

DELIBERA N. 17/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM XXX

(GU14/486287/2021)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 26/05/2022;

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 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 modificata, da ultimo, 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 la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, 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 della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX del 27/12/2021 acquisita con protocollo n. 0XXX65 del 27/12/2021;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 26/05/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A conclusione della procedura di conciliazione semplificata, come da verbale di mancato accordo del 21/12/2021, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 27/12/2021 nei confronti della società TIM XXX, d'ora in poi TIM, lamentando quanto nel seguito descritto.

Riceveva sollecito di pagamento relativo alla numerazione sconosciuta 0541XXXXX923, ubicata in Viale Cormons, n. X - 47921 Rimini.

A quell'indirizzo è invece ubicato il numero 0541XXX12, di cui è titolare il proprietario dell'immobile, mentre le utenze non sono mai state intestate all'istante.

Tra l'altro, nessuna fattura è mai pervenuta prima d'allora.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

a) copia del contratto sottoscritto;

b) storno integrale dell'insoluto, indennizzi vari e ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero del credito.

2. La posizione dell'operatore

Costituitosi con memoria del 10/02/2022, l'operatore ha chiesto il rigetto delle istanze avversarie in quanto infondate in fatto e in diritto precisando quanto segue.

In data 08/10/2019 il cliente ha sottoscritto contratto per attivazione linea Fibra Professional 256 k.

In data 06/11/2019 veniva attivata all'indirizzo di via Cormons, n. X, Rimini, l'utenza 0541XXXXX923 "Fibra Professional" con invio delle fatture al predetto indirizzo.

La linea veniva cessata per morosità in data 08/07/2021.

Il sollecito di pagamento veniva inviato alla PEC del cliente.

L'istante era titolare dell'ulteriore linea 0541XXX262 Tuttofibra, attivata in Piazzale Ceccarini n. Y, Riccione, con fatturazione allo stesso indirizzo.

La linea veniva cessata per morosità in data 20/02/2018, con decorrenza canoni 28/02/2018.

Non sono presenti richieste di cessazione da parte del cliente.

L'istante non ha mai reclamato o sporto denuncia per frode.

3. La replica dell'istante

In data 24 febbraio 2022 l'istante ha controdedotto alla memoria dell'operatore precisando che ha tentato più volte il subentro nell'utenza del proprietario dell'immobile, ma la pratica non è mai stata evasa.

Non ricorda di aver mai sottoscritto il contratto prodotto dall'operatore e per questo si è recato dai Carabinieri per il disconoscimento della firma apposta al contratto prodotto dall'operatore a fascicolo.

Aggiunge che, per il numero 0541XXX12, provvedeva al pagamento delle fatture per il proprietario dell'immobile.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non sono accoglibili, come di seguito precisato.

Preliminarmente, si evidenzia che la richiesta di cui al punto a) non sarà oggetto di trattazione per cessata materia del contendere, avendo l'operatore prodotto agli atti copia del contratto richiesto dall'istante.

Vengono invece respinte le richieste di cui al punto b) in ragione della irricevibilità, e pertanto della inutilizzabilità ai fini della decisione, della denuncia – querela, depositata dall'istante in sede di replica alla memoria di parte avversa (e, dunque, in palese violazione del contraddittorio) e sporta il giorno stesso della sua allegazione a fascicolo.

Stesse considerazioni valgono per l'ulteriore documentazione prodotta fuori termine.

Si nota come l'istante, sebbene avesse avuto piena contezza dell'asserita attivazione non richiesta già da diverso tempo, provvedeva a sporgere formale querela presso la Legione Carabinieri Emilia-Romagna, Stazione di Rimini Porto, solamente in data 24 febbraio 2022.

Nemmeno si era attivato (ben potendo presentare reclamo all'operatore) rispetto alla PEC ricevuta il 23/11/2020, con cui TIM preannunciava la risoluzione contrattuale in caso di mancato pagamento degli insoluti (sul periodo gennaio-giugno 2020) per l'utenza controversa.

Rispetto alla diffida ad adempiere dell'1 ottobre 2021, inviata da Soggetto incaricato di recupero del credito per conto dell'operatore, l'istante aveva invece replicato quanto segue: “La presente per significarle che la X snc gestisce degli alberghi, ma in nessuno di essi c'era TIM. Nell'utenza di via XXX a Santarcangelo c'era Active XXX ora migrato in Fastweb. Nell'utenza di viale Trento e Trieste a Riccione, il mio assistito è entrato nella struttura ad aprile di quest'anno mettendo come operatore Aircomm, poiché non c'era alcun operatore attivo. Nell'utenza di Rimini via XXX, non risultavano utenze a lui intestate poiché il canone di telefonia era a nome del proprietario della struttura Sig. Y al quale sono state pagate le fatture. Quest'ultima utenza è stata comunque ceduta ad altra società, come gestione dell'albergo, nel maggio di quest'anno. Alla luce di quanto sopra esposto non capiamo che natura possa avere il debito da lei richiesto per nome e per conto di Tim. Se sono stati attivati contratti non voluti a nome del mio assistito, mi premurerò di caricare un Conciliaweb per la risoluzione bonaria. Attendo suo cortese riscontro, magari con l'invio della copia delle fatture. Cordiali saluti”.

