

**ATTI 1.21.1. – 2017/13332/GU14**

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**Deliberazione n. 29**

**dell'11 marzo 2020**

Sono presenti i componenti del Comitato:

<b>SALA</b>	Marianna Presidente
<b>PERIN</b>	Claudia Vice Presidente
<b>SAVOINI</b>	Gianluca Vice Presidente
<b>CAVALLIN</b>	Mario
<b>DONADONI</b>	Pierluigi

Oggetto: **Definizione della controversia XXXXX XXXXXX XXXXX/TELECOM ITALIA S.P.A. - WIND TRE S.P.A.**

## IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 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;

VISTA la L. 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*;

VISTO il D. Lgs. 01 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la propria Del. 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, *Regolamento interno del Co.Re.Com.*;

RICHIAMATO 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 Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la Del. A.G.Com. 19 aprile 2007 n. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito "Regolamento") come modificata, da ultimo, dalla Del. A.G.Com. 597/11/CONS;

VISTA la Del. A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*", ed in particolare il Regolamento di cui all'allegato A (di seguito "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza presentata in data 19.05.2017 con cui la Sig.ra XXXXX XXXX XXXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con gli operatori Telecom Italia S.p.a. e Infostrada S.p.a. (ora Wind Tre S.p.a), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti dei procedimenti e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente del Servizio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Con l'istanza presentata in data 19.05.2017 ai sensi degli art. 14 e ss. del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, approvato con Del. A.G.Com. 173/07/Cons, la sig.ra XXXX XXXX XXXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia con Telecom Italia S.p.a. e Infostrada S.p.a. (ora Wind Tre S.p.a) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia fissa e ADSL.

#### **1. La posizione dell'istante**

La sig.ra XXXX XXXX XXXX, nell'istanza di definizione e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue:

- di essere cliente Infostrada (ora Wind Tre) da diversi anni per la rete fissa di casa;
- di aver ricevuto una fattura da parte di Telecom a seguito della presunta attivazione, in data 6.10.2016, di un contratto senza aver tuttavia autorizzato alcuna migrazione;
- di aver quindi scoperto di essere titolare di una linea fissa Telecom e anche di una linea ADSL pur non avendo alcun computer in casa;
- di aver sporto formale denuncia-querela di falso in data 22.7.2017 presso la stazione dei Carabinieri di Murisengo.

Sulla base di tutto quanto esposto la sig.ra XXXX XXXX XXXX formula le seguenti richieste:

- i. Cessazione dell'utenza da parte di Tim e ripristino del servizio con Infostrada;
- ii. Storno delle bollette emesse da Telecom;
- iii. Indennizzo pari ad € 500,00 per il disagio;
- iv. Corresponsione di € 250,00 per gestione pratica.

#### **2. La posizione degli operatori Telecom e Wind Tre**

Telecom nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue:

- In data 13.09.2016 l'istante sottoscriveva un modulo di rientro in Telecom con attivazione dei servizi "Voce" e "ADSL";
- In data 08.10.2016 Telecom completava il processo di rientro, rendendo in tal modo pienamente operativi i servizi richiesti dall'utente;
- In data 17.01.2017 sospendeva, a pieno titolo, la linea in questione causa morosità. La linea stessa veniva poi riattivata, su richiesta dell'istante, e veniva fornito da Telecom il codice di migrazione allo scopo di avviare la procedura di cambio operatore;
- Chiariva come la linea XXX fosse tutt'ora attiva ed utilizzata dall'utente come risultante dalle fatture che intercorrono nel periodo tra Novembre 2016 e Febbraio 2017;
- Precisava, infine, che ad oggi sussiste una morosità pari ad € 367,76.

Sulla base di tutto quanto esposto Telecom formula le seguenti richieste:

- I. Rigetto integrale delle domande avanzate dalla sig.ra XXXX XXXX XXXX.

L'operatore Wind Tre non depositava memorie né documenti nell'ambito del procedimento.

#### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, all. A, Del. A.G. Com.173/07/Cons., Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti.

a. In merito alla richiesta sub i) formulata dalla sig.ra XXXX XXXX XXXXX di cessazione dell'utenza da parte di Tim e di ripristino del servizio con Infostrada si ritiene che la stessa non possa essere accolta. Dagli atti risulta, infatti, che Telecom abbia già fornito all'utente il codice migrazione per avviare la procedura di cambio operatore e che la stessa si sia già conclusa. Deve ritenersi pertanto cessata la materia del contendere.

b. In merito alle richieste sub ii e iii) formulata dalla sig.ra XXXX XXXX XXXX di storno delle bollette emesse da Telecom e di indennizzo pari ad € 500,00 per il disagio si ritiene che le stesse non debbano essere accolte. Il caso in esame attiene, in sintesi, alla contestazione da parte dell'utente circa l'attivazione di un'utenza non richiesta, che sarebbe stata resa operante in seguito alla stipula di un contratto di cui l'esponente stesso contesta la falsificazione della firma. A fronte di tali circostanze la sig.ra XXXX ha dichiarato di aver presentato denuncia-querela di falso presso la stazione dei Carabinieri di Murisengo che allega agli atti. Telecom ha, al riguardo, depositato memoria difensiva allegando copia del contratto per l'utenza contestata recante la firma in calce della sig.ra XXXX. 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 da parte dell'utente che ha determinato l'attivazione dei servizi richiesti, depositando il contratto afferente l'utenza contestata, che risulta sottoscritto in calce, almeno così appare, dall'istante. Si ritiene pertanto che verosimilmente l'operatore, effettuati i controlli nell'ambito della procedura di attivazione dell'utenza abbia attivato l'utenza in esame, ritenendola regolare. (v. anche in tal senso Corecom Lazio Delibera DL/192/15). L'odierna esponente ha avanzato nei confronti di questo Ufficio la richiesta di dichiarare non tenuto l'utente al pagamento di alcuna somma in favore dell'operatore ovvero, *rectius*, di condannare l'operatore ad effettuare lo storno della fatturazione, nonché di riconoscere un indennizzo per il disagio, sulla base del presupposto dell'inesistenza/invalidità del contratto in quanto la firma apposta in calce allo stesso era stata falsificata da una terza persona. 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 la sig.ra XXXX ha disconosciuto la firma posta in calce alla richiesta di attivazione del servizio, ed ha altresì allegato agli atti del presente procedimento copia di denuncia-querela. In tal 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.

#### **4. Spese di procedura**

L'art. 19, comma 6, Del. A.G.Com. 173/07/CONS, all. A, Regolamento cit., prevede la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, tenendo conto del comportamento delle parti anche nel corso del procedimento di conciliazione.

Considerato il motivo del totale rigetto delle domande dell'istante si ritiene congruo compensare integralmente tra le parti le spese di procedura.

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

## **D E L I B E R A**

- 1) Il rigetto totale dell'istanza presentata dalla sig.ra XXXX XXXX XXXX nei confronti delle società Telecom Italia S.p.A. e Wind Tre S.p.a. per le motivazioni di cui in premessa;
- 2) La compensazione tra le parti delle spese di procedura.

Il Dirigente del Servizio per il Co.Re.Com.  
e altre Authority regionali  
dott. Roberto Saini

La Presidente del Co.Re.Com.  
Avv. Marianna Sala

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 01 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

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 provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente del Servizio per il Co.Re.Com.  
e altre Authority regionali  
dott. Roberto Saini