

DELIBERA N. 044/2021/CRL/UD del 01/10/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**C. D. C. Vxxx Mxxx/ TELECOM xxx
(LAZIO/D/548/2017)**

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 24.05.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Con l'istanza di definizione la C. d. C. Vxxx Mxxx ha lamentato la mancata chiusura del ciclo di fatturazione, nonostante l'avvenuta disdetta, con raccomandata, della linea HDSL legata all'utenza 06.135xxxx8.

Nello specifico:

Vxxx Mxxx asseriva che, con raccomandata del 19 gennaio 2012, inviava regolare disdetta a Telecom della linea HDSL 06.135xxxx8. Tuttavia, poiché alcuni servizi collegati alla suindicata linea continuavano ad essere fatturati sulla linea 06.111xxxx9, inoltrava formale richiesta di disdetta anche di questa seconda linea relativa al servizio di noleggio applicativo Netteam, fornito su mandato di Telecom.

Nonostante la suddetta formale disdetta, Vxxx Mxxx continuava a vedersi fatturare i consumi relativi alla linea 06.111xxxx9, per un totale di euro 21.817,66, di cui chiede il rimborso.

A supporto della proprie pretese ha prodotto, tra l'altro, le raccomandate di disdetta e i solleciti inviati al gestore.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore, con memoria depositata in data 26 giugno 2017, ha eccepito, preliminarmente, l'inammissibilità delle domande dell'istante, precisando che le richieste dello stesso non possono trovare accoglimento alcuno perché infondate in fatto e in diritto, sottolineando, inoltre, come la condotta di Telecom sia stata diligente e rispettosa di tutti gli obblighi contrattualmente previsti.

Telecom ha, quindi, eccepito le posizioni dell'istante e ha assunto quanto segue:

- Telecom ha eccepito la cessazione della materia del contendere prima dell'avvio della procedura conciliativa; infatti in data 19 gennaio 2012 V. Mxxx ha richiesto la cessazione del collegamento 06.13xxxx38, lo stesso è stato cessato con decorrenza contabile il 23 gennaio 2012, come risulta dalla fattura XW00xxxx7 del bimestre 2/2012 contenente il rimborso dei canoni 23 gennaio 2012 – 29 febbraio 2012;
- in data 2 maggio 2012 l'istante ha richiesto la cessazione dei servizi applicativi Netteam fatturati sulla numerazione 06. 111xxxx9 e relativi al collegamento 06.135xxxx8, cessato con richiesta del 19 gennaio 2012. La cessazione dei servizi applicativi è stata completata in ritardo per anomalia del sistema informatico. La numerazione 06111xxxx9 è cessata in data 1/07 /2016;
- a seguito della ritardata cessazione della numerazione 06111xxxx9, Telecom sosteneva che sono state emesse 3 Note di Credito ad annullamento delle fatture dei bimestri 1-2-3/2012 e veniva, altresì, emessa da sistema procedurale la fattura XW00xxxx1 del bimestre 1/2015 di importo negativo (- € 1.582,50), contenente il rimborso dei canoni dal 30-1-2014 al 31-12-2014;
- assumeva ancora Telecom che venivano poi emesse altre 3 note di credito, pari ad Euro 900,00 ad annullamento dei canoni fatturati dal bimestre 1 /2015 al bimestre 3 /2016. Veniva poi emessa in automatico da sistema procedurale la Fattura XW000xxxx2 del bimestre 5/2016, di importo negativo (-363,23),

contenente il rimborso dei canoni fatturati dal 1/7/2016 al 31/8/2016, annullando quindi interamente la fattura del bimestre 4 /2016.

3. La replica dell'utente

L'utente, in data 3.7. 2017 replicava alla memoria Telecom xxx assumendo che:

- la Casa di Cura non lamentava la mancata chiusura del ciclo di fatturazione linea 06.135xxxx8, bensì la fatturazione non dovuta successiva alla disdetta;
- la Casa di Cura non ha mai espresso la volontà di rinunciare al proprio credito;
- il mancato funzionamento dei sistemi informatici di Telecom (che avrebbe causato il ritardo della cessazione dei servizi applicativi sul numero 06.1xxx2329) non può ricadere sull'utente.

