

DELIBERA N.21

xxx / TIM SPA

(GU14/646328/2023)

Il Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 16/05/2024

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 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. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com. Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante *“Approvazione dell’Accordo Quadro 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”;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta in data 31/03/2023 tra il Presidente dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l'istanza di xxx del 22/11/2023 acquisita in pari data con protocollo n. 0300593;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società istante, per il tramite dell'Avv. xxx, contesta quanto di seguito: *“L'istante era titolare di un contratto Tim business relativo all'utenza mobile n. XXX. Il giorno 05/12/2022 chiese la conversione dell'utenza da consumer a business , con acquisto di un apparato Iphone 14 Pro. Tim emise ed addebitò doppia fattura, una relativa al consumer ed una relativa al business. Inoltre, dall'analisi della fattura business l'utente riscontrò l'addebito del telefono che, seppure pattuito, non ha mai ricevuto. L'utente contestò l'accaduto con pec di reclamo del 13/2/2023 (reiterata nei mesi successivi), alla quale non è seguito un concreto riscontro. A seguito di migrazione dell'utenza, Tim emise fattura di chiusura contenente l'importo complessivo del telefono mai ricevuto. Il 27/4/2023 venne presentata denuncia ai carabinieri ”.*

In base a tali premesse, l'istante chiede:



- i. Di provvedere allo storno integrale dell'insoluto relativo al costo del telefono mai ricevuto, con contestuale ritiro della pratica di recupero del credito in totale esenzione costi;
- ii. Di provvedere al rimborso delle somme corrisposte per l'utenza consumer, contestualmente alla fatturazione della stessa come Business;
- iii. Di riconoscere l'indennizzo per il mancato riscontro al reclamo.

Allega:

- Copia della fattura n. 7X00199972 del 12/01/2023 relativa al contratto XXX dell'importo di € 97,91;
- Copia della fattura n. 7X00713308 del 09/02/2023 relativa al contratto XXX dell'importo di € 80,38;
- Copia della fattura n. 7X01336689 del 09/03/2023 relativa al contratto XXX dell'importo di € 80,38;
- Copia della fattura n. 7X01728051 del 12/04/2023 relativa al contratto XXX dell'importo di € 80,86;
- Copia della fattura n. 7X02203910 relativa al contratto XXX del giorno 11/05/2023 dell'importo di € 68,50;
- Copia della fattura n. 7X02758374 relativa al contratto XXX del 10/06/2023 dell'importo di € 899,36;
- Copia dell'estratto dell'offerta economica Tim Premium fibra con allegata copia della fattura n. RP01753721 del 16/11/2022 per la linea telefonica XXX intestata alla persona di XXX dell'importo di € 26,82;
- Copia della fattura n. RP01951590 del 16/12/2022 per la linea telefonica XXX intestata alla persona di XXX dell'importo di € 44,13;
- Copia della fattura n. RP00048108 del 16/01/2023 per la linea telefonica XXX intestata alla persona di XXX dell'importo di € 44,18;
- Copia della fattura n. RP00316950 del 22/02/2023 per la linea telefonica XXX intestata alla persona di XXX dell'importo di € 33,80;

