

DELIBERA N. 30/2022

**[REDACTED] / TIM SPA (KENA
MOBILE)
(GU14/269185/2020)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 31/05/2022;

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”*;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*;

VISTO l’accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante *“Proroga 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 e delle relative convenzioni”*;

VISTA la convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 6/2021 del Co.Re.Com. Basilicata avente ad oggetto: *“Accettazione proroga al 31 dicembre 2022 della convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Consiglio regionale della Basilicata e Comitato Regionale per le Comunicazioni della Basilicata”*;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come, da ultimo, modificata dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 20/04/2020 acquisita con protocollo n. 0171472 del 20/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, intestatario di un’utenza fissa e di una mobile di natura business, associate al codice cliente n. [REDACTED], mediante formulario GU14, acquisito al protocollo in data 20.04.2020, ha lamentato nei confronti di TIM Italia S.p.A. il mancato rispetto del verbale di accordo del 19.07.2019 intervenuto tra le parti e relativo al procedimento di conciliazione UG/97397/2019.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, ha dichiarato quanto segue:

a. “La fatturazione emessa da TIM SpA da sempre non rispetta il contratto sottoscritto.

b. Per tale motivo sin dalla emissione della prima fattura è stato formulato opportuno reclamo, per ogni fattura emessa da TIM SpA, che ha portato all’attivazione, da parte dello scrivente, di una procedura di conciliazione innanzi al Corecom di Basilicata la cui udienza, tenutasi in data 19.07.2019, si è conclusa con la stipula di un “Verbale di accordo tra le parti” che non ha prodotto la correzione delle voci di spesa da inserire in fattura, tant’è che a tutt’oggi TIM SpA continua ad emettere fatture in difformità al contratto sottoscritto.

c. È da evidenziare che TIM SpA ha anche disatteso l'impegno assunto col "Verbale di accordo tra le parti" che prevedeva di corrispondere, entro 120 giorni (entro il 17.11.2019), a titolo di indennizzo di conciliazione, l'importo di €. 700,00; di contro, invece, Tim Spa, nelle fatture errate che ha continuato ad emettere ha riportato il calcolo degli interessi di mora sulle differenze di somme che lo scrivente non versava in quanto non dovute. Come già chiarito nel corso del procedimento di conciliazione UG/97397/2019, TIM SpA non ha mai comunicato aumenti unilaterali del canone di abbonamento nei modi e nei termini di legge, non potendosi considerare valido l'aver riportato la comunicazione dell'aumento unilaterale nella documentazione allegata alla prima fattura emessa nella sezione "INFORMAZIONI E NOVITA" o l'aver previsto tale aumento riportato in una eventuale informativa pubblicata sul sito www.timbusiness.it nella sezione "Info Consumatori", come sostenuto dal Servizio Clienti Tim, nella nota del 10.07.2019. In sostanza non è possibile considerare valido un aumento unilaterale del canone di abbonamento qualora (se effettivamente comunicato) nascosto in un meandro di un sito aziendale o della documentazione allegata alla fattura, tanto più che TIM SpA continuava e continua tuttora a propagandare la stessa offerta sottoscritta dallo scrivente di 20,00 €/mese, ciò a denotare un discutibile atteggiamento circa la serietà dell'Azienda. Infatti certamente non risulta essere atteggiamento serio quello di sottoscrivere un contratto con un canone e ritrovarsi a pagare un altro canone in ragione di una comunicazione di aumento unilaterale del canone inserita, o più meglio dire nascosta, in chissà quale diavoleria di informativa a disposizione dell'Azienda. Per avere una precisa rappresentazione della controversia insorta tra le parti si rimanda a tutta la documentazione prodotta ed inserita nel relativo fascicolo di Conciliaweb ed in particolare alla nota PEC del 13.03.2020 nella quale oltre a contestare nuovamente la circostanza che, nonostante le risultanze dell'accordo di conciliazione dinanzi al Corecom di Basilicata avesse chiarito le voci di spesa non dovute, le fatture emesse successivamente all'accordo intervenuto riportavano ancora tali voci di spesa.

d. In aggiunta alla contestazione delle voci di spesa inserite in fattura, lo scrivente, nella stessa nota, avendo richiesto e ricevuto pochi giorni prima la copia di contratto in possesso degli Uffici TIM, denuncia le contraffazioni riscontrate sulla copia di contratto in possesso degli Uffici TIM che necessariamente dovevano essere portati all'attenzione dell'autorità giudiziaria per i conseguenti provvedimenti da intraprendere. Vizi e contraffazioni che si chiedeva fossero oggetto di opportuno approfondimento in sede di udienza di conciliazione da tenersi innanzi al CORECOM di Basilicata in data 17.03.2020, stante la gravità di quanto accaduto e dei danni arrecati allo scrivente, cosa inspiegabilmente ignorata dal conciliatore designato".

