



CORECOM Emilia Romagna



DETERMINAFascicolo n. GU14/484119/2021

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX - TIM XXX
IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

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;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 16/12/2021 acquisita con protocollo n. 0487513 del 16/12/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A seguito dell’udienza di conciliazione, tenutasi in data 04/11/2021, l’istante ha presentato istanza di definizione in data 16/12/2021 nei confronti della società TIM XXX, d’ora in poi TIM, lamentando quanto nel seguito descritto. In occasione di un contatto con il call center, scopriva di essere stato titolare dell’utenza oggetto di istanza, attivata nel 2017 e con un insoluto di circa 2.800,00 euro. In sede conciliativa, l’operatore ha richiesto l’inammissibilità della procedura, vista la natura del contenzioso, e ha indicato all’istante di effettuare reclamo all’operatore stesso per ottenere le informazioni necessarie. L’istante ha, quindi, effettuato

reclamo in data 26/09/2021 e non ha ancora ottenuto risposta, nonostante siano trascorsi i 45 gg. riconosciuti per il riscontro. Ha reiterato il reclamo alla data di presentazione dell'istanza di definizione. L'operatore, pertanto, non ha messo l'istante nella condizione di poter chiarire la vicenda ed appurare anche in sede penale eventuali responsabilità, in quanto non ha fornito la documentazione necessaria, che in questa sede si chiede di esibire. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: a) storno integrale dell'insoluto in quanto non riconosciuto e regolarizzazione della posizione amministrativa; b) indennizzo per mancata risposta a reclamo; c) spese di procedura quantificate in euro 100,00. In data 20 febbraio 2022 l'istante ha offerto le proprie controdeduzioni alla memoria dell'operatore precisando che la materia penale non è esclusa dalla competenza del Corecom. Prima di entrare nel merito della disanima dei contratti, specifica due fatti. Rispetto alla mancata risposta al reclamo ed all'invio della documentazione precisa che controparte riporta esattamente le date di presa in carico e risposta al reclamo da parte dell'operatore, che però gli ha fornito informazioni erronee. In data 26/10/2021, l'operatore inviava al Legale dell'istante una PEC con file denominato "R richiesta copia contratti registrazioni telefoniche intestati a XY e situazione amministrativa e contabile.msg". Il file non era leggibile, in quanto il formato .msg non veniva aperto da alcun programma. In medesima data l'istante inviava PEC a TIM lamentando l'impossibilità di aprire il file, ma senza ricevere riscontro. In data 16/12/2021 inviava nuovo reclamo, che veniva riscontrato in data 27/12/2021 con il file "Riscontro al segnalante.msg", risultato non apribile in alcun modo. Pertanto, l'unico modo per ottenere la documentazione in oggetto era il ricorso alla procedura di definizione. Poiché la piattaforma ConciliaWeb non consente l'allegazione di documenti in formato diverso dal PDF, l'istante si dichiara disponibile ad inoltrare l'originale delle PEC sia al Legale di controparte che al Corecom per la verifica dell'impossibilità ad aprire il file originario. Ad ogni buon conto, la documentazione non è mai stata ricevuta prima del deposito del GU14. Quanto all'allegazione dell'originale della prima denuncia, preso atto del rilievo di controparte, allega la denuncia principale. Nel merito, pur non comprendendo per quale ragione, a fronte di una querela, sia necessario inviare anche un modulo di disconoscimento, allega il richiesto disconoscimento inviato via pec in data 16/02/2022. Rispetto all'insoluto di euro 2.699,50, ancorchè prescritto in quanto non risultano agli atti documenti che provano l'interruzione della prescrizione, essendo crediti risalenti al 2002 e 2003 per i quali opera la prescrizione quinquennale di cui all'art. 2948 cod. civ., non viene data prova alcuna dell'esistenza effettiva di tale insoluto. Non vengono prodotte fatture, non vengono prodotti contratti, non vengono prodotte lettere di intimazione al pagamento. Pertanto, si dubita che tale insoluto esista veramente. V'è di più: se tale insoluto fosse veramente esistito, non comprende come nel 2017 TIM possa aver attivato un ulteriore contratto, anche a fronte dell'importanza dell'insoluto lamentato. Rispetto al contratto del 2017 segnala che il vocal order non permette di identificare se la voce sia effettivamente quella dell'istante, ancorchè non sembri di persona anziana. In ogni caso, TIM avrebbe dovuto produrre la dimostrazione dell'invio della copia del contratto firmato stipulato con vocal order, che invece non è presente, ciò in ottemperanza al disposto dell'art. 51, comma 6, del Codice del consumo "Quando un contratto a distanza deve essere concluso per telefono, il professionista deve confermare l'offerta al consumatore, il quale è vincolato solo dopo aver firmato l'offerta o dopo averla accettata per iscritto; in tali casi il documento informatico può essere sottoscritto con firma elettronica ai sensi dell'articolo 21 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e successive modificazioni. Dette conferme possono essere effettuate, se il consumatore acconsente, anche su un supporto durevole". Precisa i seguenti ulteriori aspetti. Il numero 370XXXX297 non è di riferimento dell'istante, mai stato residente nella via indicata nel vocal order (in quella via è stata residente la compagna). Il contratto di cui alla pagina 10 di 19 per il numero 351XXXX472 sottoscritto nel 2019 non viene in questa sede riconosciuto; peraltro, la firma è diversa da quella apposta per il contratto dell'utenza 366XXXX448, ancorchè simile (ma doppia). Di tutti i contratti prodotti, non è presente neppure la copia di una sola carta di identità o documento di riconoscimento. Per tutti i motivi sopra dedotti, insiste per la richiesta di storno integrale e azzeramento della posizione debitoria (anche in relazione a quanto emerso dalla memoria dell'operatore).