- Copia della fattura n. RP00367368 del 16/03/2023 per la linea telefonica XXX intestata alla persona di XXX dell'importo di € 33,80;
- Copia della disdetta del contratto IDPCD: XXX del 31/01/2023;
- Copia della comunicazione inviata tramite posta elettronica ordinaria al gestore in data 09/02/2023
- Copia della comunicazione inviata tramite posta elettronica certificata al gestore in data 13/02/2023;
- Copia della comunicazione inviata tramite posta elettronica certificata al gestore in data 14/02/2023;
- Copia della comunicazione inviata tramite posta elettronica certificata al gestore in data 18/02/2023;
- Copia della comunicazione inviata tramite posta ordinaria dall'indirizzo mail del gestore documenti187@telecomitalia.it in data 18/02/2023;
- Copia della comunicazione inviata tramite posta elettronica certificata al gestore in data 27/02/2023;
- Copia della comunicazione inviata tramite posta ordinaria dall'indirizzo mail del gestore tim191@noreplytelecomitalia.it data 09/03/2023;
- Copia della presa in carico del gestore Tim del 10/03/2023;
- Copia della comunicazione inviata tramite posta ordinaria dall'indirizzo mail del gestore tim191@telecomitalia.it data 10/03/2023;
- Copia della comunicazione inviata tramite posta ordinaria all'indirizzo mail del gestore tim191_noreply@telecomitalia.it in data 13/03/2023 con relativa ricevuta di accettazione;
- Copia della ricevuta di accettazione della disdetta del contratto del 26/04/2023;
- Copia della querela orale sporta dal Presidente dell'Associazione culturale XXX alla Legione Carabinieri XXX stazione di XXX in data 27/04/2023;

- Copia della comunicazione inviata tramite posta ordinaria dall'indirizzo mail del gestore documenti187@telecomitalia.it data 14/05/2023;
- Copia della comunicazione inviata tramite posta ordinaria dall'indirizzo mail del gestore tim191@telecomitalia.it data 20/05/2023;
- Copia della risposta del gestore del 09/06/2023;
- Copia della comunicazione inviata tramite posta ordinaria dall'indirizzo mail del gestore tim191@telecomitalia.it data 27/06/2023;
- Copia della presa in carico del gestore del 05/07/2023.

Il Co.re.com., in ordine alle richieste avanzate dall'istante in data 23/11/2023, riscontrata la presenza, tra le varie, anche di quella di rimborso delle somme corrisposte per l'utenza consumer già oggetto di dichiarata inammissibilità in fase di prima istanza di conciliazione in quanto inserita nell'ambito del procedimento avviato per l'utenza business, ha comunicato alle parti l'inammissibilità della stessa ai sensi dell'art. 14, comma 3 del Regolamento di procedura per la risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche ex Del. 203/18/CONS e ss. mm. ii.

Nel presente procedimento, pertanto, potranno essere oggetto di valutazione le richieste di storno integrale dell'insoluto relativo al costo del telefono mai ricevuto, di ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione costi e di indennizzo per il mancato riscontro al reclamo, conformemente alle richieste oggetto di trattazione rispetto all'UG/623485/23.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nel contestare ed impugnare l'avversa istanza, rappresenta quanto di seguito: *“TIM, nel contestare tutto quanto ex adverso dedotto, prodotto e richiesto eccepisce, in via preliminare, l'inammissibilità e, comunque, nel merito l'infondatezza dell'istanza presentata dalla XXX, per le seguenti ragioni. L'odierno istante lamenta di*

aver ricevuto addebiti su fattura per un apparato asseritamente mai consegnato che, a proprio dire, sarebbe stato sottratto all'atto della consegna. A dire dell'istante la sottoscrizione apposta sul documento di trasporto sarebbe sconosciuta.

