

Verbale n. 13

Adunanza dell'8 settembre 2017

L'anno duemiladiciassette, il giorno otto del mese di settembre, alle ore 9.30 in Torino presso la sede del Corecom, piazza Solferino n. 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS, Presidente, Gianluca Martino NARGISO, Vicepresidente, Vittorio DEL MONTE, Commissario - il quale su tale delibera si astiene ed abbandona la sede di discussione - e con l'assistenza della Signora Pina Rosa Serrenti nella funzione di Segretario verbalizzante.

Delibera n. 66 – 2017

Oggetto: Definizione della controversia GU14 399/2016 – XXX di BECCASIO XXX / WIND TELECOMUNICAZIONI SPA

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;*

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;*

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 di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

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);

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 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*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 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'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA l'istanza GU14 n. 1.11.12.5/399/2016 del 2/12/2016 con cui il XXX di Beccasio XXX, in persona del suo omonimo titolare, 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 WIND TELECOMUNICAZIONI SPA (di seguito, WIND) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 2/12/2016 (prot. 400026A04040) 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 13/02/2017 (prot. 5122/A04040) con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 21/02/2017;

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

UDITE le parti nella predetta udienza;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Procedimento;

UDITA la relazione dell' avv. Gianluca Martino Nargiso

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia

L'istante nel proprio scritto difensivo rappresenta sinteticamente quanto segue:

- Che parte istante appurava, dall'esame della copia del contratto per l'attivazione delle utenze XXX, XXX e XXX, che la sua firma era stata falsificata da una terza persona;
- Che in seguito a verifiche l'istante apprendeva che le utenze WIND erano state attivate, a sua insaputa e a suo nome, dal cognato XXX;

- Che tale attivazione avveniva senza che l'addetto WIND verificasse l'identità e i poteri di rappresentanza del sottoscrittore del contratto;
- Che il Sig. Beccasio provvedeva a presentare opportuna denuncia-querela presso la Procura della Repubblica presso il Tribunale di Torino;
- Che veniva inviato reclamo all'operatore senza ottenere alcun riscontro;

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede :

1. Dichiarare non tenuto l'utente al pagamento di alcuna somma in favore dell'operatore;
2. Indennizzo per mancata risposta ai reclami € 1,00 giornaliero dal 29/06/2015 (data reclamo) al 11/12/2015 (data Corecom) 165 gg per un totale di €. 165,00;
3. Indennizzo per attivazione di servizi non richiesti €. 5,00 giornalieri dal 10/10/2014 (data contratto) al 11/12/2015 (data Corecom) 427 gg., €. 2.135,00
4. Rimborso delle spese legali

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

- Che in data 29/06/2015 parte ricorrente trasmetteva reclamo con cui disconosceva le utenze XXX, XXX e XXX, che veniva accolto stornando parzialmente le fatture nella parte in cui si riferivano ai costi delle sim disconosciute;
- Che il reclamo veniva riscontrato con lettera del 1/09/2015 con la quale si comunicava l'emissione di una nota di credito per un totale di €.1966,69, allegata agli atti;
- Che pertanto WIND ha già provveduto agli storni necessari, ma ciò in un'ottica di caring e non per ammissione di responsabilità da parte della compagnia telefonica;
- Che né WIND né il Corecom hanno facoltà di verificare se la firma sui contratti è autografa o apocrifa e per tale ragione non può essere riconosciuto un indennizzo per servizi non richiesti;
- Che l'istanza presentata al Corecom è inammissibile/improcedibile per incompetenza del Corecom ai sensi dell'art. 14 comma 2) Delibera 173/07/CONS in quanto sul medesimo oggetto e fra le stesse parti è stata già adita l'Autorità Giudiziaria, attraverso il deposito di denuncia-querela.

L'operatore concludeva chiedendo, in via preliminare, di dichiarare improcedibile l'istanza ai sensi dell'art. 14, comma 2) e, nel merito, rigettare le domande proposte dall'istante perché infondate in fatto ed in diritto.

