

DETERMINAZIONE n. 6 del 25 febbraio 2020

**Oggetto: Definizione della controversia GU14 n. 504/2017 impresa individuale
xxxx/Telecom Italia S.p.A.**

IL DIRIGENTE

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 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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 28 novembre 2017;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

VISTA la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche*” e successive modifiche;

VISTA la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”,

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 5 del 26 aprile 2018 avente ad oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale*” con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Biblioteca e documentazione. Archivio e protocollo. Assistenza generale al Corecom*”;

VISTA l’istanza GU14 n. n. 504 del giorno 2 ottobre 2017 con cui l’impresa individuale xxxx chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Telecom) ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

RILEVATO che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell’istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’impresa individuale xxxx, titolare di un contratto *business* con la società Telecom Italia, lamenta, la mancata consegna dell’I-phone 7 128 GB acquistato in sede di stipula del contratto n. 888011431707 e la conseguente non debenza degli importi fatturati a titolo di vendita rateale degli apparati.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo di parte, l’istante, tramite il proprio legale, ha dichiarato quanto segue:

- “*nel novembre 2016 sottoscriveva con Telecom Italia un contratto per poter usufruire di un piano tariffario più vantaggioso nel quale doveva essere compreso anche un telefono di ultima generazione [da recapitarsi] all’utente*”;
- “*riceveva la fattura n. C12020161001020485 del 9.12.2016 nella quale venivano addebitati gli importi per l’iphone 7 128 GB [tuttavia mai ricevuto]*”;
- “*in data 18.01.2017 inviava Pec al gestore con cui evidenziava “di non aver mai ricevuto l’apparecchio e, conseguentemente, [contestava] gli importi addebitati “; in risposta riceveva in data 8 marzo 2017 una comunicazione da parte dell’operatore riportante la seguente affermazione “le confermiamo di aver effettuato le dovute verifiche e riscontrato la piena regolarità del contratto in oggetto e la correttezza degli importi fatturati “.*
- “*Provvedeva successivamente a richiedere al servizio clienti di visionare la prova della presunta consegna. Dal documento rilevava come l’oggetto non fosse stato consegnato: infatti, la firma apposta sulla prova di consegna è (...) diversa dalla firma apposta dall’istante nel contratto. La firma presente nella prova di consegna non è in alcun modo riconducibile*

all'istante. Tuttavia, nelle fatture gli importi dovuti per l'apparecchio mai ricevuto continuavano ad essere addebitati”;

- *“in data 26.04.2017 inviava diffida al fine di contestare l’operato del gestore. Nessun riscontro veniva fornito”;*
- *“in data 05.06.2017 sporgeva formale querela al fine di disconoscere la firma apposta sulla prova di consegna. Nel frattempo perveniva fattura n. 7X02775570 di € 165,48 con ancora gli addebiti per l’apparecchio”; “già nella comunicazione inviata il 18.01.2017, chiedeva che il telefono venisse bloccato e/o comunicato il codice JMEI al fine di evitare l’indebita circolazione di un telefono non intestato all’istante”.*

In data 5 luglio 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso in quanto in sede di udienza di conciliazione l’operatore dichiarava *“Telecom Italia non è in condizioni di discutere la controversia per mancanza dei presupposti di conciliazione, stante l’attivazione della procedura di disconoscimento seguita dal Servizio Antifrodi di TIM a seguito di denuncia effettuata dall’istante presso la Stazione dei Carabinieri di Monsummano Terme in data 5 giugno 2017”.*

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i. *“lo storno dell’eventuale insoluto”;*
- ii. *“il rimborso degli importi addebitati per il terminale”;*
- iii. *“l’indennizzo di euro 300,00 per mancata risposta a reclamo”.*
- iv. *“le spese di procedura”.*

2. La posizione dell’operatore.

In data 6 novembre 2017 la società Telecom Italia ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale ha eccepito in via preliminare (...) *“l’inammissibilità dell’istanza per incompetenza materiale del Corecom adito in quanto oggetto della controversia sarebbe l’asserita non debenza degli importi addebitati a titolo di vendita rateale apparati, sui conti telefonici relativi al contratto guscio n. 888011431707, in virtù dell’acquisto di un I-phone 7 128 GB che – sebbene richiesto in sede di stipula – xxx dichiara di non aver mai ricevuto”.*