In sostanza la XXX chiede all'intestato Co.re.com una pronuncia sulla validità ed efficacia della bolla di accompagnamento dalla quale si evince chiaramente la consegna dell'apparato richiesto presso l'indirizzo indicato in contratto dalla stessa parte istante. Ebbene, una domanda così formulata prevede e richiede un preliminare accertamento di merito avente ad oggetto l'esistenza o meno della ricevuta e la sua eventuale validità. Va da sé che tale accertamento presuppone necessariamente una verifica in ordine alla autenticità della sottoscrizione; accertamento che, considerando il tenore letterale dell'art. 20 della delibera n.359/19/CONS, non è evidentemente di competenza del Co.re.com. Un simile apprezzamento, invero, richiederebbe all'Ufficio l'analisi approfondita ed una ricostruzione della volontà delle parti che, di fatto, è preclusa all'organismo, proprio in ragione della procedura prevista dalla succitata delibera (che, come noto, prevede un'istruttoria sommaria ed un potere decisorio limitato e contenuto). 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). Conseguentemente, risultando precluso al Corecom un accertamento in materia di verifica dell'autenticità della firma, ne discende che ogni altra pronuncia strettamente connessa, ovvero consequenziale alla vicenda prospettata, relativa a eventuali storni e/o, in ipotesi, indennizzi, non può essere assunta nel presente procedimento e, comunque, non può essere sindacata in questa sede (come stabilito da CORECOM Piemonte-Delibera n. 66/2017). Si veda anche 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, il Corecom non potrà assumere determinazioni in relazione alla validità della firma apposta in calce alla ricevuta di consegna contestata ex adverso, nè tantomeno deliberare in punto di validità/efficacia della stessa e, conseguentemente, sulla legittimità dell'operato di TIM. Evidente che, anche le domande conseguenti, relative alla liquidazione di indennizzi e storni, connesse ad un accertamento precluso all'Ufficio, saranno al pari inammissibili. Le domande tutte formulate ex adverso sono, pertanto, inammissibili e come tali dovranno essere rigettate, perché formulate in violazione dell'art. 20 della delibera n. 359/19/CONS. Fermo quanto dedotto in maniera assorbente al punto che precede si deve, in ogni caso, rilevare l'infondatezza, anche nel merito, della domanda avversaria. Da controlli a sistema è emerso che l'istante abbia ricevuto, entro i termini di cui alle condizioni di contratto, l'iphone oggetto di contestazione, accusando regolare ricevuta. TIM, pertanto, sulla scorta di un regolare contratto e all'esito di rituale consegna, ha reso operativo il piano e iniziato il relativo ciclo di fatturazione, con addebito delle rate dovute dall'istante per un apparato regolarmente fruito dallo stesso. Pertanto, nessuna censura può essere mossa al comportamento di TIM che, si deve ribadire, si è limitata ad applicare un contratto valido, efficace e, comunque, riferibile alla controparte, all'esito di una consegna presa in carica presso l'indirizzo indicato in contratto a seguito della sottoscrizione di una ricevuta valida; ricevuta che, eventualmente, solo una pronuncia del giudice di merito, resa nella opportuna sede civile, potrebbe dichiarare inefficace e, dunque, non idonea ai fini contrattuali. Da quanto sopra consegue che, in mancanza di un provvedimento in tal senso che riconosca l'apocrieficità della firma apposta in calce alla bolla di consegna o, comunque, la sussistenza dei presupposti di un vizio di volontà, ogni richiesta di controparte, appare in questa sede, infondata o, comunque, non documentata. Non potrà, per l'effetto,

essere riconosciuto alcuno storno nè indennizzo. Al pari infondata risulta ogni doglianza relativa ad una presunta doppia fatturazione della linea, nei confronti dell'utenze consumer e business dell'utenza XXX. La linea XXX, infatti, risulta attivata in business dal 2/12/2022 e poi, dal 26/4/2023 cessata per migrazione ad olo. TIM, pertanto, come si evince dalla visione del primo conto emesso per linea business ha iniziato la fatturazione dell'utenza come business dal 2/12/2022 e, dalla medesima data, ha cessato il ciclo di fatturazione del consumer. Anche sotto tale profilo nulla è dovuto all'istante a titolo di storno. L'istante dovrà, dunque, restare obbligato al saldo dell'insoluto a sistema ammontante ad €1.134,61, come portato dai conti dal 2/23 al 4/23. Peraltro, TIM ha anche puntualmente riscontrato ogni doglianza sollevata dall'istante inoltrando, apposite missive scritte, unitamente alla copia del contratto e, poi, alla copia della ricevuta /bolla di consegna oggi allegata dalla stessa controparte. Non sussistono i presupposti per riconoscere a favore dell'istante alcuno degli indennizzi di cui alla Delibera 347/18 CONS. Nessuna delle domande avversarie merita, dunque, di essere accolta. TIM S.p.A. chiede al Co.re.com Abruzzo di voler in via preliminare, accertare e dichiarare l'inammissibilità dell'istanza perché avente ad oggetto accertamenti di merito estranei alla competenza del Co.re.com e, quindi, da assumersi in violazione dell'art. 20 della delibera n. 359/2019/CONS. e nel merito, respingere l'avversa istanza in quanto infondata in fatto e in diritto e, comunque, in quanto non provata per i motivi sopra esposti.

