

DELIBERA N. 033/2021/CRL/UD del 01/10/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**S. MXXXX / TELECOM ITALIA XXX
(LAZIO/D/65/2017)**

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 01/10/2021;

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”;

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 Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

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 del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

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 indennizzi”);

VISTA l’istanza dell’utente presentata in data 24.1.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante contesta l'errata fatturazione di costi non dovuti e l'illegittima sospensione dei servizi voce ed internet.

In particolare, nell'istanza di definizione e nelle successive memorie difensive e di replica precisa che in data 20.07.2015 riceveva la fattura n. RW02650xxx11 di € 119,19 costituita da €1,20 di spese telefoniche ed € 77,99 per "contributo attivazione TIM Smart". Ritenendo erroneo l'addebito della somma di € 77,99, provvedeva a saldare solo l'importo ritenuto legittimo di € 41,20 e provvedeva a segnalare in pari data al call center dell'operatore tale disagio. In data 10.08.2016 riceveva risposta scritta dell'Operatore alla suddetta segnalazione ed in tale missiva veniva confermata la regolarità degli importi addebitati.

In data 27.08.2016, di rientro da pochi giorni di vacanza, si accorgeva che l'utenza telefonica era stata sospesa senza alcun preavviso; pertanto, in data 30.08.2016, inviava a mezzo raccomandata a.r. una formale diffida, ricevuta dall'Operatore in data 08.09.2016. In data 26.09.2016 disdettava l'utenza per inadempienza contrattuale dell'Operatore.

Alla luce di ciò, chiede lo storno totale della posizione debitoria e l'indennizzo di € 930,00 pari ad € 30,00 al giorno per il periodo di illegittima ed ingiustificata sospensione (27.08.2016 - 26.09.2016) comprensivo dei danni materiali e morali subiti dall'istante e dai suoi familiari.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nella propria memoria difensiva contesta la ricostruzione fattuale operata dall'utente, nonché la totale assenza di supporto probatorio volto a dimostrare il pregiudizio subito.

Nelle memorie difensive e in quelle di replica, tuttavia, dà atto che pro bono pacis, a seguito del reclamo ricevuto il 08.09.2016, emetteva nota di credito avente ad oggetto la somma di € 77,99 e, successivamente, provvedeva a stornare le fatture di settembre e ottobre 2016.

Nulla riferisce in merito alla procedura di sospensione dei servizi voce ed internet.

L'operatore, quindi, chiede il rigetto dell'avversa istanza.

3. Motivazione della decisione

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

Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, *(L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi*

individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria.

La liquidazione dei danni "materiali e morali", così come pretesa dall'istante, esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, come già evidenziato, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, condannando l'operatore solo ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti.

Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. Alla luce di quanto sopra espresso, le richieste avanzate dall'utente, ed aventi evidente natura risarcitoria, vengono, pertanto, rigettate.

Quanto al merito.

L'istante contesta l'errata fatturazione di costi non dovuti e l'illegittima sospensione dei servizi voce ed internet.

Al riguardo, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (ex multis Cass. SS.UU. n. 13533/2001; Cass. n. 2387/2004; Cass. 1743/2007; Cass. 26953/2008; Cass. 15677/2009; Cass.936/2010), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), inoltre, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Venendo al caso in esame, riguardo all'errato addebito di costi non dovuti, considerata la tempestiva emissione della nota di credito relativa alla somma di € 77,99 e lo storno delle fatture di settembre e ottobre 2016 da parte dell'Operatore, deve ritenersi cessata la materia del contendere.

Sulle modalità con cui è avvenuta la sospensione del servizio, invece, l'Operatore non ha dimostrato di aver fornito congruo preavviso, anzi nel corso dell'istruttoria è emerso che l'unica comunicazione avente ad oggetto il mancato pagamento della fattura è successiva all'avvenuta sospensione in quanto è datata 02.09.2016 ed è stata ricevuta dall'utente il 19.09.2016. L'Operatore ha violato, quindi, l'art. 5 dell'allegato alla delibera 173/11/CONS ("*Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso*").

Ne consegue che l'istante ha diritto all'indennizzo di cui all'art. 4 della delibera 73/11/CONS per il periodo 27.08.2016 - 26.09.2016 e che tale indennizzo è quantificato in € 225,00 per la linea voce (€ 7.50 x 30gg) ed € 225,00 per la linea internet (€ 7.50 x 30gg) per un importo complessivo di € 550,00.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, co. 6, del Regolamento adottato con Delibera n.173/07/CONS, l'importo di € 50,00 (cinquanta/00) da porsi a carico di Telecom, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte.

Tutto quanto sopra premesso,

IL CORECOM LAZIO

Vista la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

1. A parziale accoglimento della domanda del Sig. S. Mxxx, TIM xxx è tenuta, al pagamento della somma di € 50,00 a titolo di spese di procedura, nonché ex art. 4 della delibera 73/11/CONS, al pagamento della complessiva somma di € 550,00, per la sospensione della linea voce e adsl, maggiorata degli interessi legali dalla domanda al soddisfo, a mezzo assegno intestato all'istante e da recapitarsi presso l'indirizzo di fatturazione.
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il presente decreto è notificato alle parti e pubblicato sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 01/10/2021

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

F.TO

Il Presidente



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Avv. Maria Cristina Cafini