Mediante l'intervento di questa Autorità l'istante ha richiesto:

i) “l’applicazione del contratto sottoscritto, peraltro praticato ininterrottamente da TIM SpA da diciotto mesi, dal costo di 20,00 €/mese oltre IVA, e non del contratto manomesso che sarà oggetto anche di opportuna denuncia penale”;

ii) “€. 3.000,00 per l’eccessivo tempo sottratto alla propria attività conseguente ai continui reclami telefonici e formali da articolare per tutte le fatture errate emesse e gli innumerevoli solleciti di pagamento, minacce di interruzione del servizio, il tempo che lo scrivente ha dovuto impegnare per le procedure di conciliazione, il danno conseguente all’aver avuto la sospensione del servizio per circa due settimane, etc.... Tutto in conseguenza dell’aver applicato un contratto vistosamente manomesso dove addirittura sono state scambiate parti del contratto che non riportano le firme dello scrivente, per non parlare dell’enorme stress generato nello scrivente negli ultimi 18 mesi per essere il sottoscritto un soggetto con patologie per i quali sono sconsigliate tali condizioni di vita”.

Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 3.700,00

2. La posizione dell’operatore

L’operatore TIM S.p.A., nel rispetto dei termini procedurali, in data 22.06.2020, ha prodotto una schermata in cui ha richiesto preliminarmente “l’inammissibilità /improcedibilità della presente istanza in quanto le doglianze sollevate risultano già gestite a seguito verbale di accordo di conciliazione del 19.07.2019, con il quale la società convenuta si è impegnata a corrispondere l’importo di euro 700,00 (settecento) e allo storno degli importi residui fino alla fattura del III bimestre 2019 (copia formulario e verbale di luglio 2019 allegato).

Nel suddetto verbale non è presente nessun impegno da parte della società convenuta circa la correzione di voci di spesa in fattura.

Si rileva che nel suddetto verbale di accordo l’istante ha dichiarato di non aver più nulla a pretendere per qualsiasi titolo o causa in relazione all’oggetto della presente controversia, pertanto la presente istanza è da ritenersi inammissibile.”

Successivamente con memoria acquisita al protocollo n.0269325 in data 23.06.2020, ha ulteriormente precisato:“ In riferimento alla presente istanza di definizione si reitera quanto affermato in sede di richiesta di inammissibilità, in quanto la conciliazione presentata con UG/213993/2019 (da cui è scaturito il presente procedimento) verteva sul mancato adempimento del “Verbale di accordo stipulato tra le parti” in data 19.07.2019 con il quale l’operatore, in ottica conciliativa, avrebbe proceduto a corrispondere l’importo di euro 700,00 (settecento) e allo storno degli importi residui fino alla fatt. di III-19 (copia formulario e verbale di luglio 2019 allegati).

Dalle verifiche le lavorazioni disposte sono state effettuate, stornate la morosità fino al 3 bimestre 2019 (compreso) ed emesso bonifico bancario disponibile da febbraio '20.

Successivamente a tale accordo nessuna azione gestionale è stata intrapresa sull'utenza in contestazione, né risultano reclami in merito. La situazione amministrativa vede una morosità pari ad € 458,67.

Non si comprende quale sia la doglianza sollevata, in quanto anche in fase dibattimentale è stato spiegato al cliente che nulla è dovuto per le difformità contrattuali lamentate perché verbalizzate con precedente accordo. Con la sottoscrizione dell'accordo di conciliazione l'istante ha dichiarato di non aver più nulla a pretendere per qualsiasi titolo o causa in relazione all'oggetto della presente controversia, pertanto la presente istanza è da ritenersi inammissibile”.