Allega:

- Copia della proposta di attivazione del 28/11/2022 sottoscritta dal Presidente dell'Associazione XXX per la sim XXX;
- Copia del documento di trasporto Poste Italiane del 11/07/2023 in cui si attesta la spedizione in data 04/12/2022 dell'apparato Apple Iphone 14 256G midnight mpvx3ql/a all'indirizzo di Via XXX;
- Copia del documento di trasporto firmato per ricevuta in data 12/12/2022 all'indirizzo di Via XXX;

- Copia della fattura n. 7X00199972 del 12/01/2023 relativa al contratto XXX dell'importo di € 97,91;
- Copia della nota Tim del 16/02/2023 prot. n. C32685305 di risposta alla segnalazione del 10/02/2023;
- Copia della nota Tim del 19/06/2023 prot. n. C33318649 di risposta alla segnalazione del 16/05/2023.

3. Le repliche dell'istante

In riferimento alle memorie presentate da Tim SpA relative alla controversia di cui all'oggetto, l'istante, rappresenta quanto di seguito: “ *In via preliminare si chiede che l'istanza per cui si procede sia dichiarata ammissibile e/o ricevibile. Nel merito si contesta quanto asserito nella memoria illustrativa di controparte, in particolare si dichiara, come da querela del 27/04/2023, che l'utente disconosce la firma apposta sulla ricevuta di consegna del dispositivo oggetto di contestazione. La ricevuta allegata dall'operatore asseritamente riconducibile alla consegna dell'apparato è poi firmata da tal “XXX” che è sconosciuto all'istante e non è riconducibile in alcuna maniera all'istante. Si ribadisce, pertanto, l'illegittimità dell'insoluto. Relativamente alla richiesta di rimborso delle somme contestualmente corrisposte sia come Consumer, sia come Business. si ribadisce il mancato riscontro ai reclami del 13/02/2023, 14/02/2023, 18/02/2023, 27/02/2023, 10/03/2023, 13/03/2023, 14/05/2023, 27/06/2023, precisando, altresì, che le comunicazioni allegate da Tim sono totalmente prive di qualsiasi elemento probatorio relativo all'effettivo invio / consegna delle stesse all'utente*”. Alla luce di quanto suesposto, si confida nell'accoglimento integrale delle richieste avanzate dall'istante, fondate in fatto e in diritto, nonché supportate da elementi probatori, con vittoria delle spese e di compensi relativi alla presente procedura, in considerazione, anche, del mancato spirito conciliativo e alla correttezza contrattuale nei confronti dell'utente.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

L'istante lamenta l'addebito nella fatturazione emessa in costanza del rapporto contrattuale in essere tra le parti in relazione alla sim XXX delle somme richieste prima per il pagamento rateale dell'apparato Iphone14 14 256G midnight mpvx3ql/a mai utilizzato in quanto non consegnato e poi per la richiesta di pagamento in unica soluzione dello stesso, nella fattura di conclusione del contratto, chiedendo di procedere allo storno dell'insoluto al riguardo maturato, al ritiro della pratica di recupero crediti ed all'indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

In via preliminare e pregiudiziale rispetto alla trattazione del merito della controversia, l'operatore eccepisce l'improcedibilità della procedura avviata per difetto di competenza del Co.re.com. adito, in quanto l'oggetto del presente procedimento presupporrebbe la verifica della paternità della firma apposta sulla bolla di accompagnamento all'atto della consegna dell'apparato mobile Apple Iphone 14 256G, parte integrante del contratto in essere tra le parti relativamente alla utenza mobile n. XXX, prodotta da una persona che la parte istante asserisce non essere riconducibile all'associazione XXX ed in ragione della quale quest'ultima chiede di provvedere all'annullamento dei costi addebitati per il pagamento del telefono.