L’operatore evidenzia che *“la società istante lamenta di aver sofferto un disagio senza tuttavia fornire alcun elemento da cui desumere l’effettività del pregiudizio subito, il nesso causale tra questo e l’evento, né tantomeno la relativa riconducibilità alla sfera giuridico-soggettiva di TIM che, ai fini della presente causa, non può non dichiararsi totalmente estranea alla vicenda e, in una certa misura, danneggiata quanto l’utente finale da un’asserita consegna mai avvenuta del prodotto in questione”.*

Nel merito l’operatore rileva che *“alla luce della documentazione in possesso a TIM, a fronte dell’avvenuta consegna del terminale – come attesta la bolla sottoscritta per presa conoscenza e recante la relativa data (Doc. 1) – il prodotto si ritiene ritirato dall’utente finale, destinatario del medesimo. Peraltro, TIM informava debitamente controparte, come da lettere di risposta dell’8 marzo e 10 aprile 2017 (Docc. 2 – 3), della correttezza gestionale usata nel caso di specie, ritenendo quindi infondata la richiesta avente ad oggetto lo storno degli importi richiesti per l’acquisto rateale dell’I-phone, i quali, in assenza di denuncia, risultavano in ogni caso dovuti perché contrattualmente previsti. Ad ogni buon conto, attesa l’intervenuta denuncia di disconoscimento della firma apposta sulla bolla di consegna del terminale I-phone 7 128 GB, sporta in data 5 giugno 2017 presso la Stazione dei Carabinieri di Monsummano Terme (v. doc. 9) allegato all’istanza di definizione) ed attualmente in*

lavorazione presso il competente Settore Frodi dell'azienda, non è possibile controvertere sui temi dedotti. In tal senso, vi è peraltro giurisprudenza conforme sia di codesto Corecom che dell'Ag.com, secondo cui "Deve affermarsi l'incompetenza di questa Autorità in materia di verifica dell'autenticità della firma, in quanto il disconoscimento cd. di autenticità, avente per oggetto la verità e la genuinità di una scrittura o della sottoscrizione su di essa apposta, è disciplinato dagli articoli 214 e 215 c.p.c. e demandato all'autorità giudiziaria ordinaria (Cass., sent. 22 gennaio 2004, n. 935)" (v., ex multis, Delibera Ag.com. v. 51/10/CIR). Ne segue che, essendo controversa l'autenticità della fonte dell'obbligazione che si deduce inadempita e/o inesattamente inadempita, nessuna determinazione può essere assunta dal Corecom Toscana in merito a circostanze patologiche del rapporto contrattuale, incerto nell'an e nel quantum (vale a dire i pretesi legittimi addebiti a titolo di rate di acquisto del terminale).

Conclude l'operatore insistendo per il rigetto dell'istanza *"formulata in questa sede (...), inclusa la rifusione delle spese di procedura, giusta l'eccezione preliminare sopra svolta, che preclude ogni apprezzamento nel merito"*.

3. La replica dell'istante.

L'istante, in data 14 novembre 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva di replica, nella quale ha precisato che *"nonostante le molteplici richieste presentate, Telecom Italia non ha fornito il codice IMEI necessario per bloccare il terminale. Ne consegue l'illecita circolazione di un telefono intestato all'istante. Controparte sostiene erroneamente l'inammissibilità dell'istanza presentata per una presunta incompetenza "materiale" del Co.Re.Com. adito. Nella memoria si legge, infatti, "[...] attesa l'intervenuta denuncia di disconoscimento della firma apposta sulla bolla di consegna del terminale I - phone 7 128 GB, sporta in data 05 giugno 2017 presso la Stazione dei Carabinieri di Monsummano Terme allegato all'istanza di definizione ed attualmente in lavorazione presso il competente Settore Frodi dell'azienda, non è possibile controvertere sui temi dedotti. [...]"*.

Precisa l'istante che *"adire il Co.Re.Com. non aveva il solo scopo di far disconoscere la firma apposta sulla bolla di consegna (...) ma di ottenere almeno il rimborso di quanto già corrisposto per il terminale mai ricevuto o, quantomeno, sospendere le suddette rate in attesa degli esiti delle indagini penali o della pratica presso il competente Settore Frodi di TIM. Non è, infatti, in alcun modo plausibile [pagare] per intero la somma di ben euro 900,00 per un oggetto mai pervenuto".(...)*

