

**DELIBERA N. 038/2021/CRL/UD del 01/10/2021**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**H. P. DI V. LXXX / TIM XXX**

**(LAZIO/D/179/2017)**

**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 15.2.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante contesta l'errata fatturazione, l'illegittima sospensione del servizio, la mancata risposta ai reclami, l'attivazione di servizi non richiesti, la ritardata disattivazione del servizio.

In particolare, precisa che nel mese di marzo 2013 stipulava il contratto "Multilinea TrunkSip con BMG 246kb" per le linee 06-44xxxx6; 06-44xxxx4; 06-44xxxx4; 06-44xxxx1 e ADSL al costo mensile di € 267,00 poi ridotto a maggio 2013 a € 205,00.

A luglio 2013, ricevuta la prima fattura, si accorgeva dell'addebito di costi non dovuti e segnalava immediatamente la circostanza al call-center. Tim si sarebbe limitato a riferire che le fatture avrebbero dovuto essere onorate, pena il pagamento della penale di € 6.000,00.

A dicembre 2014 inviava un nuovo reclamo, nonché la richiesta di disdetta dal contratto.

A settembre 2015, stante l'assenza di qualsiasi comunicazione o spiegazione da parte dell'Operatore sulle fatture contestate, ometteva il pagamento della fattura.

Tra novembre 2015 e giugno 2016 l'Operatore, senza alcun preavviso, procedeva a sospendere numerose volte il servizio.

Ulteriori reclami aventi ad oggetto l'errata fatturazione, la mancata disdetta del contratto e l'illegittima sospensione del servizio venivano presentati tra il gennaio 2015 e maggio 2016 e tra il 25.06.2016 e il 15.07.2016.

Alla luce di ciò, chiede la liquidazione dei seguenti indennizzi:

- € 1.200,00 per mancata risposta ai reclami (relativi a n.4 distinti disservizi);
- € 6.000,00 per sospensione reiterata dei servizi;
- € 1.850,00 per attivazione di servizi non richiesti;
- € 1.550,00 per rimborso delle somme pagate e non dovute;
- storno fatture insolute;
- € 250,00 costo per la procedura.

## **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore nella propria memoria difensiva ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza, poiché il modello GU14 presentato risulta privo dell'esposizione dei fatti.

Successivamente all'avvenuta integrazione documentale ordinata dal Corecom Lazio, nulla eccepisce e/o argomenta riguardo alle contestazioni svolte dall'utente.

L'operatore, quindi, chiede il rigetto delle richieste dell'istante.

## **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si osserva che, a seguito dell'integrazione documentale tempestivamente svolta dall'istante su richiesta del Corecom Lazio, l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

L'istante lamenta l'errata fatturazione, l'illegittima sospensione del servizio, la mancata risposta ai reclami, l'attivazione di servizi non richiesti, la ritardata disattivazione del servizio.

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 c.c., 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, l'utente ha lamentato in modo generico l'addebito in fattura di costi non dovuti, chiedendo l'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti e il rimborso delle somme pagate e non dovute. Tuttavia, preme rilevare che non ha specificato né quali fossero i servizi non richiesti e i costi indebitamente versati, né ha allegato le fatture oggetto di contestazione, limitandosi a depositare il dettaglio dell'offerta Multilinea TrunkSip attiva sulle sue linee.

In questo modo non ha adempiuto al proprio onere probatorio che, seppure in minima parte, è su di lui incombente.

Pertanto, le richieste di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti e il rimborso delle somme pagate e non dovute non possono trovare accoglimento poiché eccessivamente generiche, fermo restando lo storno integrale delle fatture rimaste insolute dai trenta giorni successivi alla data del primo valido reclamo del 14.1.2016, contenente, pure, la reiterazione della richiesta di cessazione del contratto alla data del 15.7.2016 indicata dall'istante, e non contestata, come data di riattivazione delle utenze. Per ciò che concerne la lamentata illegittima sospensione delle linee voce e ADSL, l'Operatore ha omesso qualsiasi difesa a riguardo, non ha contestato quanto illustrato dall'utente né ha dimostrato di aver rispettato quanto previsto dalle condizioni generali di contratto (che impongono un preavviso almeno telefonico) e/o quanto previsto dall'art. 5 dell'allegato alla delibera 173/11/CONS ("*Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso*").

L'istante tuttavia, non ha circostanziato i giorni di sospensione limitandosi, nei reclami validi in atti, a lamentare diverse sospensioni dal novembre 2015 a giugno 2016.

Ne consegue che l'istante avrebbe diritto, per ogni servizio sospeso, all'indennizzo di cui all'art. 4 della delibera 73/11/CONS, computato in misura pari al doppio ex art.12, co.2 della medesima delibera in quanto utenza affari per il periodo da novembre 2015 a giugno 2016 per i giorni indicati dall'utente (ed oggetto di reclami) e non espressamente confutati dal gestore.

Nulla può essere liquidato a titolo di sospensione per il periodo successivo, dal momento che non esistono reclami sul punto. L'ultimo reclamo, difatti, è quello risalente al 30.5.2016.