Ha precisato, inoltre, che “le controdeduzioni inserite in piattaforma dall'istante riportano contestazioni diverse dalla presente controversia, e si riferiscono all'utenza mobile, per la quale ha presentato ulteriore GU14/ 266000/2020, e per il quale sono state già depositate le memorie difensive.

Si chiede pertanto la riunione dei due procedimenti in quanto hanno ad oggetto lo stesso contratto. Si eccepisce sempre in via preliminare l'incompetenza dell'Autorità adita, in quanto l'istante ha depositato denuncia/querela nei confronti della Telecom Italia S.p.A., disconoscendo il contratto sottoscritto.

L'articolo 19 dell'allegato A alla delibera Agcom n.173/07/CONS attribuisce al Corecom esclusivamente il potere di condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o a corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Pertanto la veridicità di un contratto non può essere valutata dal Corecom, in quanto trattasi di materia di esclusiva competenza del Giudice ordinario”.

Alla luce di quanto esposto, ha richiesto l'inammissibilità della presente istanza per le motivazioni di cui sopra.

L'istante nella memoria, acquisita al prot. n. 0269508 in pari data rispetto a quella depositata dalla Società Tim (ossia il 23.06.2020), ha replicato alle note della controparte, richiedendo preliminarmente a Codesto Corecom di voler ritenere nullo il documento inserito dallo stesso, per mero errore in data 22.06.2020, nel fascicolo inerente il procedimento GU14/269185/2020 anziché nel fascicolo del procedimento GU14/266000/2020.

Effettuata la succitata doverosa specificazione, in merito alle eccezioni sollevate da controparte, ha evidenziato che “appare molto discutibile la tesi sostenuta da TIM S.p.A.

secondo la quale il fatto che la società (TIM S.p.A.) "si è impegnata a corrispondere l'importo di € 700,00 e allo storno degli importi residui fino alla fattura del III bimestre del 2019" non costituisca elemento affinché TIM S.p.A. dovesse correggere le voci di spesa inserite in fattura, ciò in ragione dell'aver asserito che "nel suddetto verbale non è presente nessun impegno da parte della società convenuta circa la correzione di voci di spesa in fattura".

A tal proposito lo scrivente si domanda cosa rappresenta il suddetto importo di € 700,00 riconosciuto e non ancora pagato, se non l'indennizzo per le voci di spesa inserite in fattura e non dovute? E' evidente che con lo storno della fatturazione emessa fino al III bimestre 2019 (all'epoca ultimo bimestre fatturato) e con l'emissione delle note di credito sulle somme non dovute, gli importi dovuti, venivano di fatto ricondotti a quanto sostenuto dallo scrivente nei reclami effettuati, con l'aggiunta di un indennizzo per i disagi sino ad allora causati all'attività del sottoscritto.

E' naturale, pertanto, che lo scrivente nel Verbale di accordo fra le parti, redatto a conclusione dell'udienza di conciliazione del 19.07.2019, abbia dichiarato di non avere più nulla a pretendere per qualsiasi titolo o causa in relazione alla controversia in atto.

Ma ciò sicuramente non sta a significare che TIM S.p.A. potesse continuare ad emettere fatture nelle quali le voci di spesa venissero inserite "a casaccio" senza far riferimento al contratto sottoscritto, tanto da emettere fatture con importi del canone di abbonamento più che doppi del canone contrattuale". In ordine agli aumenti del canone di abbonamento ha precisato che "sono stati inseriti direttamente in fattura senza mai partecipare allo scrivente, nei termini e nei modi di legge, la volontà da parte della TIM S.p.A. di aumentare il canone di abbonamento, volontà da notificare allo scrivente con un congruo lasso di tempo in modo da consentire all'utente la possibilità di verificare le condizioni praticate dagli altri operatori telefonici ed eventualmente effettuare la migrazione verso un'altra azienda del settore.

Evidenziato quanto irricevibili siano le motivazioni addotte da TIM S.p.A., poste alla base della propria richiesta di inammissibilità/improcedibilità, e ribadito che l'aver dichiarato di non aver più nulla a pretendere per qualsiasi titolo o causa in relazione alla controversia nel Verbale di accordo fra le parti del 19.07.2019 era necessariamente da riferire a quanto già in precedenza fatturato e contestato attraverso appositi reclami, non certamente a quanto TIM S.p.A. nel prosieguo avesse potuto inserire in fattura, successivamente, al verificarsi dell'emissione di altre fatture con voci di spesa non dovute, lo scrivente ha di nuovo inoltrato reclami per errata fatturazione.