In particolare, l'operatore, nelle proprie memorie difensive, sostiene che tale accertamento presupporrebbe una verifica in ordine all'autenticità della sottoscrizione che non è di competenza del Co.re.com. in quanto un simile apprezzamento richiederebbe all'Ufficio l'analisi approfondita ed una ricostruzione della volontà delle parti che, di fatto, è preclusa all'organismo dal Regolamento esistente che prevede un'istruttoria sommaria ed un potere decisorio limitato e contenuto. In tal senso l'operatore cita 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).” Conseguentemente, risultando precluso al Co.re.com. un accertamento in materia di verifica dell'autenticità della firma, l'operatore conclude che ogni altra pronuncia strettamente connessa, ovvero consequenziale alla vicenda prospettata, relativa a eventuali storni e/o, in ipotesi, indennizzi non possa essere assunta nel presente procedimento e, comunque, non possa essere sindacata in questa sede.

L'istante, sul punto, contesta quanto asserito dalla controparte ed in particolare sottolinea di aver effettuato il disconoscimento della firma apposta sulla ricevuta di consegna del dispositivo oggetto di contestazione attraverso la querela presentata all'Autorità giudiziaria in data 27/04/2023. Evidenzia poi, come la ricevuta allegata dall'operatore asseritamente riconducibile alla consegna dell'apparato risulti firmata da tal “XXX, che dichiara essere sconosciuto e non riconducibile all'Associazione firmataria del contratto. Per tale motivo l'istante ribadisce, pertanto, l'illegittimità dell'insoluto.

Dall'esame della documentazione allegata agli atti del fascicolo documentale della presente istanza, risulta che la parte istante ha depositato copia delle segnalazioni inviate al gestore via pec nelle date del 13, 14, 18 e 27/02/2023, oltre ad altre comunicazioni inviate mediante posta ordinaria nel periodo compreso tra i mesi di febbraio e giugno 2023, nelle quali denunciava il fatto di non avere ricevuto il dispositivo. Allega altresì la copia della querela orale presentata in data 27/04/2023 alla locale stazione dei Carabinieri per sporgere una denuncia contro ignoti finalizzata all'individuazione della persona che avrebbe preso in consegna l'apparato sottoscrivendo la bolla di accompagnamento restituita al gestore.

La parte convenuta, oltre alla dichiarazione inserita nel fascicolo documentale nella quale ha rappresentato le ragioni per cui ritiene il Co.re.com. incompetente rispetto alla fattispecie *de qua*, ha depositato copia della bolla di accompagnamento sottoscritta in data 12/12/2022 presso l'indirizzo di XXX e le lettere di risposta ai reclami del 10/02/2023 e del 16/05/2023.

Dalla documentazione acquisita agli atti, inoltre, risulta che l'istante, a seguito della richiesta formulata via mail dal gestore in data 09/06/2023 e poi con nota del 19/06/2023 in ordine alla trasmissione della denuncia alle forze dell'ordine per la mancata ricezione dello smartphone, ha dichiarato di averla allegata alla mail inviata in data 27/06/2023 all'indirizzo tim191@telecomitalia.it, sebbene dalla copia depositata in atti della comunicazione non risulti in concreto visibile l'allegato.

Dall'esame della documentazione prodotta, pertanto, emerge che l'istante non ha mai messo in dubbio o in contestazione l'esistenza del contratto con l'operatore convenuto ma la mancata ricezione del telefono e la relativa richiesta di pagamento.

