

DELIBERA 454/2023/CRL/UD del 10/11/2023
Dxxx Axxx / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/509886/2022)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 10/11/2023;

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;

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 delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e 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 (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l'istanza di **Dxxx Axxx** del 17/03/2022 acquisita con protocollo n. 0093729 del 17/03/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, già titolare della linea di telefonia mobile con numerazione 3xx.xxxxxx, in data 20.07.2019 veniva contattato da soggetto qualificatosi agente TIM il quale proponeva un piano tariffario per i servizi in abbonamento fisso e mobile al prezzo complessivo di € 35,00 mensili. Trattandosi di un'offerta a prima vista vantaggiosa, il Sig. Amato aderiva inviando all'agente copia di una fattura TIM a sé intestata e ricevendo conferma dell'offerta proposta a mezzo e-mail. Tuttavia, alla successiva data del 13.09.2019 l'utente riceveva la prima fattura TIM, relativa alla sola utenza mobile, su cui era stato attivato un contratto “TIM Business 3.0”, con piano tariffario “TIM Large” mai richiesto e mai sottoscritto. In data 12.10.2019 l'utente sporge formale reclamo a mezzo Raccomandata e, dopo aver richiesto a mezzo PEC copia del presunto contratto, rileva la presenza dell'apposizione di firme apocrife. Alla luce di quanto sopra, e continuando a vedersi pervenire fatture da parte della TIM, il Sig. Amato si vide costretto a chiedere il recesso dal contratto di telefonia mobile in essere, perdendo pertanto la numerazione di cui era titolare da anni. In merito a quanto occorso, l'utente ha sporto denuncia-querela presso la stazione dei Carabinieri di Bracciano. Premesso quanto sopra richiedeva: i. indennizzo per attivazione servizi e/o profili tariffari non richiesti; ii. indennizzo per sospensione amministrativa dell'utenza e/o perdita della numerazione; iii. indennizzo per mancata risposta ai reclami; iv. storno integrale fatture emesse a carico della numerazione 348.846xxx, con ritiro pratica di recupero crediti in esenzione spese. In sede di repliche: con note di parte datate 23.05.2022, l'utente contestava le avverse deduzioni del Gestore in quanto infondate in fatto ed in diritto ed insisteva, nel rito, per l'ammissibilità delle proprie domande. Reiterava le richieste di storno ed indennizzo, così come formulate in sede di istanza introduttiva, quantificandole in complessivi € 2.210,67.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva nel procedimento con memoria difensiva del 4.05.2022 l'Operatore TIM a mezzo della quale, in via preliminare e nel rito, eccepiva inammissibilità della domanda avversaria, in quanto la stessa comportava un accertamento devoluto alla competenza dell'Autorità giudiziaria ordinaria. Ed invero, essendo per il Gestore precluso al Corecom un accertamento in materia di verifica dell'autenticità della firma,

ne discende che ogni pronuncia strettamente connessa al detto accertamento, ovvero consequenziale alla vicenda prospettata (relativa quindi ad eventuali storni e/o, in ipotesi, indennizzi), non può essere decisa nel presente procedimento di definizione. A tal fine, citava a supporto delle proprie argomentazioni la Delibera Agcom n. 5/15/CIR che dichiara “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 relativa azione, peraltro, è imprescrittibile) ed, in quanto tale, produce la caducazione degli effetti ab origine, nel senso che il contratto è come se non fosse mai esistito”. Pertanto, nel rito, la TIM concludeva eccependo che il Corecom avrebbe dovuto dichiarare inammissibile la domanda perché formulata in violazione dell’art. 20 della delibera n. 359/19/CONS, in quanto Organismo incompetente a deliberare in punto di disconoscimento di firma apocrita, di validità/efficacia del contratto e, conseguentemente, sulla legittimità dell’operato di TIM. Nel merito la Tim contestava di aver attivato le utenze e iniziato il relativo ciclo di fatturazione, limitandosi ad applicare un contratto formalmente valido, efficacemente sottoscritto in data 20.07.2019 e, comunque, apparentemente riferibile alla controparte. L’operatore depositava in atti copia del contratto de quo rilevando pertanto l’assenza di responsabilità in capo alla società, in quanto il suo operato era giustificato dalla ricezione di un contratto che la legittimava all’attivazione della linea e dei servizi ad essa connessi. In merito alle lamentate interruzioni del servizio, la TIM eccepeva che non risultano sospensioni dei servizi che abbiano impedito la regolare fruizione delle linee e, comunque, che non sono presenti a sistema reclami sul punto. La linea, infatti veniva cessata per espressa richiesta dell’istante come peraltro confermato dallo stesso utente in sede di GU14, il quale dichiarava di aver esercitato il recesso dell’utenza. In ultimo, TIM contestava di aver puntualmente riscontrato ogni doglianza sollevata dall’istante, inoltrando in risposta due missive in forma scritta del 22.10.2019 e 26.02.2021, che depositava. Sotto il profilo amministrativo e contabile l’Operatore convenuto precisava che l’utente era ormai disattivo e che risultava presente un insoluto a suo carico per € 255,99.

3. Motivazione della decisione

Preme anzitutto rilevare – nel rito – 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, così come sono stati rappresentati i fatti, il Sig. DEVI ha contestato dinanzi l’istituto Corecom la falsità delle firme apposte sul contratto di attivazione di un’offerta TIM, chiedendo di fatto una pronuncia sulla validità ed efficacia del contratto e sul conseguente annullamento dello stesso. Da tale annullamento (rectius:

dall'accertata falsità delle firme) ne discende tout court l'illegittimità dell'operato del Gestore (e/o dei soggetti asseritamente ad esso preposti) e, quindi, la fondatezza della richiesta di storni ed indennizzi. Tuttavia, una domanda così formulata prevede e richiede un preliminare accertamento di merito avente ad oggetto l'esistenza o meno del vincolo contrattuale e la sua eventuale validità. Va da sé che tale accertamento presuppone necessariamente una verifica in ordine alla autenticità della sottoscrizione del contratto; accertamento che, come visto, dal tenore letterale dell'art. 20 della delibera n. 359/19/CONS, non può essere di competenza del Corecom. Sul punto sono numerosissime le pronunce rese dall'Autorità in materia, laddove è stato reiteratamente chiarito che il Corecom non è competente in materia di verifica dell'autenticità di una sottoscrizione, atteso che il cd. disconoscimento di autenticità, avente per oggetto una scrittura o la sottoscrizione su di essa apposta e disciplinato dagli artt. 214 e 215 c.p.c., è demandabile all'Autorità giudiziaria ordinaria (Cass., sent. 22 gennaio 2004, n. 935; delibera Agcom 23/19/CIR). In tal senso si veda la Delibera Agcom n. 51/10/CIR per la quale "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). Più in generale, e per onere di completezza, va evidenziato che in caso di contestazione dell'utente circa l'indebita attivazione di servizi, l'operatore è tenuto a dimostrare di aver ricevuto una richiesta dell'utente idonea a determinare l'attivazione contestata. (v. in tal senso Corecom Lazio, delibera n. 51/10, Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera 104/10, Corecom Umbria Delibera n. 34/2012) Nel caso di specie, come visto, l'operatore ha fornito prova di aver ricevuto una richiesta da parte dell'utente che ha determinato l'attivazione dei servizi richiesti, depositando il contratto afferente le utenze contestate, che risulta sottoscritto in ogni sua parte in calce dall'istante. Si ritiene pertanto che verosimilmente l'operatore, effettuati i controlli nell'ambito della procedura di attivazione delle utenze (quindi verificata la presenza della firma del cliente sulla PDA e la copia del documento di identità) abbia attivato le utenze in esame, ritenendole regolari. (v. anche in tal senso Corecom Lazio Delibera DL/192/15). L'odierno esponente ha avanzato nei confronti di questo Ufficio la richiesta di "indennizzo per perdita della numerazione" ovvero, rectius, di condannare l'operatore ad effettuare lo storno della fatturazione, nonché di riconoscere un "Indennizzo per attivazione di servizi non richiesti", sulla base del presupposto dell'inesistenza/invalidità del contratto in quanto la firma apposta in calce allo stesso era stata falsificata da una terza persona. In tale ambito va tuttavia preliminarmente osservato che una siffatta pronuncia da parte di questo Ufficio non potrebbe che essere consequenziale ad un accertamento, nel merito, in ordine all'esistenza o meno del vincolo contrattuale. Va da sé che tale accertamento presuppone necessariamente una verifica in ordine alla autenticità della sottoscrizione dei contratti di che trattasi, posto che il sig. AMATO ha disconosciuto la firma posta in calce alla richiesta di attivazione del servizio, ed ha altresì allegato agli atti del presente procedimento copia di denuncia-querela presentata al Comando dei Carabinieri Stazione di Bracciano evidenziando

altresì di aver subito il reato di truffa da tale Sig. Renato Marchesi. Conseguentemente, essendo precluso a questo Corecom un accertamento in materia di verifica dell'autenticità della firma, ne discende che ogni altra pronuncia strettamente connessa ovvero conseguenziale alla vicenda prospettata relativa a eventuali storni e/o, in ipotesi, indennizzi, non può essere assunta nel presente procedimento. In conclusione, le domande formulate nell'istanza introduttiva, debbono dichiararsi inammissibili non contemplate dal Regolamento indennizzi ed implicano un giudizio di accertamento di esclusiva competenza dell'Autorità Giudiziaria. Sul punto, giova ricordare che – anche a prescindere dagli esiti del presente procedimento amministrativo – è fatta comunque salva ed impregiudicata per l'utente ogni azione esperibile dinanzi le competenti Sedi Giudiziarie. Parte ricorrente, in ultimo, ha lamentato altresì il mancato riscontro ai reclami. Tuttavia, anche tale domanda non è fondata in quanto l'Operatore in sede istruttoria ha depositato note scritte del 22.10.2019 e del 26.02.2021, dimostrando di aver dato compiuto e tempestivo riscontro alle doglianze dell'utente. Lo stesso utente ha altresì confermato che in replica alle proprie rimozioni riceveva da parte del Gestore copia del contratto oggetto di contestazione. Stante quanto emerso nel corso dell'istruttoria, pertanto, la domanda non può essere accolta. Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Rigetta l'istanza del sig. **Dxxx Axxx**, perché inammissibile per i motivi di cui in premessa. Si compensano le spese di procedura.

2. 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.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito.

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

Roma, 10/11/2023

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