In caso di liquidazione di indennizzi l'operatore chiedeva di operare la compensazione ai sensi dell'art. 1243 cc.

Parte istante con memoria autorizzata del 30/12/2016 eccepiva il difetto di rappresentanza in capo alle colleghe XXX e XXX - per le quali non vi era riferimento nella memoria difensiva

alla relativa procura alle liti - e quindi la non riferibilità a WIND della memoria del 22/12/2016;

L'utente inoltre rappresentava che la prova che WIND avesse riconosciuto la sussistenza della falsità era ricavabile anche dalle comunicazioni interne di WIND, che riportavano oltre al nome dell'istante (Beccasio) anche il nome del querelato (XXX);

Con memoria di replica del 10/01/2017 l'utente ha altresì rappresentato di non aver ricevuto le note di credito a suo favore da parte dell'operatore, né tantomeno le somme dichiarate da WIND nei propri scritti difensivi.

Inoltre la comunicazione del 1/09/2015 che WIND pretende di far valere come riscontro al reclamo non può essere considerata tale in quanto non è stata resa alcuna risposta esaustiva ed effettiva alle sue domande.

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

A) Sul rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Parte istante con memoria autorizzata del 30/12/2016 ha eccepito il difetto di rappresentanza in capo agli avvocati XXX e XXX - per le quali non vi era riferimento nella memoria difensiva alla relativa procura alle liti - ed ha quindi contestato la riferibilità a WIND della memoria del 22/12/2016.

Con provvedimento prot. 27968/A0305A del 25/07/2017, il Corecom, ai sensi dell'art. 18 comma 2) All. A alla delibera 173/07/CONS nonché dell'art. 182 cpc, ha inviato a WIND richiesta di fornire a parte istante, dandone contestualmente comunicazione all'Ufficio scrivente, copia degli atti di conferimento dei poteri di rappresentanza della società WIND all'Avv. XXX nonché alla Dott.a XXX, (peraltro già agli atti di questo Ufficio) dando termine a parte istante per la formulazione di memorie di replica;

Con comunicazione del 28/07/2017 WIND ha fatto pervenire per conoscenza a questo Ufficio copia della nota di trasmissione all'Avv. XXX, che rappresenta parte istante, dei suddetti atti di conferimento dei poteri di rappresentanza.

Nessuna nota di replica è pervenuta a cura di parte istante.

B) Nel merito

Nel merito le domande dell'istante vanno rigettate per i motivi che seguono.

B1. Sulla richieste di cui ai punti 1) e 3).

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 in seguito alla stipulazione di un contratto di cui l'esponente stesso contesta la falsificazione della firma.

A fronte di tali circostanze il Sig. Beccasio ha dichiarato di aver presentato denuncia-querela alla Procura della Repubblica presso il Tribunale di Torino, che allega agli atti.

In seguito alla segnalazione effettuata dal Sig. Beccasio con reclamo del 29/06/2015, il Gestore con nota di riscontro del 1/09/2015 comunicava di aver provveduto a riconoscere l'importo di €. 1966,69 Iva inclusa, emettendo nello specifico n. 6 note di credito che venivano allegate ai documenti agli atti del presente procedimento.

Il Gestore a tale proposito ha comunque precisato che l'aver provveduto agli storni necessari è stato effettuato in un'ottica di "caring" del cliente, e non per ammissione di responsabilità da parte della compagnia telefonica.

Il Sig. Beccasio ha dichiarato nella memoria di replica del 10/01/2017 di non aver ricevuto note di credito da parte dell'operatore né accrediti a suo favore.

WIND ha altresì depositato memoria difensiva allegando copia del contratto per utenza XXX, recante firma in calce e corredato da copia del documento di identità intestato al sig. Beccasio XXX, contratto per utenza XXX, recante firma in calce e corredato da copia del documento di identità intestato al sig. Beccasio XXX, contratto per utenza XXX, anch'esso recante firma in calce e corredato da copia del documento di identità intestato al sig. Beccasio XXX.