Secondo la previsione dell'art. 16, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 390/21/CONS, "Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica. I documenti depositati ai sensi del presente comma sono contestualmente resi disponibili alla controparte per via telematica".

Appare evidente come tale norma voglia tutelare il diritto di difesa e di contraddittorio per entrambe le parti della controversia.

Pienamente condivisibili, pertanto, risultano le considerazioni della determina direttoriale Fascicolo n. GU14/148650/2019 (Corecom Piemonte) che si vanno qui a riportare: "... all'interno dell'Allegato B alla delibera 353/19/CONS, recante 'Sintesi della consultazione pubblica' ... la stessa Autorità spiega: 'Si conferma l'utilità di specificare con formulazione inequivoca che il primo termine per memorie è assegnato all'operatore convenuto, per poter prendere posizione rispetto a quanto allegato dall'utente nella propria istanza. Tuttavia, per consentire all'istante di disporre di un tempo adeguato per controdedurre, si reputa congruo allungare a giorni venti il termine per tale adempimento'.... Se è vero, inoltre, che la differenza sostanziale tra 'primo' e 'secondo' procedimento esperibile dinanzi al Corecom risiede proprio nella possibilità di transazione pressoché immediata raggiungibile col primo iter grazie alla connotazione altamente informale dello stesso e nella componente squisitamente documentale, invece, tipizzante il secondo procedimento, sulla cui esclusiva base, appunto, l'adito Corecom può eventualmente fondare il provvedimento di definizione da emanare, nulla di più naturale vi è da ravvisare nella prevista necessità della contemporanea presentazione da parte dell'interessato dell'istanza GU14 e di tutta la documentazione a sostegno delle proprie tesi, per il cui puntuale corredo, come è noto, ha a propria disposizione ben tre mesi di tempo dal mancato accordo. Diversamente opinando, ove l'istante potesse allegare documentazione anche in fase di controdeduzioni, ci si troverebbe dinanzi all'incomprensibile posizione di raddoppiato vantaggio del ricorrente rispetto all'operatore, atteso che solo il primo avrebbe due momenti di difesa, fruibili tanto in occasione del deposito dell'istanza che, appunto, in sede di replica. Si comprende allora come correttamente il rinnovato legislatore abbia sgombrato il campo dai possibili dubbi interpretativi eventualmente ascrivibili al previgente assetto regolamentare stabilendo che, a fronte della presentazione di un'istanza di definizione, all'operatore e (solo ad esso) sia concesso, nel termine dei 45 giorni dall'avvio del procedimento, il deposito della memoria difensiva e dei documenti a sostegno della propria posizione, mentre, a seguire, ad entrambe le parti spetti la residuale possibilità di replica entro i successivi venti giorni. In questo modo, il nuovo Regolamento ha sic et simpliciter ulteriormente onorato la necessità di garanzia di parità di chances difensive tra le parti anche all'interno dei procedimenti ADR, ponendo definitivamente le basi per una dinamica dialettica la più equilibrata possibile tra le stesse riconoscendo come, se da un lato è giusto che l'interessato debba avere la possibilità di ottenere soddisfazione rispetto ad una propria

posizione soggettiva di svantaggio enucleando nell'istanza i motivi alla base della propria ritenuta doglianza e suffragando le proprie ragioni con quanta più documentazione valuti utile sottoporre all'evidenza dell'adito Corecom, sia da ritenersi di pari dignità normativa la necessità di tutela del diritto dell'operatore convenuto di poter spiegare le proprie contrapposte tesi attraverso l'esibizione, a sua volta, sia di memorie sia di documenti, in modo che ognuno dei due, di fatto, abbia la possibilità di replicare a quanto dedotto dall'altro, ma giammai di 'rilanciare' in maniera sleale rispetto alla controparte".

Stante dunque l'inutilizzabilità, a fini probatori, della denuncia di disconoscimento dell'istante, l'attivazione dell'utenza non può ritenersi illegittima.

Inconferente, inoltre, il fatto che l'istante provvedesse al pagamento dell'utenza 0541XX412, estranea al presente procedimento.

Di conseguenza, le richieste di storno integrale dell'insoluto, indennizzi e ritiro della pratica di recupero del credito di cui al punto b) non possono essere accolte.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di TIM XXX per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Bologna, 26/05/2022

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi