



Determinazione dirigenziale n. 8 del 09 ottobre 2014

**Oggetto: definizione della controversia XXX / H3G XXX**

## IL DIRIGENTE

VISTI i principi di cui al decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e s.m.i., *Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche*;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 23 e s.m.i., *Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale* e i successivi regolamenti di organizzazione attuativi della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la legge regionale 4 luglio 2005, n. 7, *Nuove disposizioni in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

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*;

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*;

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 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);

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*;

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 Assemblies 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 data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte del 13 gennaio 2014, n. 4, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento e dell'Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 6/06/2013, con cui il Sig. Xxx ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la Società H3G XXX (di seguito, H3G), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 6/06/2013 con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 11/07/2013 con la quale H3G ha presentato memoria difensiva;

VISTA la nota del 16/07/2013 con la quale il Sig. XXX ha presentato memoria di replica;

VISTA la nota del 5/08/2013 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 10/09/2013;

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

UDITE le parti nella predetta udienza;

VISTA la proposta di decisione del funzionario incaricato dell'istruttoria;

### **CONSIDERATO**

quanto segue :

#### **1. Oggetto della controversia**

L'istante nel proprio scritto difensivo rappresenta:

- a) Di aver ricevuto nel marzo 2012 una fattura da H3G attraverso la quale scopriva di essere utente di n. 2 contratti tipo "Top 800" e di n. due telefonini;
- b) Di aver inviato fax di reclamo a H3G in data 4.03.2012 per il disconoscimento del contratto ed effettuato una denuncia ai Carabinieri di XXX in data 5.04.2012;
- c) Che nonostante ciò, H3G continuava ad inviare fatture con addebiti non dovuti, per le quali l'esponente procedeva ad nuova denuncia ai Carabinieri di XXX in data 4.05.2012;
- d) Che, successivamente pervenivano al domicilio dell'esponente fatture datate 24.04.2012 con note di credito relative alle fatture in addebito;
- e) Che in data 26.11.2012 riceveva assegno circolare di Euro 97,80 con causale "rimborso chiusura contratto", di cui rifiutava l'incasso, e procedeva ad ulteriore denuncia ai Carabinieri di XXX;
- f) Precisava altresì l'esponente di aver ricevuto da parte di H3G una richiesta di sottoscrivere una autodichiarazione di disconoscimento di titolarità dell'utenza, ma di non avervi dato seguito ritenendola illegittima;

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede :

1) la somma di €. 2.000,00 per tutti i disagi subiti.

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

- Che l'attivazione della numerazione in oggetto è avvenuta sulla base di contratto sottoscritto dall'istante e pervenuto al Gestore unitamente al documento di identità del Sig. XXX e al modulo relativo alla richiesta di finanziamento per l'acquisto dei terminali abbinati alle utenze;
- Che a fronte di quanto segnalato dal Sig. XXX il Gestore inviava modulo di disconoscimento di cui chiedeva la compilazione e la restituzione, debitamente firmato;
- Che pur non ricevendo quanto richiesto il Gestore procedeva in data 29.04.2012 alle disattivazione delle numerazioni e alla regolarizzazione della situazione contabile dell'istante mediante emissione di note di credito a storno degli importi relativi all'utenza;

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore, chiede :

- che l'Autorità voglia dichiarare cessata la materia del contendere, avendo già provveduto ad accogliere la contestazione di controparte;
- il rigetto della domanda di risarcimento del danno in quanto non demandabile, per espressa previsione normativa, alla competenza dell'Autorità stessa.

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

### **A) Nel merito**

Il caso in esame attiene, in sintesi, alla contestazione da parte dell'utente circa l'attivazione di utenze non richieste, che sarebbero state rese operanti nel febbraio del 2012 in seguito alla stipulazione di un contratto e relativa richiesta di finanziamento, di cui l'esponente stesso contesta la falsificazione della firma, oltre che all'utilizzo di carta di identità non corrispondente a quella legalmente rilasciata dal Comune competente.

A fronte di tali circostanze il Sig. XXX ha dichiarato di aver ripetutamente presentato denuncia ai Carabinieri di XXX.

In seguito alla segnalazione effettuata dal Sig. XXX, il Gestore provvedeva già a far data dal 29.04.2012 alla regolarizzazione della situazione contabile dell'istante mediante l'emissione di specifiche note di credito a storno degli importi contestati oltre che, nel novembre del 2102 all'emissione di un assegno, rifiutato dall'istante, per €. 97,80 con causale "rimborso chiusura contratto".

Successivamente, in data 14.01.2013 il Sig. XXX presentava a questo Corecom formulario UG per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, chiedendo ad H3G la corresponsione della somma di €. 2.000,00 per tutti i disagi subiti.

Non essendo stato raggiunto un accordo, l'esponente presentava a questo Corecom formulario GU14 per la definizione della controversia, reiterando la richiesta di €. 2.000,00 a fronte di tutti i disagi subiti.

Con riferimento alla suddetta procedura, H3G depositava memoria difensiva allegando altresì proposta di abbonamento del 3.02.2012, autorizzazione permanente di addebito in c/c, richiesta di finanziamento per l'acquisto dei terminali abbinati alle utenze, il tutto compilato e sottoscritto (almeno in apparenza) dal ricorrente, nonché corredato da fotocopia di documento di identità riferito (almeno in apparenza) al ricorrente.

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 attivazione da parte (almeno in apparenza) dell'utente depositando in giudizio la relativa documentazione.

Tuttavia, posto che il Sig. XXX ha negato formalmente la propria sottoscrizione con riferimento ai documenti depositati a corredo della richiesta di attivazione del servizio, disconoscendo altresì anche il documento di identità ivi allegato, va osservato che tale questione esula dall'ambito di competenza di questo Corecom, essendo rimessa all'esclusiva competenza del Giudice Ordinario, come da art. 214 c.p.c.

In tal senso si ritiene utile richiamare la Delibera Agcom n. 51/10/CIR), secondo 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 per oggetto la verità e la genuinità di una scrittura o sottoscrizione su di essa apposta, è disciplinata dagli artt. 214 e 215 c.p.c. e demandato all'Autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sent. 22/01/2004 n. 935)*

Conseguentemente, è precluso a questo Corecom un accertamento, nel merito, in ordine all'esistenza o meno del vincolo contrattuale.

Stante tale presupposto, ne discende che ogni altra pronuncia strettamente connessa ovvero consequenziale alla vicenda prospettata, relativa a eventuali risarcimenti e/o, in ipotesi, indennizzi, con particolare riferimento ai disagi lamentati, esula anch'essa dall'ambito di competenza di questo Corecom.

Inoltre, quanto alla richiesta avanzata dal Sig. XXX, relativa alla corresponsione della somma di €. 2.000,00 “per tutti i disagi subiti”, va osservato che ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie fra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. E' dunque esclusa ogni pronuncia risarcitoria, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice Ordinario. Pertanto qualunque domanda per i disagi e i danni subiti dall'utente (nella caso di specie quantificati in € 2.000,00) deve essere dichiarata inammissibile in questa sede.

E neppure, in ultima analisi, sarebbe possibile per questo Corecom interpretare la suddetta richiesta quale domanda di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo di cui al Regolamento Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, in relazione ai fatti oggetto del procedimento, in quanto una pronuncia in tal senso non potrebbe che essere consequenziale ad un accertamento di merito in ordine all'esistenza o meno del vincolo contrattuale, fattispecie, come visto, preclusa alla competenza di questo Corecom.

**Tutto ciò premesso, per i motivi sopraesposti,**

### **DETERMINA**

**l'archiviazione del procedimento**, per inammissibilità della domanda per difetto di competenza.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito, come previsto dall'art. 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 Dirigente  
Dott. Nicola Princi

VISTO  
Il Direttore  
Dott. Domenico Tomatis

AM