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 da parte dell'utente che ha determinato l'attivazione dei servizi richiesti, depositando i contratti afferenti le utenze contestate, che risultano sottoscritti, almeno così appare, in calce dall'istante e corredati da copia di documento di identità.

Si ritiene pertanto che verosimilmente l'operatore, effettuati i controlli nell'ambito della procedura di attivazione delle utenze (quindi verificata la presenza della firma del cliente sulla PDA e la copia del documento di identità) abbia attivato le utenze in esame, ritenendole regolari. (v. anche in tal senso Corecom Lazio Delibera DL/192/15).

L'odierno 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 attivazione di servizi non richiesti*", 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 il Sig. Beccasio 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 presentata alla Procura della Repubblica presso il Tribunale.

In tal senso la Delibera Agcom n. 51/10/CIR *“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.

Va comunque in ultimo ulteriormente osservato che la domanda sub 1) relativa al “dichiarare non tenuto l’utente al pagamento di alcuna somma in favore dell’operatore” può ritenersi assorbita dalla circostanza per cui l’operatore, già a far data dal 8/10/2015, ha emesso n. 6 note di credito a storno parziale delle fatture nelle parti in cui si riferivano ai costi delle SIM disconosciute, provvedendo in tal modo a soddisfare la richiesta dell’utente, senza tuttavia riconoscere, come precisato nella memoria difensiva, responsabilità alcuna in ordine ai fatti ascritti.

Le suddette note di credito sono state allegate in copia agli atti del presente procedimento.

Conseguentemente si ritiene cessata la materia del contendere con riferimento alla domanda sub. 1).

B3. Sul mancato riscontro al reclamo

Parte ricorrente ha lamentato il mancato riscontro al reclamo del 29/06/2015 e ha richiesto la corresponsione del relativo indennizzo previsto dall’art. 11 Allegato A Delibera n. 73/11/CONS.

A tale proposito WIND ha eccepito di aver dato riscontro al reclamo attraverso la comunicazione del 1/09/2015 che deposita agli atti.

Dal canto suo la difesa del sig. Beccasio ha precisato che la comunicazione del 1/09/2015, che Wind pretende di far valere come riscontro al reclamo, non può essere considerato tale in quanto non è stata resa al cliente alcuna risposta esaustiva ed effettiva alle sue doglianze.

L’operatore con comunicazione del 1/09/2015 ha reso noto di aver provveduto a riconoscere all’utente l’importo di €.1966,69 Iva inclusa, impegnandosi ad inviare le relative note di credito . L’operatore inoltre evidenziava che, qualora il cliente non avesse provveduto al pagamento dei conti telefonici, le note di credito avrebbero annullato gli importi non dovuti.

Pertanto, posto che parte istante non ha precisato a quale parte della doglianza occorra riferirsi per la mancata risposta da parte del Gestore, si ritiene il reclamo *de quo* correttamente riscontrato e conseguentemente di rigettare la relativa domanda di indennizzo avanzata da parte ricorrente.

Sulle spese del procedimento

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le difese da entrambi svolte, nonché la soccombenza di parte ricorrente, si ritiene di compensare integralmente le spese fra le parti.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

a definizione della controversia GU14 n. 1.11.12.5/399/2016 del 2/12/2016 avanzata da il XXX di Beccasio XXX, in persona del suo omonimo titolare, corrente in XXX,

Con riferimento alla domanda sub 1) relativa allo storno della fatturazione, disporre **l'archiviazione del procedimento**, per cessata materia del contendere;

Con riferimento alla domanda sub. 2) disporre **l'archiviazione del procedimento**, per inammissibilità della stessa per difetto di competenza;

Con riferimento alla domanda sub. 3) **il rigetto** della stessa.

Spese compensate.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore 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 Presidente
Alessandro De Cillis

Il Vicepresidente
Gianluca Martino Nargiso