



Deliberazione n. 15

del 28 settembre 2023

Sono presenti i componenti del Comitato:

MAGLIO Manfredi Presidente

CORRADO Leda Rita Componente

MAGGIANO Liana Componente

Svolge le funzioni di Segretario il funzionario Tiziana Salvatori

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX / TIM
SPA (KENA MOBILE) – PROCEDIMENTO
GU14/598622/2023.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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. 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 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 da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la legge della Regione Liguria 25 marzo 2013 n. 8, “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTO l’Accordo Quadro vigente 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,

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 della Regione Liguria e il Comitato regionale per le comunicazioni ligure;

VISTA l’istanza di XXXX del 03/04/2023 acquisita con protocollo n. 0091889 del 03/04/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nella propria istanza l'utente ha descritto la vicenda dedotta in controversia nei termini che seguono:

“Il Sig. XXXXX nel 2020 stipulava a 20 euro mensili contratto con Tim in relazione alla numerazione fissa 0187 0XXX30. Dopo una prima bolletta leggermente più alta (che credeva relativa alle spese di attivazione del servizio) il Sig.XXXX riscontrava un continuo aumento delle somme richieste da Tim in relazione a servizi mai richiesti. I numeri Lui attribuiti, una volta chiamati risultavano peraltro inesistenti: 331XXXX898 335XXXX511 338XXXX271 338XXXX493 338XXXX687. Dopo solleciti telefonici, in data 09/03/2021 il Sig.XXXX presentava reclamo scritto a Tim. La società in quel contesto, non curante dei reclami del consumatore, continuava a ribadire la correttezza del proprio operato, aumentando persino le cifre richieste in fattura. L' 11/ 2021 il Sig. XXXX passava ad altro operatore, nello specifico Vodafone.

Richieste: - Storno integrale delle somme insolute e afferenti servizi mai richiesti. - Il ritiro di qualsivoglia pratica dal recupero crediti.”

2. La posizione dell'operatore

Nella propria memoria l'Operatore ha evidenziato quanto segue:

Parte istante, in estrema sintesi, si duole dell'addebito di costi superiori rispetto a quelli pattuiti, dell'attivazione di utenze non richieste e della prosecuzione della fatturazione anche dopo la migrazione ad altro operatore. Chiede lo storno integrale dell'insoluto. Le doglianze avversarie sono infondate in fatto ed in diritto ed in quanto tali andranno rigettate.

Contrariamente a quanto affermato da controparte, l'utente ha sottoscritto, in data 28.10.2020, proposta di attivazione per il rientro di una linea fissa (avente directory number 018XXXX230) e per l'attivazione di una nuova utenza mobile.

I profili commerciali, con contestuali condizioni contrattuali ed economiche, prescelti, accettati e sottoscritti da controparte erano TIM

Senza Limiti XDSL per la linea fissa e TIM Deluxe per l'utenza mobile. Unitamente alla proposta di attivazione, controparte ha firmato il modulo attestando di aver ricevuto la consegna a mano delle schede SIM legate alle linee mobili. Orbene, come si evince dalle fatture emesse, lo scrivente operatore ha sempre addebitato i costi previsti dai profili commerciali prescelti da controparte. Nulla più e nulla meno. Occorre altresì evidenziare come TIM abbia informato l'utente della correttezza degli addebiti con missiva del 14.06.2021.

Parimenti infondata è la rimostranza relativa all'asserita errata fatturazione "post cessazione". L'utente ha infatti migrato la linea fissa in data 23.09.2021 mentre le linee fisse sono cessate per morosità nel periodo tra l'ottobre 2020 ed il gennaio 2021.

Successivamente, il 12.01.2021, controparte ha sottoscritto una nuova proposta di attivazione, chiedendo a TIM n.4 nuove linee mobili, sempre con profilo commerciale TIM Deluxe.