Costituitosi con memoria del 31/01/2022, l'operatore ritiene le doglianze avversarie, oltre che infondate in fatto ed in diritto, inammissibili per quanto nel seguito esposto. L'oggetto della presente controversia, secondo la ricostruzione dei fatti operata ex adverso, consisterebbe nel cd. "furto d'identità" che, come noto, integra gli estremi di un reato penalmente rilevante. Siamo pertanto in presenza di una materia che esula dalla competenza del Corecom e/o Agcom in quanto si verte in ambito penale. Ad ogni buon conto, nella denegata e non creduta ipotesi in cui il Corecom dovesse ravvisare la propria competenza, occorrerà sospendere il procedimento di definizione in attesa che il procedimento penale si concluda. Ora, la società telefonica non può ritenersi

responsabile di un fatto illecito ad essa estraneo avendo TIM, a seguito di registrazione telefonica, attivato la linea con tutti i dati forniti e registrati nel Verbal Order, dati che risalgono alla persona dell'istante, con tanto di codice fiscale. Alla data dell'11/08/2017, ore 12:32, è presente registrazione VERBAL ORDER di attivazione nuova linea e offerta Tim Smart Fibra ready, oltre a Tim smart mobile. Nella registrazione viene formalizzato che il soggetto è stato contattato a seguito di una richiesta effettuata dal medesimo presumibilmente tramite canale web, per ricevere via mail la documentazione con le "condizioni di Telecom Italia -Tim smart mobile fibra ready e di essere successivamente contattato per telefono per l'eventuale richiesta di questa offerta". La registrazione è avvenuta con soggetto di evidente sesso maschile e in tale circostanza sono stati confermati all'operatore commerciale tutti i dati anagrafici, con relativi documenti, recapiti e residenza. Alla data del 16/08/2017 si procedeva ad attivazione della linea 059XXX711, come da allegata fattura di attivazione e welcome letter del 01/09/2017. La linea, quindi, risulta essere stata attivata con tutti i dati forniti e registrati nel Verbal Order. In data 09/04/2018, a seguito del mancato pagamento delle fatture (a partire da quella emessa a febbraio 2018 con addebitati i canoni di novembre 2017), la linea veniva sospesa per morosità. In data 10/05/2018 veniva inviata lettera RACC. A/R di risoluzione contrattuale. In data 11/10/2018 la linea veniva cessata per morosità. Nelle date del 17/02/2021 e 24/02/2021, tramite centro TIM, veniva tentata l'attivazione di un nuovo impianto con sede Via X Y, Bazzano, Valsamoggia (BO). In entrambe le occasioni gli ordini di attivazione venivano annullati da TIM per motivi amministrativi (morosità dell'istante), così come disciplinato nelle "Condizioni Generali di Abbonamento", art. 3, comma 2, di cui di seguito un estratto: "Articolo 3 Perfezionamento del Contratto 1. Il Contratto si perfeziona, salvo casi specifici, con l'accettazione di TIM della richiesta del Servizio da parte del Cliente. Qualora il Cliente lo richieda espressamente, TIM avvia i processi tecnico-funzionali relativi all'attivazione del Servizio, salvo casi specifici, dal giorno della conclusione del Contratto e quindi durante il periodo di recesso di 14 giorni indicato nel successivo articolo 8. 2. Nel caso di nuova richiesta del Servizio da parte di Cliente moroso, TIM può subordinare il perfezionamento del presente Contratto ovvero l'attivazione del Servizio al pagamento delle somme rimaste insolte. In quest'ultimo caso, il mancato pagamento delle somme insolte costituisce causa di risoluzione del Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c.". La linea 059XXX711 ha maturato una morosità di 915,44 euro per le fatture insolte del 2018/2019. In data 17/06/2021 veniva presentata istanza di conciliazione. Nella documentazione allegata risultava presente denuncia datata 09/06/2021 di disconoscimento linea 059XXX711 per sostituzione di persona da parte di ignoti, che però costituisce integrazione di una precedente denuncia presentata dall'istante in data 15/04/2021, di cui TIM non ha mai avuto visibilità. Per quanto sopra rappresentato, TIM, in data 01/07/2021, richiedeva al Corecom l'inammissibilità dell'istanza in quanto la materia penale esula dall'ambito di applicazione del regolamento e non poteva essere oggetto di conciliazione. L'eccezione veniva rigettata. In data 26/09/2021 l'istante, tramite Legale di fiducia, richiedeva con mail (a Data Protection System – DPO) e PEC copia contratti/ registrazioni telefoniche intestati all'istante e relativa situazione amministrativa e contabile. In data 26/10/2021 veniva inviata mail interlocutoria da DPO, nella quale TIM confermava al Legale la presa in carico della richiesta. In data 24/12/2021 veniva inviata mail di riscontro al Legale. Dal momento che la comunicazione non risultava essere stata recapitata alla PEC del destinatario, in data 27/12/2021 veniva inviata ulteriore PEC da account istituzionale di Telecom Italia con ivi allegata tutta la documentazione reperita in ordine ai contratti stipulati dall'istante con TIM. Nella comunicazione TIM evidenziava inoltre che: "Altresì, qualora il Suo assistito reputi di essere stato vittima di furto d'identità/sostituzione di persona di procedere con la richiesta di disconoscimento linea inviando, in caso di linea mobile a documenti 119@telecomitalia.it e in caso di linea fissa a documenti187@telecomitalia.it un'autocertificazione dove siano riportati gli elementi inerenti al fenomeno fraudolento e dichiarando di disconoscere la linea telefonica addebitata e di non aver concluso con TIM alcun contratto per il servizio relativo agli addebiti reclamati avendo cura di allegare copia del documento di identità valido e copia del codice fiscale del richiedente". A tale riguardo, TIM precisa che nei propri sistemi non risulta pervenuta/formalizzata alcuna segnalazione in tal senso. Precisa ulteriormente che l'istante è stato titolare anche della linea telefonica 051XXX019 attivata nel 2001 e cessata per morosità in data 31/10/2003. La risoluzione contrattuale è intervenuta per il mancato pagamento dei conti da agosto 2002 a ottobre 2003 e quindi per un insoluto complessivo di euro 2.699,50. L'attivazione della suddetta linea 051XXX711 è avvenuta su espressa richiesta dell'istante che ha manifestato il proprio consenso in forza di REGISTRAZIONE di VERBAL ORDER che prova l'accettazione dell'attivazione della linea e conferma tutti i dati dell'istante. Quindi, se TIM ha attivato il servizio di cui oggi l'istate disconosce la paternità è perché l'odierno gestore ha acquisito, a mezzo di registrazione vocale, il consenso dell'istante alla sua attivazione. In ogni caso, l'istante

avrebbe potuto avvalersi della facoltà di recesso, o comunque disdire la linea, anziché maturare un debito di cui oggi pretenderebbe lo storno. Invece, ha usufruito del servizio telefonico senza soluzione di continuità ed ha preferito, disattendendo anche ogni sollecito di pagamento, non pagare, per poi procedere, a distanza di 4 anni dalla (non) richiesta di attivazione della linea, a sporgere denuncia “per furto d’identità”. Il tutto senza considerare che la denuncia del 09/06/2021 è solo l’integrazione ad una denuncia fatta il 15/04/2021, che non compare mai agli atti e di cui TIM non ha mai avuto visibilità. A ciò si aggiunga che TIM, a seguito segnalazione DPO, ha comunicato al Legale dell’istante le corrette procedure da seguire, per poter attivare i controlli e le procedure per il disconoscimento della linea da parte di TIM, senza che però sia pervenuta alcuna segnalazione in tal senso. In merito alla mancata risposta al reclamo del 10/11/2021, nei sistemi TIM non risulta traccia di segnalazione in tale data. Alla richiesta formalizzata in data 26/09/2021 a DPO è stato fornito riscontro interlocutorio in data 26/10/2021 e riscontro definitivo (con fornitura dei documenti reperiti) in data 27/12/2021, quindi nessun indennizzo a tal titolo potrà essere riconosciuto. Qualora l’istanza, ad avviso del Corecom, vertesse, invece, sul tema “servizio, attivazione linea mai richiesto/a”, le richieste avversarie dovranno in ogni caso essere rigettate perché risulta per tabulas, e quindi è documentalmente provato, che la linea 0597XXX711 è stata attivata su espressa richiesta dell’istante. Infine, ma non per ordine di importanza, qualora in futuro dovesse pervenire a TIM una richiesta di attivazione linea a nome dell’istante, la stessa non potrà essere evasa in quanto, visti gli elementi reperiti nei documenti in possesso di TIM e gli evidenti risvolti di carattere penale, TIM dovrà attendere di ricevere formalmente, tramite struttura SAG, l’eventuale richiesta di informazioni dalla P.G.. Qualora si dovesse verificare tale circostanza, sarà cura di TIM rappresentare nel dettaglio la situazione affinché la P.G./A.G. possano dar seguito alle indagini di loro esclusiva competenza. Solo a valle dell’esito delle indagini da parte della P.G., TIM potrà valutare se sussistano gli elementi per accogliere o meno il disconoscimento della linea n. 059XX711.

Alla luce di quanto emerso all’esito dell’istruttoria, le richieste dell’istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito descritti. In primo luogo, occorre osservare come la denuncia sporta dall’istante presso la stazione dei Carabinieri verte su un aspetto di rilevanza penale che non attiene all’oggetto di indagine dell’Autorità e di questo Corecom. Per questo motivo, le richieste dell’istante di cui al punto a), in quanto strettamente connesse all’esistenza – o meno – del vincolo contrattuale, non possono essere oggetto di decisione in questa sede. La richiesta di cui al punto b) viene accolta come nel seguito. Le risultanze istruttorie evidenziano l’invio di una PEC, alla data del 26 settembre 2021, con oggetto “richiesta copia contratti/registrazioni telefoniche intestati a e situazione amministrativa e contabile”. Per l’operatore, la PEC ha ricevuto riscontro “interlocutorio” il successivo 26 ottobre e “definitivo (con fornitura dei documenti reperiti)” il 27 dicembre 2021. Per l’istante, invece, la mail di risposta del 26 ottobre conteneva un file non leggibile, per la qual cosa in pari data comunicava all’operatore l’impossibilità di aprire il file, senza ottenere riscontro. Il successivo reclamo del 16 dicembre veniva riscontrato il giorno 27 dicembre ma con allegato non apribile e, di conseguenza, non visionabile. Nonostante la segnalata e reiterata difficoltà nella presa visione dei documenti trasmessi via PEC, l’operatore non risulta aver rimediato a tale inconveniente, non avendo provato il corretto ricevimento degli allegati richiesti da parte dell’istante. Quest’ultimo, di conseguenza, ha diritto all’indennizzo previsto dall’art. 12 dell’allegato A alla delibera n. 347/18/CONS nella misura di euro 202,50, per un periodo di 81 giorni complessivi, calcolati dalla data dell’11 novembre 2021 (primo giorno successivo al decorso del termine di 45 gg. riconosciuti per la risposta) al 31 gennaio 2022 (data in cui la documentazione richiesta è stata allegata a fascicolo dall’operatore con la memoria di replica). Viene respinta la richiesta di cui al punto c), considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta a fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate. Per questi motivi, accertata la regolarità amministrativa del presente atto

DETERMINA

- TIM XXX, in parziale accoglimento dell’istanza del 16/12/2021, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l’istanza di XXX nei confronti di TIM XXX per le motivazioni di cui in premessa. 2. TIM XXX è tenuta a pagare in favore dell’istante il seguente importo, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza: I. euro 202,50 (duecentodue/50) a norma dell’art. 12, comma 1, dell’allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. 3. TIM XXX è tenuta, inoltre, ad ottemperare alla presente determina, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall’art. 20, comma 4, dell’allegato A alla delibera n. 390/21/CONS.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
RITA FILIPPINI