Verificata l'insensibilità degli Uffici TIM S.p.A. di regolarizzare quanto nuovamente verificatosi, stante la mancanza di riscontri ai numerosi reclami effettuati (telefonici e a mezzo PEC) lo scrivente ha dovuto nuovamente attivare il Co.Re.Com. Basilicata affinché una volta per sempre venisse definita la controversia in questione. In definitiva, come sostenuto in tutti i reclami effettuati, lo scrivente sino ad oggi non ha mai ricevuto notifiche di aumento del canone mensile di abbonamento, stabilito in contratto

in € 20,00 al mese oltre IVA, con router incluso (condizione economica che TIM S.p.A. continua a propagandare ancora online — vedi allegato 1).

Inoltre allo scrivente alcun importo è dovuto per la produzione e spedizione della fattura cartacea, avendo effettuato la domiciliazione bancaria ed attivato il conto online per cui da sempre ha potuto scaricare e stampare le copie delle fatture dall'Area Clienti di TIM BUSINESS, circostanza che peraltro viene ribadita con apposita comunicazione, ogni qualvolta viene emessa una nuova fattura, nell'Area Clienti di TIM BUSINESS (vedi allegato 2).

Analogamente alcuna mora è dovuta per vantare, il sottoscritto, alla data odierna, ancora il credito nei confronti di TIM S.p.A. di € 700,00 stabilito nel Verbale di accordo fra le parti del 19.07.2019 e, ad oggi, non ancora ricevuto nonostante la nota di credito emessa da alcuni mesi, per cui se mai in mora dovrebbe risultare TIM S.p.A.”

L'istante, successivamente con memoria acquisita al prot. n. 0300124 in data 13.07.2020, ha replicato alla memoria dell'operatore e in merito all'eccezione sollevata dalla controparte circa l'assenza di reclami successivamente alla stipula del "Verbale di accordo fra le parti, ha osservato che “è facilmente desumibile, dal riscontro delle note di reclamo allegate al fascicolo in questione, che per ogni fattura emessa è stato effettuato apposito reclamo col quale è stato contestato sia l'incremento del costo del canone di abbonamento senza alcun preavviso formale e sia il costo per la produzione e spedizione della fattura cartacea, che nonostante in ogni comunicazione di emissione fattura, da parte dell'Area Clienti di TIM Business, venisse assicurato che non sarebbe stata più inviata la fattura cartacea, tale copia cartacea è continuata sempre ad essere inviata con addebito dei relativi costi”.

Per quel che attiene, invece, all'eccezione di incompetenza da parte del CO.RE.COM, a seguito della denuncia querela presentata alla Procura della Repubblica di Matera per falsificazione del contratto ha evidenziato che “gli aspetti da trattare sono ben distinti tra loro: uno di carattere amministrativo e l'altro di carattere penale.

L'aspetto amministrativo, finalizzato a stabilire le somme dovute e non e/o gli eventuali indennizzi da corrispondere nei casi stabiliti dal contratto e dalle disposizioni normative, dichiara competenza del CO.RE.COM. che, per la controversia di che trattasi attiene sempre alle stesse tre questioni: gratuità del router, costo del canone mensile ed inserimento della spesa per la fattura cartacea non richiesta. Tale aspetto a parere dello scrivente di stretta competenza del CO.RE.COM. che, peraltro, se ne è già occupato nel corso dell'udienza di conciliazione del 19.07.2019, nella quale si era giunti alla stipula del "Verbale di accordo fra le parti" in pari data, con il quale di fatto venivano accolti i reclami sollevati dallo scrivente. Naturalmente, si presupponeva che la fatturazione successiva alla definizione della controversia doveva essere emessa nel rispetto di quanto concordato col "Verbale di accordo fra le parti" e non in modo dissonante da quest'ultimo. • L'aspetto penale, invece, di evidente non spettanza del CO.RE.COM. in quanto di stretta competenza dell'autorità giudiziaria, la quale piuttosto che esprimersi sulla veridicità del

contratto dovrà esprimersi sulle manomissioni apportate al contratto che, peraltro, non incidendo assolutamente sulle contestazioni oggetto del procedimento GU14/269185/2020 non si comprende come i due aspetti amministrativo e penale potrebbero interferire tra loro tale da comportare l'incompetenza del CO.RE.COM.”

