

## **DETERMINA n° 30 / 2020**

Definizione della controversia

**XXXXXXXXX / TELECOM ITALIA S.P.A**

GU14 / 242 / 2018

### ***IL DIRIGENTE DELLA "SEGRETERIA CORECOM SICILIA***

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 26 marzo 2002 n°2, successivamente modificata e integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (*CORECOM*);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
  - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
  - la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il *CORECOM SICILIA* per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l'Autorità ha delegato il *CORECOM SICILIA* alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

**VISTO** il “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, adottato con delibera n°73/11/CONS del 16 febbraio 2011;

**VISTO** l'art. 19, comma 7, del “Regolamento” che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del CORECOM. la definizione delle controversie di modesta entità aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente euro 500,00 (cinquecento/00);

**VISTA** l'istanza di definizione del Sig. XXXXXXXXX acquisita il 10 aprile 2018 *prot. n°18943*;

**VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e verificata la regolarità;

**CONSIDERATA la posizione dell'istante:**

Il ricorrente lamenta che, come descritto nel modello GU14, a giugno 2017 viene contattato dalla Tim che gli propone un contratto con internet a 20 mega, chiamate e primi 3 mesi gratis, ma omette l'acquisto obbligatorio del modem. In data 29.06.2017 riceve sms con il quale gli viene comunicato la consegna del modem. In data 04.04.2017 presenta reclamo. Successivamente, presenta altri reclami, in data 10.08.2017, in data 11.11.2017, in data 19.11.2017. Anche il reclamo del 17.10.2017 rimane privo di risposta. Con fax del 31.01.2018 chiede il recesso dal contratto oggetto di contestazione. Il ricorrente in data 26.05.2018 ha sporto formale querela, poiché disconosce la firma apposta nel contratto.

Instaurato il procedimento conciliativo e terminato con esito negativo, provvede al deposito dell'istanza di definizione a mezzo della quale chiede:

- i) Produzione dei moduli di adesione Tim smart e Tim voce e delle chiamate di commercializzazione Tim del giugno 2017 ai nn. XXXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXXX;
- ii) € 1.380,00 ex art.8, All. A, delibera n. 73/11/CONS (dal 29.06.2017 al 31.03.2018);
- iii) € 210,08 ex art. 8, All. A, delibera n. 73/11/CONS (storno/rimborso somme fatturazioni non dovute);
- iv) € 170.00 ex art.11 All. A, delibera n. 73/11/CONS (dal 12.10.2017).

**CONSIDERATA la posizione dell'operatore**

**Tim**, sostiene che il ricorrente abbia sottoscritto in data 13.06.2017 una richiesta di

rientro in Telecom, con l'offerta Tim smart + modem, con vendita rateizzata in 48 mesi. In data 28.06.2017 il numero dell'istante rientra in Telecom solo per la componente fonia, mentre la componente adsl rimane sospesa fino a completo annullamento dei servizi a seguito della rinuncia dell'utente. Tim sottolinea che non vi sono attivazioni di servizi differenti da quelli richiesti nel contratto prodotto.

Considerate le osservazioni del 06.04.2018 avverso la memoria dell'operatore, l'istante specifica che la richiesta di rientro depositata dalla convenuta non è stata sottoscritta dallo stesso, pertanto, provvede a sporgere relativa querela per disconoscimento della firma, in data 26.05.2018.

**CONSIDERATA la motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, per le seguenti motivazioni.

Il caso in esame attiene, in sintesi, alla contestazione da parte dell'utente circa l'addebito di importi differenti da quelli richiesti con la stipulazione di un contratto di cui l'esponente stesso contesta la falsificazione della firma.

In via preliminare si specifica che non rientra nelle competenze del Corecom adito la questione relativa all'autenticità della sottoscrizione dell'utente, nel caso di specie, peraltro, non si rinviene alcuna contestazione dell'istante in questo senso. Ad ogni buon conto, si precisa che l'oggetto della pronuncia sarà limitato, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, a rimborsi di somme che dovessero risultare non dovute e a eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Ciò chiarito, la documentazione contrattuale prodotta dall'operatore recante la sottoscrizione da parte dell'istante, in assenza di un disconoscimento formale effettuato secondo il codice di rito, è da ritenersi valida ai fini della presente decisione atteso che la medesima documentazione è di per sé sufficiente a comprovare la volontà dell'utente di attivare il contratto e i relativi servizi e *"fa piena prova, fino a querela di falso, della provenienza delle dichiarazioni da chi l'ha sottoscritta se colui contro il quale è prodotta ne riconosce la sottoscrizione ovvero se questa è legalmente considerata come riconosciuta"* (art. 2702 c.c.).

In tale ambito va osservato che la 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 allegato agli atti del presente procedimento copia di denuncia-querela.

In tal senso la Delibera 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 Delibera AGCOM 45/12/CIR.

Per tali motivi le istanze proposte dall'utente, strettamente connesse alla natura del contratto oggetto di contestazione non possono trovare accoglimento.

Si ritiene ad ogni buon conto accogliere la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art. 11, All. A Delibera n. 73/11/CONS a far data dal 18.11.2017 (termine comprensivo dei 30 gg. per la risposta) al 24.11.2018 (udienza di conciliazione) per un totale di giorni 371 gg, nell'importo massimo previsto dalla delibera.

Per i motivi riportati in premessa che qui si confermano integralmente

## **DETERMINA**

L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dal Sig. XXXXXXXXX nei confronti della società Tim S.p.A., come di seguito specificato:

1. La Convenuta è tenuta al pagamento dell'importo di € 300,00 a titolo di mancata risposta al reclamo, ai sensi dell'art.11, All. A determina n.73/11/CONS.
2. Il rigetto di ogni altra istanza.

La società Tim S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questo CORECOM. l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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 determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom Sicilia e dell'Agcom.

*Palermo, 09/06/2020*

IL DIRIGENTE  
Segreteria Corecom. Sicilia  
*Arch. Francesco Di Chiara*  
