

Verbale n. 17

Adunanza del 21 dicembre 2017

L'anno duemiladiciassette, il giorno ventuno del mese di dicembre, alle ore 15.30, in Torino presso la Sede del Corecom Piemonte, piazza Solferino n. 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS, Presidente, Gianluca Martino NARGISO, Vicepresidente, Vittorio DEL MONTE, Commissario e con l'assistenza della Signora Pina Rosa Serrenti nella funzione di Segretaria verbalizzante.

### **Delibera n. 89 - 2017**

#### **Oggetto: Controversia GU14 –158/2017 – XXX GARELLI / TELECOM ITALIA S.p.A.**

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;*

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità;*

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

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

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481;*

VISTA l'istanza GU14 n. 158/2017 del 7/04/2017 con la quale il Sig. XXX Garelli ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia con la società TELECOM ITALIA SPA (di seguito, TELECOM), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 27/04/2017 (prot. 15381/A04040) con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 12.07.2017 (prot. 26034/A0305A) con la quale le parti venivano invitate a comparire all'udienza del 20/07/2017;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

UDITE le parti nella predetta udienza;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Procedimento;

UDITA la relazione dell'Avv. Vittorio del Monte;

## CONSIDERATO

quanto segue:

### 1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

L'istante, nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- a) Che in data 3/02/2011, per uno spiacevole equivoco, veniva sottoscritto a nome dell'istante e domiciliato presso la banca un contratto con TELECOM, che avrebbe dovuto sostituire quello di telefonia mobile in corso;
- b) che solo nel dicembre 2016 l'istante si accorgeva dell'esistenza del contratto in questione e provvedeva all'immediata risoluzione dello stesso, di fatto nullo per apposizione di firma non corrispondente a quella del documento di riconoscimento;
- c) Tutte le fatture, per un importo totale di €. 5635,17 venivano pagate con domiciliazione bancaria, senza alcun utilizzo dei servizi previsti;

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede all'operatore TELECOM:

1. Che venga riconosciuto l'errore commesso in ambito lavorativo;
2. Che l'importo complessivo versato per servizi non richiesti e non utilizzati, venga scontato dai prossimi addebiti relativi alle due utenze Telecom, XXX e XXX intestate all'istante:

TELECOM nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta quanto segue:

- Che in data 3/02/2011 l'istante, o chi per lui, sottoscriveva un contratto di abbonamento e contestualmente attivava l'offerta *Tutto compreso 1500*;
- che il contratto, debitamente sottoscritto, non è mai stato contestato né disconosciuto mediante formale denuncia all'autorità competente, che le fatture risultavano pagate con domiciliazione su carta di credito e che pertanto il contratto è perfettamente valido;
- che le fatture risultano pagate fino al 5/03/2015 mentre le successive risultano insolute;
- che la linea veniva cessata per morosità in data 3/05/2016 con uno scoperto di €. 488,25.

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore, ritenendo corretto il proprio operato, chiede che l'Autorità respinga le richieste di parte ricorrente.

Con memoria del 25/05/17 il Sig. Garelli replicava, sinteticamente, quanto segue:

- che solo in data 19/02/2016 l'istante si accorgeva dell'esistenza del contratto e provvedeva in pari data a disdettare lo stesso;
- che la domiciliazione bancaria non aveva consentito di accorgersi del nuovo contratto che andava ad aggiungersi a numerosi altri;
- che il contratto non fu firmato dalla parte istante e che sullo stesso non è mai stato registrato traffico telefonico;
- che se l'assenza di traffico fosse stata evidenziata in fattura, l'istante non dovrebbe oggi dolersi di aver pagato inutilmente €. 5635,17;
- che tutti i canoni sono stati pagati fino alla disdetta del 19/02/2016.

Con memoria aggiuntiva del 18/07/2017 il Sig. Garelli ribadiva ulteriormente che la descrizione "Tutto compreso 1500" alla luce di quanto accaduto non risulta sufficiente né atta a prevenire i ripetuti pagamenti di servizi non erogati, sebbene erogabili.