Alla luce di quanto innanzi esposto e di quanto già contro dedotto, con propria nota del 23.06.2020, ha richiesto il rigetto delle eccezioni di inammissibilità formulata dall'avv. [REDACTED] per conto di TIM S.p.A. e la conferma della richiesta di indennizzi e danni avanzata” per le interruzioni del servizio subite e per tutte le tensioni causate alla propria persona oltre che per tutto il tempo che il sottoscritto ha dovuto sottrarre alla propria attività per gli innumerevoli reclami formulati a far data dal 06.12.2018”.

3. Motivazione della decisione

In rito

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

In primo luogo e, sempre in via preliminare, deve essere dichiarata inammissibile la richiesta avanzata dell'utente volta ad ottenere il riconoscimento “di un indennizzo per disagio, stress, perdita di tempo alla propria attività per i numerosi reclami Telefonici e scritti” atteso che, così come formulata dallo stesso, celerebbe una richiesta risarcitoria ed in quanto tale, è esclusa dalla competenza del Corecom adito, essendo di esclusiva competenza dell'Autorità giudiziaria ordinaria.

Sul punto si richiama quanto stabilito dalla delibera n. 173/07/CONS, articolo 19, comma 4, secondo cui “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 dai casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”.

Nel merito

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

In primis, si ritiene fondata l'eccezione formulata da TIM di improcedibilità della domanda atteso che risulta agli atti del fascicolo, che per lo stesso oggetto è stato già presentato un precedente UG/97397/2019 e che è stato sottoscritto tra le parti, istante ed operatore, un atto transattivo (verbale di accordo del 19.07.2019).

A seguito dell'intervenuta transazione tra le parti, il procedimento de quo è stato archiviato.

E' opportuno sottolineare che, entrambe le parti, hanno depositato in atti copia dell'atto transattivo di cui si discute, dal quale si evidenzia, in particolare, la dichiarazione resa dall'istante "...di null'altro aver a pretendere per qualsiasi titolo o causa in relazione alla controversia in atto." (UG/97397/2019).

In considerazione di quanto sopra evidenziato, è necessario rilevare che l'utente nella presente procedura, in primis, non può riproporre le medesime doglianze oggetto di transazione ed inoltre che non può chiedere al Corecom, attesa la natura dell'atto transattivo sottoscritto, di accertare l'eventuale inadempimento da parte dell'operatore. In considerazione di quanto sopra argomentato, l'eccezione formulata dalla società Tim, risulta fondata e viene accolta.

In particolare si richiama un principio cardine del nostro ordinamento, denominato "ne bis in idem", il quale si estrinseca nei concetti di giudicato processuale e sostanziale, per cui il giudicato processuale si ricollega all'esaurimento dei mezzi di impugnazione di cui all'art. 324 c.p.c. ossia il divieto per un giudice di pronunciarsi ulteriormente sulla stessa materia, mentre il giudicato sostanziale è previsto dall'art. 2909 c.c. per cui l'accertamento, così passato in giudicato, "fa stato" tra le parti.

Con tali norme il legislatore ha voluto impedire che quanto accertato e disposto con una sentenza passata in giudicato possa formare oggetto di nuova discussione ovvero contestazione fra le parti in un diverso processo. Dunque, l'effetto preclusivo del giudicato (istituto tendente ad impedire un bis in idem ed eventuale contrasto di pronunzie) sussiste allorché le parti controvertano in ordine ad un bene della vita (petitum, fondato sulla correlativa causa petendi) che ha già formato oggetto di sentenza, non più impugnabile, resa in altro giudizio fra le stesse parti.

Tali principi sono stati traslati dal legislatore anche nella disciplina dei giudizi instaurati dinanzi ai Corecom, nella loro funzione di conciliazione e di definizione. Difatti, in ottica di efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa, è stato previsto che il tentativo di conciliazione non possa essere proposto dinanzi al Co.Re.Com se, per la medesima controversia, è già stato esperito un tentativo di conciliazione ai sensi dell'art. 3, comma 1, Delibera 173/07/CONS – come avvenuto anche nel caso di specie.

