

DELIBERA N. 197/2022/CRL/UD del 08/09/2022

**V. Cxxx / TELECOM
(ISTANZA LAZIO/D/897/2017)**

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 08/09/2022;

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 28 novembre 2017, approvato con Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la Legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom);

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

VISTA l’istanza del Sig. V. Cxxx di cui al prot. D5792 del 19.10.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell’istante

Il giorno 8 marzo 2017 l’istante, sig. V. Cxxx, relativamente all’utenza telefonica 0xxxxxxx ha richiesto l’attivazione delle offerte Tim rete fissa con migrazione dal

precedente Operatore Tiscali. A seguito di tale richiesta l'istante ha rappresentato di essere stato contattato più volte dal personale della Tim al punto da insospettirsi ed aver temuto di essere raggirato.

L'istante in data 17/03/2017 presentava regolare denuncia/querela rappresentando i fatti alla base delle sue perplessità.

A seguito di tali eventi richiedeva più volte, anche per iscritto con comunicazione del 7.4.2017 e del 02/05/2017, all'Operatore di non attivare il servizio perché non interessato a diventare cliente Tim.

Nonostante ciò in data 8/05/2017 veniva disattivato il servizio Tiscali ed attivato il servizio Tim.

L'istante decideva, pertanto, il rientro in Tiscali al fine di non sostenere le spese pretese da Tiscali per complessi euro 447,70 a titolo di restituzione modem, restituzione promozione non goduta, spese di noleggio nuovo modem. L'istante formulava istanza di definizione per il riconoscimento di indennizzo per le spese vive causate dal recesso con Tiscali e per l'assenza della linea ADSL.

2. Posizione dell'operatore

L'operatore ha contestato quanto rappresentato dall'istante asserendo la corretta condotta dell'Operatore e la non riconducibilità delle richieste di parte istante ad alcuna delle fattispecie indennizzabili.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Questo premesso, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. Non solo. Ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, *(L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità)* l'oggetto della pronuncia esclude che il CORECOM possa imporre un obbligo di *facere* al gestore.

Nel merito, le richieste dell'istante devono essere parzialmente accolte per i motivi esposti di seguito.

L'utente muove le sue richieste sulla base del disconoscimento, anche a mezzo denuncia – querela del 17.3.2017, della proposta contrattuale dell'8.3.2017.

Sul punto, si precisa che il Corecom non è competente in materia di disconoscimento della scrittura privata. 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 Regolamento ai sensi dell'art. 2 della Delibera n.173/07/CONS. Dunque, la relativa questione, sollevata dall'utente, non può essere oggetto di verifica ai fini della presente decisione (AgCom Delibera n.45/12/CIR; conforme Delibera n.51/10/CIR).

Tuttavia, il disconoscimento, produce effetti e conseguenze significativi anche in questa sede.

Ai sensi dell'art. 214 c.p.c. *“Colui contro il quale è prodotta una scrittura privata se intende disconoscerla, è tenuto a negare formalmente la propria scrittura o la propria sottoscrizione”*. Se un documento è stato formalmente disconosciuto, la parte che intende valersi della scrittura privata ha l'onere di chiederne la verifica ex art. 216 c.p.c.. Nel caso di specie, l'istante ha espresso un chiaro ed inequivoco disconoscimento della proposta dell'8.3.2017 in quanto sarebbe stata estorta con frode ed inganno presentando anche denuncia-querela alla competente autorità di polizia giudiziaria. Disconoscimento reiterato, formalmente, anche al gestore a mezzo pec del 7.4.2017 e successivo fax del 2.5.2017.

La richiesta di interruzione della migrazione del 17.3.2017 e del successivo 7.4.2017 deve ritenersi tempestiva e la condotta del gestore sanzionabile a titolo di attivazione di due servizi non richiesti (linea voce e adsl) dalla data dell'8.5.2017 a quella di rientro in Tiscali dell'8.6.2017 per un totale di € 465,00.

All'istante spetta, pure, l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 7.4.2017 reiterato in data 2.5.2017 nella misura massima di € 300,00 per la mancata interlocuzione con l'utente.

Il gestore è, altresì, tenuto allo storno dell'insoluto fino a chiusura del ciclo di fatturazione ed in esenzione spese.

In merito alla richiesta di indennizzo per la sospensione del servizio ADSL l'istante ha lamentato il non funzionamento del servizio per il periodo 5/05/2017-8/06/2017 senza produrre documentazione a sostegno della propria richiesta. Per contro l'operatore ha documentato che la linea ASDL è stata utilizzata durante il periodo oggetto di contestazione. Non può pertanto trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per malfunzionamento del servizio.

In merito alla richiesta di indennizzo per le spese vive sostenute dall'istante per il recesso da Tiscali, dalla documentazione prodotta dall'operatore emerge che la procedura di migrazione ha avuto inizio il giorno 11/03/2017 e si è conclusa il giorno 8/05/2017 data in cui è stato disconnesso il servizio Tiscali in favore di Tim. L'istante nel frattempo ha presentato esposto all'Autorità di Polizia e ha comunicato alla Tim la propria volontà di non attivare il contratto stipulato, l'ultima volta con fax del 2/05/2017, tuttavia la procedura di migrazione si concludeva il giorno 8/05/2017.

Al riguardo l'operatore ha rappresentato che, una volta una procedura di migrazione su una utenza telefonica, questa deve necessariamente essere portata a termine prima che sia possibile perfezionare il passaggio ad altro operatore. Pertanto l'operatore si è trovato tecnicamente impossibilitato ad evadere i reclami del 07/04/2017 e del

02/05/2017. La decisione di passare ad altro Operatore in data 8/06/2017 rappresenta espressione del libero arbitrio dell'istante che tuttavia non può in sede di definizione ottenere la refusione delle spese vive sostenute in favore dell'Operatore Tiscali con il quale ha liberamente sottoscritto accettandole le condizioni contrattuali.

Questa fattispecie può eventualmente rientrare nel diverso ambito di applicazione del risarcimento del danno ed esula dalla competenza del Corecom.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Accoglie parzialmente l'istanza di V. Cxxx nei confronti della società Tim s.p.a. (già Telecom Italia s.p.a.).
2. TIM SPA è tenuta a corrispondere all'istante le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla domanda la soddisfo:
 - € 465,00 a titolo di attivazione di servizi non richiesti;
 - € 300,00 a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo.
3. Il gestore è, altresì, tenuto allo storno dell'insoluto fino a chiusura del ciclo di fatturazione ed in esenzione spese.

TIM S.p.A. è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

f.to

Avv. Maria Cristina Cafini