La parte istante, inoltre, non avendo né nell'ambito del tentativo di conciliazione UG/623845/23 né tantomeno nella documentazione allegata nel fascicolo documentale della presente istanza prodotto copia della compagine sociale dell'Associazione da cui si possa desumere l'assenza dalla stessa della persona che ha sottoscritto la bolla di accompagnamento, ha inteso dimostrare la mancata ricezione dell'apparato mediante la produzione della copia del verbale della querela orale sporta contro ignoti per l'avvenuta sottoscrizione del detto documento di trasporto da soggetto estraneo alla Associazione istante, documentando in atti di avere ripetutamente segnalato all'operatore di non avere ricevuto il telefono e di non voler, pertanto, effettuare il pagamento delle somme per esso addebitate.

L'operatore, di converso, nelle proprie memorie difensive, si è soffermato sull'incompetenza per materia del Co.re.com. ed ha allegato in atti la documentazione dalla quale si desume l'avvenuta consegna dell'apparato Iphone14 256G midnight mpvx3ql/a all'indirizzo indicato nella proposta contrattuale sottoscritta dall'istante e l'avvenuta sottoscrizione della relativa bolla di accompagnamento.

Risulta pertanto chiaro come, per entrare nel merito del riconoscimento della richiesta di annullamento della fatturazione emessa dal gestore per il costo dell'apparato telefonico oggetto del contratto, sarebbe necessario per il Co.re.com. effettuare la valutazione dell'identità del soggetto firmatario della bolla di accompagnamento.

Sul punto, tuttavia, corre l'obbligo precisare che il Co.re.com. è incompetente in materia di verifica dell'autenticità della firma, in quanto il disconoscimento di autentici-

tà, 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 e demandato all'Autorità Giudiziaria Ordinaria (v., Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n. 35). Peraltro, nel caso di specie, non è stata posta in dubbio l'autenticità della firma del contratto stipulato con il gestore, bensì l'avvenuta consegna del telefono al legittimo contraente che, infatti, sporge una querela di furto contro ignoti. Dinanzi a siffatta evenienza, pertanto, non si vede come, nella presente sede, possa essere dichiarato il diritto dell'istante allo storno della fatturazione emessa dal gestore per un bene che l'istante stesso dichiara di non aver ricevuto a causa dell'operato di terzi sconosciuti. Sebbene, cioè, l'istante dichiari di aver subito l'appropriazione indebita di un proprio bene, il Co.re.com giammai potrà esercitare poteri investigativi tali da giungere ad individuare il colpevole sino a punirlo, né, tantomeno, poter intanto farne pagare le conseguenze al gestore imponendogli di stornare quanto fatturato in virtù del bene comunque consegnato.

Anche di recente l'Agcom ha ribadito: *“Come già fatto presente in numerose pronunce, questa Autorità non ha alcuna competenza in materia di verifica dell'autenticità della firma in quanto il disconoscimento di autenticità avente ad oggetto la verità e genuinità di una scrittura o sottoscrizione su di essa apposta è disciplinata dagli art. 214 e 215 c.p.c. ed è demandata all'Autorità giudiziaria ordinaria. Ne discende che ogni altra pronuncia strettamente connessa ovvero conseguenziale alla vicenda prospettata non potrà essere decisa dall'Autorità adita con riferimento al caso di specie, stante la propria incompetenza.”* (in tal senso cfr Del. 3/23/CIR).

Per quanto precede, l'eccezione di inammissibilità sollevata dall'operatore risulta fondata e, in conseguenza di ciò, le richieste di annullamento dei costi collegati all'acquisto dell'apparato mobile Apple Iphone 14 256G midnight mpvx3ql/a e del ritiro della pratica di recupero crediti non risultano essere accoglibili.