Ne discende che, se dalla verifica preliminare circa l'ammissibilità dell'istanza, ovvero successivamente all'avvio della procedura, risulta che la controversia è già stata sottoposta a tentativo di conciliazione ai sensi della Delibera 173/07/CONS, la procedura dovrà essere sospesa e dichiarata improcedibile e/o inammissibile", in ossequio al principio di cui all'articolo 14 del Regolamento.

A tenore del citato articolo non può procedersi alla definizione amministrativa della controversia per la quale è stato già raggiunto un accordo formalizzato in un verbale sottoscritto dalle parti innanzi al Corecom territorialmente competente.

Tim, nel merito, rileva, inoltre, di aver ottemperato all'accordo raggiunto, riconoscendo all'istante "un rimborso di euro 700,00" e al riguardo produce comunicazione in cui dà atto che in data 13.01.2020 veniva emessa la relativa nota di credito e, ancora, dichiara di "aver stornato la morosità fino al 3° bimestre 2019 (compreso) ed emesso bonifico bancario disponibile da febbraio '20".

Inoltre, nell' accordo sottoscritto, non si rinviene alcun ulteriore impegno della società TIM S.p.A. a correggere le voci di spesa inserite nelle fatture successive al III bimestre 2019.

Lo stesso verbale di conciliazione, peraltro, ai sensi dell'articolo 12, comma 2, del Regolamento, sottoscritto, oltre che dalle parti, dal responsabile della procedura designato dal Co.re.com territorialmente competente, o dal suo delegato, costituisce titolo esecutivo ai sensi dell'articolo comma 24, lettera b), della legge n. 481 del 1995. Qualsivoglia eventuale profilo di invalidità o di inefficacia del suddetto accordo conciliativo dovrà essere fatto valere dalla parte istante innanzi all'Autorità Giudiziaria, esulando dette domande dalla competenza del Corecom e dell'Autorità, ai sensi dell'art. 2 del Regolamento.

Nel merito, poi l'operatore si difende, ancora, precisando, innanzitutto, che "Successivamente a tale accordo, nessuna azione gestionale è stata intrapresa dal ricorrente sull'utenza in contestazione, né risultano reclami in proposito".

Invero, l'utente ha allegato al procedimento in esame innumerevoli reclami, trasmessi, a suo dire, a mezzo pec. Nei fatti, però, non risulta che le stesse siano state effettivamente inoltrate all'operatore, essendo tutte sprovviste della relativa prova.

Se, come asserisce l'istante, fossero stati inviati via pec, lo stesso avrebbe dovuto depositare le ricevute di consegna e accettazione.

Nulla di ciò si rinviene in atti. Pertanto, la richiesta volta a far valere le difformità di quanto pattuito e quanto realmente fatturato dall' istante non è meritevole di accoglimento. A ciò si aggiunga che l'art 14 comma 4 dell'Allegato A alla Delibera 347/18 CONS esclude che possa procedersi alla corresponsione di un indennizzo "se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza".

L'odierno esponente ha, altresì, avanzato nei confronti di questo Ufficio la richiesta di cui al punto i) volta ad ottenere "l'applicazione del contratto sottoscritto,

peraltro praticato ininterrottamente da TIM SpA da diciotto mesi, dal costo di 20,00 €/mese oltre IVA, e non del contratto manomesso che sarà oggetto anche di opportuna denuncia penale,” sulla base del presupposto dell’inesistenza/invalidità del contratto in quanto la firma apposta in calce allo stesso era stata falsificata.

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 l’utente ha disconosciuto la firma posta in calce al contratto, ed ha altresì allegato agli atti del presente procedimento copia di denuncia-querela presentata alla Procura della Repubblica presso il Tribunale di Matera.

In tale senso la Delibera Agcom n. 51/10/CIR prevede che “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 e/o, in ipotesi, indennizzi, non può essere assunta nel presente procedimento.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell’esperto giuridico, avv. [REDACTED], si rigetta l’istanza presentata in data 20 aprile 2014 dalla società [REDACTED] nei confronti dell’Operatore TIM S.p.A per le motivazioni di cui in premessa.

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 ulteriore danno subito.

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

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

Potenza, 31/05/2022

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