Ha insistito, pertanto, per l'accoglimento delle domande formulate con l'istanza del 22.5.2017.

4. Motivi 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.

4.1. Sulla fatturazione contestata

Restano fermi i principi generali in materia di adempimento delle obbligazioni contrattuali e, in particolare, quanto prescritto dagli articoli 1175 e 1375 del Codice civile, rispettivamente in materia di correttezza e di buona fede nella esecuzione del contratto.

Secondo un consolidato orientamento della Corte di Cassazione, il principio di buona fede nell'esecuzione del contratto *“si sostanzia in un generale obbligo di solidarietà che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto dal dovere extracontrattuale del neminem laedere, trovando tale impegno solidaristico il suo limite precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla*

salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico» (Cass., n. 5240/2004; *ex plurimis*, Cass., n. 14605/2004). Il principio mette capo, quindi, ad un criterio di reciprocità e la sua rilevanza si esplica nell'imporre, a ciascuna delle parti del rapporto obbligatorio, il dovere di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra, a prescindere dall'esistenza di specifici obblighi contrattuali o di quanto espressamente stabilito da singole norme di legge (sul punto cfr. Cass. n. 18947/2005).

Ai fini dell'odierna pretesa, spettava al gestore di cessare il ciclo di fatturazione e, accertata la non tenutezza delle somme corrisposte dall'utente, provvedere al suo rimborso.

Il gestore si è limitato a sostenere di avere emesso le relative note di credito.

Per il caso di mancata o ritardata gestione del recesso, tuttavia, non è stata prevista dall'Agcom una specifica voce di indennizzo, e un consolidato orientamento dell'Autorità esclude il ricorrere di una fattispecie indennizzatoria nell'ipotesi di mancata lavorazione della disdetta.

All'utente spetta, però, certamente il rimborso delle somme indebitamente fatturate ed incassate dal gestore successivamente alla disdetta.

In atti risultano depositate diverse fatture, tutte relative alla linea 06XXX329 per la quale la richiesta di disdetta è stata inviata in data 2.5.2012. Tanto significa che tutte le somme fatturate, ed incassate, decorsi i 30 giorni successivi all'invio della medesima, sono da considerarsi indebite e da restituire.

Delle fatture in atti, solo alcune sono meritevoli di rimborso e, più specificatamente, quelle saldate nei trenta giorni successivi alla disdetta del 2.5.2012 e per le quali sia stata fornita la prova del pagamento.

E così sono da rimborsare:

- la fattura n. 8W00xxxx96 del 13.11.2012 di € 917,00;
- la fattura n. 8W01xxxx11 del 14.1.2013 di € 916,50;

- la fattura n. 8W00xxxx70 del 13.3.2013 di € 916,00;
- la fattura n. 8W00xxxx61 del 15.9.2014 di € 722,50;
- la fattura n. 8W0xxxx71 del 13.3.2015 di € 367,50;
- la fattura n. 8W00xxxx44 del 13.5.2015 di € 366,50;
- la fattura n. 8W00xxxx16 del 14.9.2015 di € 366,55;
- la fattura n. 8W00xxxx24 del 13.1.2016 di € 366,34;
- la fattura n. 8W00xxxx20 del 14.3.2016 di € 366,55;
- la fattura n. 8W00xxxx20 del 13.5.2016 di € 368,44;
- la fattura n. 8W0xxxx56 del 13.7.2016 di € 368,44.

E così per un totale di € 6042,32, oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

4.2 Sulle spese del procedimento

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto *“del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”*.

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, si ritiene congruo liquidare l'importo di € 100,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

Tutto quanto sopra premesso,

IL CORECOM LAZIO

Vista la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

1. a parziale accoglimento della domanda della casa di C. V. Mxxx xxx, TIM xxx è tenuta al pagamento della somma di € 100,00 a titolo di spese di procedura, nonché al pagamento dell'importo di € 6.042,32 maggiorato 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. E' 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

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.TO