Unitamente alla proposta di attivazione, controparte ha firmato il modulo attestando di aver ricevuto la consegna a mano delle schede SIM legate alle linee mobili. Orbene, come si evince dalle fatture emesse, lo scrivente operatore ha sempre addebitato i costi previsti dai profili commerciali prescelti da controparte.

Nulla più e nulla meno.

Occorre altresì evidenziare come TIM abbia informato l'utente della correttezza degli addebiti con missiva del 14.06.2021.

Parimenti infondata è la rimostranza relativa all'asserita errata fatturazione "post cessazione". L'utente ha infatti migrato la linea fissa in data 23.09.2021 mentre le linee fisse sono cessate per morosità nel periodo tra l'ottobre 2020 ed il gennaio 2021.

Le fatture emesse successivamente alla data di cessazione delle linee contengono infatti i contributi di attivazione delle varie offerte previste dalle condizioni contrattuali accettate e sottoscritte ex adverso.

In ragione di quanto sopra, è dunque evidente la correttezza dell'operato di Tim SpA, la quale contesta integralmente le domande avanzate ex adverso.

Si precisa che ad oggi persiste un insoluto relativo a parte istante pari ad € 1905,59, che dovrà essere integralmente saldato.

Tutto ciò premesso, Tim SpA come sopra rappresentata e difesa CHIEDE previa conferma dell'operato di Tim SpA, il rigetto integrale delle domande avversarie.

Alla memoria vengono allegati le copie dei contratti e la comunicazione inoltrata all'istante.

3. Motivazione della decisione

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere respinte come di seguito precisato.

Occorre rilevare che l'istante, in data 08/09/2023, dopo il deposito della memoria della controparte, successivamente alla prima udienza e a ridosso della seconda udienza di discussione tenuta il 12/09/2023, ha allegato, agli atti del presente procedimento, copia della denuncia-querela presentata presso la Questura di XXXX in data 07/09/2023, nella quale il Sig, XXXX dichiara che “erano state apposte da ignoti firme aprocrife necessarie per l'attivazione delle linee mobili” ipotizzando quindi il reato di sostituzione di persona.

L'odierno esponente ha avanzato nei confronti di questo Ufficio la richiesta di condannare l'operatore ad effettuare “lo storno integrale delle somme insolute e afferenti servizi mai richiesti”, sulla base del presupposto dell'inesistenza/nullità del contratto in quanto si tratterebbe di linee telefoniche attivate a sua insaputa

Il Corecom, alla luce della denuncia-querela presentata, è incompetente in materia di verifica dell'autenticità della firma, in quanto il disconoscimento di autenticità, 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. 935).

La richiesta di storno integrale delle somme insolute non può essere presa in considerazione poiché una pronuncia in tal senso da parte di questo

Corecom non potrebbe che essere consequenziale ad un accertamento in ordine all'esistenza o meno del vincolo contrattuale.

Tale accertamento presuppone necessariamente una verifica dell'autenticità della sottoscrizione del contratto di che trattasi, posto che il Sig. XXXX ha disconosciuto la firma posta in calce al contratto mediante la denuncia – querela.

Conseguentemente, essendo precluso a questo Corecom un accertamento in materia di verifica dell'autenticità della firma, atteso che la sfera di competenza di questo Ufficio è definita e limitata dal comma 4) dell'art. 20 dell'Allegato B alla delibera 358/22/CONS, ne discende che ogni altra pronuncia strettamente connessa ovvero consequenziale alla vicenda prospettata, relativa a eventuali storni di insoluti, non può essere assunta nel presente procedimento.

Per i motivi sopra esposti si ritiene pertanto di rigettare l'istanza in esame per difetto di competenza.

DELIBERA

Articolo 1

1. Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, in merito all'istanza avanzata da XXXXX il Comitato delibera il RIGETTO dell'istanza come sopra specificato.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

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

La presente delibera è comunicata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

IL SEGRETARIO
Tiziana Salvatori

IL PRESIDENTE
Dott. Manfredi Maglio

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.L.gs. n. 82/2005 e s.m.i.)