codici identificativi, tramite corriere si vedeva recapitare un ulteriore plico proveniente da H3G. Contattava immediatamente il promoter il quale prendeva in consegna il plico ancora sigillato, rassicurando l'istante del fatto che lo stesso era destinato ad altri clienti e non a lui.

Con la ricezione della prima fattura n° 1477605290 di euro 114,77 si rendeva conto che oltre alle due sim effettivamente richieste con la sottoscrizione del contratto vi erano addebiti anche di un'altra sim con numerazione 392/856XXX, mai richiesta e non utilizzata. Contattava il centro assistenza per segnalare l'anomalia. In data 08/02/2015 veniva emessa la successiva fattura nella quale veniva fatturato traffico telefonico afferente a ben n° 9 sim, di cui solo n° 2 effettivamente in dotazione dell'istante. Contattava di nuovo il promoter il quale gli faceva sottoscrivere il modulo di disconoscimento e comunicava che avrebbe provveduto personalmente alla trasmissione del modulo all'operatore. Nonostante ciò le fatture continuavano a pervenire con addebiti non corretti, pertanto, contattava il servizio clienti per segnalare le anomalie e veniva a conoscenza del fatto che il modulo di disconoscimento non era mai stato trasmesso all'operatore.

In data 29/06/2015 inviava ad H3G una lettera racc. A. R. con la quale denunciava l'arbitraria attivazione di n° 7 sim non richieste. In detta missiva veniva allegato anche il modulo di disconoscimento.

In data 14/01/2016 riceveva sollecito di pagamento da parte di una società di recupero crediti, per un importo pari ad euro 5.068,95. Contattando il servizio clienti gli veniva riferito che l'ammontare del debito afferiva al mancato pagamento delle fatture di cui a n° 9 contratti sottoscritti in data 15/11/2014 che prevedevano tra l'altro anche l'acquisto di n° 2 telefoni cellulari.

A questo punto l'istante sporgeva denuncia/querela contro ignoti per i fatti accaduti e richiedeva all'operatore copia dei contratti afferenti alle n° 7 sim disconosciute. Nonostante ciò non riusciva in alcun modo ad entrare in possesso dei detti contratti.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. La produzione da parte di H3G di tutti i contratti relativi alle utenze contestate;
- ii. Di venire a conoscenza del nominativo del soggetto che avrebbe trasmesso i contratti all'operatore;
- iii. Lo storno degli importi insoluti;
- iv. Il rimborso degli importi già pagati pari ad euro 867,27;
- v. Il riconoscimento di un indennizzo per i disagi subiti;

2. La posizione dell'operatore

H3G eccepisce in via preliminare l'improcedibilità dell'istanza di definizione presentata dal Sig. Nusca in quanto la valutazione dell'odierna contestazione comporta a carico dell'adito Corecom di verificare la genuinità e autenticità della firma apposta sui contratti relativi alle numerazioni che l'istante disconosce, valutazione demandata unicamente all'Autorità Giudiziaria.

Eccepisce inoltre l'inammissibilità delle domande dell'istante volte ad avere copia dei contratti relativi alle numerazioni contestate e del nominativo del soggetto che avrebbe trasmesso i contratti, in quanto consistenti nella condanna ad un facere, il che esula dai poteri concessi al Corecom in base a quanto previsto dal Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di cui alla delibera Agcom 173/07/CONS.

Rileva inoltre l'incompetenza dell'adito Corecom ai sensi dell'art. 14, comma 2, del citato regolamento in quanto *“il deferimento della soluzione della controversia all'Autorità non può essere promosso (...) qualora per il medesimo oggetto e tra le stesse parti sia già stata adita l'Autorità Giudiziaria”*. Nel caso di specie, infatti, pende un procedimento penale instaurato dal Sig. Nusca attraverso il deposito di denuncia/querela contro ignoti presso l'Autorità Giudiziaria.

Alla luce delle suesposte eccezioni, che impediscono la valutazione nel merito della presente contestazione, H3G chiede al Corecom adito di disporre l'archiviazione del procedimento de quo.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le ragioni di seguito specificate.

Non sussiste responsabilità imputabile alla società H3G S.p.A. in ordine all'asserita attivazione indebita di n° 7 sim, in quanto la società medesima, nel corso della presente procedura, ha prodotto copia delle proposte di abbonamento, debitamente sottoscritte dall'istante medesimo, attestanti l'acquisizione del consenso inequivoco ed informato dell'intestatario alla attivazione di ulteriori 7 sim, oltre all'acquisto di più apparati telefonici. Da tali contratti è conseguita l'attivazione delle seguenti numerazioni mobili: 392/920XXX, 393/865XXX, 393/865XXX, 392/943XXX, 392/944XXX e 392/943XXX. Documenti, quest'ultimi, che sebbene non possano assurgere a valenza probatoria, rivestono indubbiamente una natura indiziaria, corredati peraltro dalle relative coordinate bancarie per l'addebito a mezzo R.I.D. dei corrispettivi. Detti contratti, prodotti in copia dalla società H3G S.p.A., a seguito di specifica richiesta di integrazione istruttoria da parte del Responsabile del

procedimento, sono sufficienti a comprovare la volontà della parte istante di attivazione dei servizi richiesti, in quanto, ai sensi dell'art. 2702 del codice civile, "fa piena prova, fino a querela di falso, della provenienza delle dichiarazioni da chi l'ha sottoscritta se colui contro il quale è prodotta ne riconosce la sottoscrizione ovvero se questa è legalmente considerata come riconosciuta".

Alla luce di quanto sopra esposto, come più volte precisato anche dall'Agcom (cfr delibera 94/14/CIR) le richieste dell'istante non sono accoglibili in questa sede, in quanto il disconoscimento di autenticità, disciplinato dagli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile è demandato all'Autorità Giudiziaria Ordinaria (Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n. 935) ed esula, pertanto, dall'ambito di applicazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, si ritiene che nulla può essere disposto a carico dell'operatore in tal senso, atteso che non è stato accertato alcun addebito nei confronti dello stesso.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata dal Sig. XXX Nusca nei confronti della società H3G s.p.a., per le motivazioni espresse in premessa;

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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 3 ottobre 2016

IL RELATORE

F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRIGENTE

F.to Dott.ssa Michela Leacche

IL PRESIDENTE

F.to Dott. Filippo Lucci

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 i.