Nel merito, l'istante chiede anche l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

In particolare, in relazione alla mancata consegna dello smartphone, la parte istante ha documentato in atti di avere inoltrato segnalazioni nelle date del 09, 13, 14, 18 e 27 febbraio 2023, 10 e 13 marzo 2023, 14, 20 maggio 2023 e 27 giugno 2023. Le segnalazioni del 13, 14, 18 e 27 febbraio 2023, sono state inviate mediante posta elettronica certificata all'indirizzo pec del gestore mentre le note del 13 marzo, 14 maggio e 27 giugno sono state inviate mediante posta elettronica ordinaria, rispettivamente agli indirizzi: tim191_noreply@telecomitalia.it, documenti187@telecomitalia.it e tim191@telecomitalia.it. La parte istante, inoltre, ha inserito nella documentazione prodotta in atti, l'attestazione di presa in carico della segnalazione del 09/02/2023 trasmessa dal gestore in data 10/03/2023, la risposta Tim del 09/06/2023 alla mail del 20/05/2023 e la presa in carico del 05/07/2023 da parte dell'operatore in relazione alla nota dell'istante del 27/06/2023.

L'operatore, al contrario, sul punto dichiara di avere puntualmente riscontrato ogni doglianza sollevata dall'istante attraverso l'invio di apposite missive scritte ma, unitamente alla copia del contratto e della ricevuta/bolla di consegna del dispositivo, allega alle proprie memorie difensive unicamente la nota del 16/02/2023, prot. n. C32685305, di risposta alla segnalazione del 10/02/2023 e quella del 19/06/2023, prot. n. C33318649, di risposta alla segnalazione del 16/05/2023.

Sul punto si rammenta che in base a quanto disposto dall'art. 8, comma 4) della delibera 179/03/CSP, recante la "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249", il riscontro al reclamo presentato da un utente, oltre a dover essere fornito entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in caso di rigetto deve essere dato in forma scritta, deve essere adeguatamente motivato e deve indicare gli accertamenti compiuti.

In particolare, l'art. 12 del Regolamento Indennizzi, reca: *"1. L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla Carta dei Servizi o dalle deliberazioni dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300."*

2. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”.

L'art. 19 delle Condizioni Generali del contratto multibusiness Tim SpA, prevede che :*“Eventuali reclami possono essere inoltrati in forma scritta con posta elettronica all'indirizzo Tim191@telecomitalia.it o telefonando al Servizio Clienti 191 o secondo altre modalità che potranno essere indicate da TIM. TIM esaminerà i reclami e fornirà al Cliente una risposta entro 30 (trenta)giorni solari dal loro ricevimento”.*

Nel caso di specie, pertanto, pur non avendo l'istante inserito agli atti le ricevute di avvenuta consegna delle pec inviate al gestore nelle date del 13, 14, 18 e 27 febbraio 2023 e pur essendo stato verificato che il gestore ha provveduto a rispondere alle note del 10/02/2023 e del 16/05/2023, Tim non ha attestato l'avvenuta lavorazione delle ulteriori segnalazioni reiterate nel tempo dall'istante fino al 9 giugno 2023 ed in particolare, quelle del 10/03/2023 e del 27/06/2023, inviate dall'interessato, conformemente a quanto previsto dall'art. 19 delle Condizioni Generali di abbonamento citate, mediante posta elettronica ordinaria all'indirizzo tim191@telecomitalia.it.

L'istante, pertanto, alla luce della sostanziale riconducibilità dei singoli reclami alla medesima doglianza relativa alla mancata ricezione dell'apparato telefonico, ha diritto a vedersi riconosciuto l'importo di € 300,00 per mancata risposta al reclamo così come previsto dall'art. 12 del Regolamento Indennizzi.

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

DELIBERA

1. Il Co.re.com. Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza prodotta dalla Associazione XXX, tramite l'Avv. XXX, nei confronti dell'operatore Tim SpA nei termini sopra evidenziati.

2. La società Tim Spa è tenuta a corrispondere in favore della parte istante l'indennizzo pari ad € **300,00** (trecento/00) ai sensi e per gli effetti dell'art. 12 di cui al Regolamento Indennizzi ex Del. Agcom 73/11/CONS s. m. i., per la mancata risposta al reclamo, per le ragioni espresse in premessa.

3. La società Tim S.p.A. è tenuta altresì a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.

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

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

9. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom Abruzzo.

F.to Il Presidente
Avv. Giuseppe La Rana

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 ii.