Parte istante chiede pertanto che venga riconosciuta l'incompletezza della descrizione nelle suddette fatture, carenza che ha comportato pagamenti di cui l'istante non ha potuto beneficiare.

## **2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame**

## **A) Sul rito**

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

Per converso, con riferimento alla memoria aggiuntiva del 18/07/2017 occorre dichiarare l'irricevibilità della stessa, stante il decorso del termine di cui all'art. 16, comma 2) dell'Allegato A alla Delibera 173/07/CONS.

## **B) Nel merito**

### **B1. Sulla richieste di cui ai punti 1) e 2).**

Il caso in esame attiene, in sintesi, alla contestazione da parte dell'utente in merito alla validità di un contratto che sarebbe stato erroneamente attivato a nome dell'istante e domiciliato presso la banca senza alcun utilizzo dei servizi previsti.

A tale proposito la parte istante ha dichiarato che per uno spiacevole equivoco in ambito lavorativo veniva sottoscritto a nome dell'istante un contratto con TELECOM, che avrebbe dovuto sostituire quello di telefonia mobile in corso.

Tale vicenda prendeva l'avvio nel 2011 e le fatture venivano regolarmente pagate tramite RID bancario per un totale complessivo di €. 5635,17, fino a quando in data 19/2/2016 l'esponente si accorgeva dell'esistenza del contratto e provvedeva in pari data a disdettare lo stesso.

Il Sig. Garelli quindi, lamentando che il contratto non era stato da lui stesso firmato e che la fatturazione non presentava traffico telefonico, ha chiesto al gestore di rimborsare gli importi versati, pari €. 5635,17, tramite sconto da effettuarsi sui prossimi addebiti relativi ad altre due utenze Telecom, intestate all'istante.

TELECOM ha depositato memoria difensiva allegando copia del contratto di abbonamento relativo all'offerta *Tutto compreso 1500*, recante firma in calce e corredato da copia del documento di identità nonché tessera sanitaria intestata al sig. XXX Garelli.

A tale proposito 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 di da parte dell'utente che ha determinato l'attivazione dei servizi richiesti, depositando il contratto afferente l'utenza contestata, che risulta sottoscritto, almeno così appare, in calce dall'istante e corredato da copia di documento di identità nonché copia di tessera sanitaria, entrambi riferiti al Sig. XXX Garelli.

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 riconoscimento *“dell'errore commesso in ambito lavorativo” e che “l'importo complessivo versato per servizi non richiesti e non utilizzati, venga scontato dai prossimi addebiti relativi alle due utenze Telecom”*, sulla base del presupposto dell'inesistenza/invalidità del contratto in quanto la firma apposta in calce allo stesso non era riferibile al Sig. Garelli e inoltre in quanto la fatturazione non presentava traffico telefonico.

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 del contratto di che trattasi, posto che il Sig. Garelli ha disconosciuto la firma posta in calce alla richiesta di attivazione del servizio.

In tal senso la Delibera Agcom n. 51/10/CIR *“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). V. conforme anche Delibera AGCOM 45/12/CIR.*

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 consequenziale alla vicenda prospettata, relativa a eventuali storni, rimborsi e/o, in ipotesi, indennizzi, non può essere assunta nel presente procedimento.

Né infine potrebbe, in ipotesi, ulteriormente imputarsi all'operatore una responsabilità nella mancata segnalazione all'utente in merito alla carenza di traffico sull'utenza *de quo*, in quanto trattasi di un adempimento non giuridicamente richiesto al gestore, che pertanto non potrà essere sanzionato in caso di omissione dello stesso.

*Tutto ciò premesso,*

il Comitato, all'unanimità,

## **DELIBERA**

Per i motivi sopra indicati,

A definizione della controversia GU14 n. 158/2017 del 7/04/2017 avanzata dal Sig. XXX Garelli residente in XXX:

Con riferimento alle domande sub. 1) e 2) dispone **l'archiviazione del procedimento**, per inammissibilità delle stesse per difetto di competenza;

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'at. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente  
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore  
Vittorio Del Monte