Riferisce l'istante che a seguito della condotta tenuta da Telecom Italia *"che non ha mai dato riscontro alle numerose richieste di ottenere almeno il codice necessario per impedire la circolazione del terminale", si vedeva costretto a cambiare gestore "nel luglio 2017". "Pertanto, mal si comprendono gli importi indicati nelle fatture successive al passaggio alla nuova compagnia. Oltre ad essere ancora riportati gli importi per l'apparecchio "incriminato" si leggono, nello specifico nella fattura 7X04653995 di euro 200,26 con scadenza 20.11.2017, le seguenti voci: "assistenza tecnica apparati di proprietà" (periodo 27.10.2017 - 21.12.2017) e "quota assistenza apparati di proprietà" (periodo 07.08.2017 - 30.09.2017)".*

Conclude l'istante precisando che *"le suddette cifre sono (...) prive di alcuna giustificazione: in primo luogo perché, nei periodi indicati, aveva già cambiato operatore, ma soprattutto perché nessun telefono risulta essere stato mai consegnato". (...)*

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis si rileva quanto segue:

- non è meritevole di accoglimento la domanda *sub ii)* con cui viene chiesto “*il rimborso degli importi addebitati per il terminale*”, del quale viene contestato l’avvenuto recapito previo disconoscimento della firma apposta sulla bolla di consegna, attesa l’incompetenza materiale di questo Corecom in materia di verifica dell’autenticità della firma. Infatti, il disconoscimento cd. di autenticità, avente per oggetto la verità e la genuinità di una scrittura o della sottoscrizione su di essa apposta, è disciplinato dagli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile e demandato all’autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n.935). Pertanto il suddetto accertamento esula dall’ambito di applicazione del Regolamento, ai sensi dell’articolo 2 della delibera n.173/07/CONS e dunque la relativa istanza non può essere presa in considerazione in questa sede.
- parimenti non può essere accolta la richiesta dell’istante di cui al punto *sub i)* volta allo “*storno dell’eventuale insoluto*”, in quanto dipendente dall’accertamento pregiudiziale della legittimità degli addebiti per la vendita rateale degli apparati, rispetto alla quale il Corecom ha espresso la propria incompetenza materiale per le motivazioni suesposte. *Ad abundantiam* si rileva inoltre che detta domanda risulta generica e indeterminata tale da precludere l’accertamento dell’“*an*”, del “*quomodo*” e del “*quantum*” della fatturazione asseritamente indebita (*ex multis* Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

Nel merito

La richiesta *sub iii)* è meritevole di parziale accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

L’istante deduce la mancata risposta ai reclami, di cui il primo risulta validamente inviato in data 18 gennaio 2017 e riscontrato dall’operatore con missiva dell’8 marzo 2017 non contestata dall’istante. Risulta, invece, inevaso il reclamo del 24 aprile 2017 inviato tramite PEC all’operatore con cui l’istante, oltre alle problematiche già esposte, contesta l’autenticità della firma apposta sulla bolla di consegna e chiede la sospensione della fatturazione relativa all’apparecchio telefonico non recapitato. Dal corredo istruttorio si rileva che tale reclamo risulta inevaso da parte del gestore telefonico.

Ciò premesso, l’istante ha diritto all’indennizzo “*per mancata o ritardata risposta ai reclami*”, di cui all’art. 11, comma 1, dell’Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS che, prevede, nel caso in cui “*l’operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell’Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*”. Il medesimo articolo prevede che “*l’indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio*”.

Atteso che il disposto dell’art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all’utente di un indennizzo “*da mancata risposta al reclamo*”.

Pertanto, ai fini del calcolo dell’indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 24 maggio 2017, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell’operatore per la risposta al reclamo sopraccitato del 24 aprile 2017 ed il *dies ad quem* nel giorno 6 luglio 2017, data dell’udienza di conciliazione.

Pertanto la società Telecom Italia è tenuta a corrispondere all’istante, ai sensi del richiamato art. 11 dell’Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, un indennizzo pari all’importo di euro 43,00 (43 giorni x 1,00 *pro die*).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00, considerato che la stessa ha presenziato innanzi al Corecom avvalendosi dell'assistenza di un delegato incaricato della sua rappresentanza.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

RITENUTO che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità (CoReCom) devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTO l'art. 19, comma 7, del Regolamento che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del CoReCom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di euro 500,00;

VISTA la relazione istruttoria redatta dal funzionario responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Castelli, ex art. 19 del Regolamento;

DISPONE

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 2 ottobre 2017 dalla xxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A., che detto operatore provveda a:

- 1) corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:
 - a) euro 43,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
 - b) euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

La somma così determinata a titolo di indennizzo e di cui al precedente punto 1) lettera a) dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento al presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmesso all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.



Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto 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.

Firenze, 25 febbraio 2020

Il Dirigente
Dott.ssa Cinzia Guerrini