Tanto premesso, considerato che nella fattispecie è possibile affermare che vi è stato un disservizio da parte dell'operatore (in quanto non contestato dalla stessa TIM) ma che nessuna delle due parti fornisce i chiarimenti e/o la documentazione necessaria a determinarne la portata ed i giorni di disservizio, considerato che l'utente fa terminare il disservizio a luglio 2016, ma che l'ultimo reclamo valido è del 30.5.2016, in applicazione di quanto previsto dal punto III.5.2 delle citate Linee Guida, che ammette il ricorso all'equità nel caso in cui il quantum debeatur non sia quantificabile sulla base di parametri certi, si ritiene che la decisione sulla domanda di indennizzo possa essere accolta nella misura del 50%.

Dalla documentazione in atti, non contestata dal gestore, si evince che le 4 linee voce e la linea ADSL sarebbero state sospese per 64 giorni nel periodo 02.11.2015 - 25.06.2016, pertanto l'indennizzo dovuto dall'Operatore sarebbe così determinato:

- € 960,00 per mancato preavviso sospensione dell'utenza n. 06-44xxxx6 (€ 7,50 x 64gg, raddoppiato ex art. 12, co.2 delibera 73/11/CONS);
- € 960,00 per mancato preavviso sospensione dell'utenza n. 06-44xxxx4 (€ 7,50 x 64gg, raddoppiato ex art. 12, co.2 delibera 73/11/CONS);
- € 960,00 per mancato preavviso sospensione dell'utenza n. 06-44xxxx4 (€ 7,50 x 64gg, raddoppiato ex art. 12, co.2 delibera 73/11/CONS);
- € 960,00 per mancato preavviso sospensione dell'utenza n. 06-44xxxx1 (€ 7,50 x 64gg, raddoppiato ex art. 12, co.2 delibera 73/11/CONS)
- € 960,00 per mancato preavviso sospensione del servizio ADSL (€ 7,50 x 64gg, raddoppiato ex art. 12, co.2 delibera 73/11/CONS) per un totale complessivo di € 4.800,00 che, ridotto equitativamente del 50%, si riduce ad € 2400,00.

L'istante lamenta, altresì, la mancata risposta ai numerosi reclami, sia scritti che telefonici, afferenti a n.4 diverse problematiche e reiterati nel tempo, chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo.

A tal proposito, si rammenta quanto riportato nella Delibera Agcom n. 22/11/CIR per cui "... 'l'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP, definisce il "reclamo" come "l'istanza con cui l'utente si \_/19/CIR 6 rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata'. Le norme definitorie hanno la funzione di individuare l'ambito di riferimento della disciplina, limitandone altresì l'ambito di applicazione, con la conseguenza che deve ritenersi esclusa l'applicabilità della disciplina contenuta nella delibera n. 179/03/CSP a tutte le comunicazioni che non siano riconducibili alla nozione di reclamo ivi contenuta"

Dei presunti reclami solo quelli del 14.1.2016 e del 30.5.2016, afferenti analoghe contestazioni in merito ai medesimi disservizi, possono essere presi in considerazione.

Gli altri depositati, difatti, o sono inviati a mezzo mail ad un indirizzo di posta elettronica non certificata non riferibile al gestore (bensì ad un intermediario) o, nel caso di PEC, senza che siano state allegate le ricevute di accettazione/consegna.

L'operatore ha omesso qualsiasi allegazione relativa ad eventuali riscontri ai suddetti reclami.

A tal fine si precisa che, a mente del comma 2 dell'art. 11 Del 73/11/Cons, l'indennizzo per omessa risposta è dovuto unitariamente: *“anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”*.

Considerato che la Carta Servizi Telecom prevede il termine di 30 giorni per fornire adeguata risposta, l'istante ha diritto all'indennizzo di cui all'art. 11, co.1 e co.2 della delibera 73/11/CONS a far data dal reclamo più risalente nel tempo, quantificato nella misura massima di € 300,00 a decorrere da quello del 14.1.2016.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con Delibera n.173/07/CONS, l'importo di € 150,00 (centocinquanta/00) da porsi a carico di Telecom, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte.

Tutto ciò premesso

## **IL CORECOM LAZIO**

Vista la relazione del Responsabile

### **DELIBERA**

TIM xxx è tenuta al pagamento della somma di € 150,00 a titolo di spese di procedura, nonché a stornare l'insoluto esistente a carico dell'istante dai trenta giorni successivi alla data del 14.1.2016 fino alla data del 15.7.2016, nonché al pagamento dei seguenti importi, maggiorati degli interessi legali dalla domanda al soddisfo, a mezzo assegno intestato all'istante e da recapitarsi presso l'indirizzo di fatturazione:

1. € 2.400,00 a titolo di indennizzo per l'illegittima sospensione dei servizi.
2. € 300,00 a titolo di indennizzo ex art. 11 Del 73/11/Cons.
3. 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.



4. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
5. 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](http://www.agcom.it)).

Roma, 01/10/2021

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.TO