

**DELIBERA N. 032/2021/CRL/UD del 01/10/2021**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**S. GXXXX / TELECOM ITALIA XXX**

**(LAZIO/D/60/2017)**

**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 23.1.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante contesta l'errata fatturazione di costi diversi rispetto a quelli convenuti ed indicati nella lettera di conferma trasformazione servizio in Linea Valore+ in atti. In particolare, precisa che in data 09.09.2015 veniva attivato il servizio Linea Valore+ al prezzo di € 70,00 a bimestre. Tuttavia, le fatture ricevute presentavano importi più alti, quindi segnalava tali anomalie all'operatore.

Malgrado ciò, senza alcun preavviso, nel novembre 2015 il servizio veniva improvvisamente sospeso, impedendo all'istante di svolgere il proprio lavoro (trattasi di linea business).

Alla luce di ciò, chiede la riattivazione del numero sospeso per consentire la migrazione, l'annullamento delle fatture emesse successivamente all'insoluto ed il risarcimento dei danni.

### **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 con conseguente lesione del diritto di difesa.

Riguardo alle contestazioni formulate dall'istante, conferma la sospensione del servizio per il mancato pagamento di alcune fatture e dà atto che l'utente aveva eseguito pagamenti parziali delle fatture oggi oggetto di contestazione. Tale comportamento sarebbe illegittimo, in quanto l'art. 23 delle condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico prevede che *"... i reclami relativi ad importi addebitati in fattura devono essere inviati entro i termini di scadenza della fattura in contestazione all'indirizzo indicato sulla stessa, salvo eventuali casi di ritardo nel recapito opponibili validamente dal Cliente, il Cliente è comunque tenuto al pagamento di tutti gli importi non oggetto di reclamo addebitati in fattura entro la data di scadenza della stessa"*.

L'operatore, sostenendo la legittimità del proprio operato, in quanto nessun addebito né a titolo di inadempimento né di esatto adempimento è ad esso ascrivibile, 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.

Per ciò che concerne il risarcimento dei danni e la richiesta di riattivazione del numero per consentirne la migrazione ad altro operatore, si precisa che tali richieste esulano dalla competenza della presente procedura. Infatti, ai sensi dell'art. 19, co. 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato al rimborso di somme risultate non dovute o al pagamento degli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. L'istante contesta l'errata fatturazione di costi diversi rispetto a quelli convenuti ed indicati nella lettera di conferma trasformazione servizio in Linea Valore+ in atti.

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, a fronte dell'assolvimento da parte dell'utente del proprio onere probatorio avendo prodotto sia la lettera di avvenuta attivazione, che dimostra il vincolo contrattuale ed il contenuto di esso, sia le fatture oggetto di contestazione, il gestore avrebbe dovuto dimostrare la correttezza degli addebiti ivi riportati rispetto a quanto pattuito in sede contrattuale.

Orbene, dalla documentazione prodotta si evince che il costo per il servizio Linea Valore+ era pari ad € 70,00 a bimestre e che nelle fatture in atti figurano costi più alti relativi a servizi diversi da quelli attivati in data 09.09.2015. In alcune fatture, peraltro, non è nemmeno indicato il servizio Linea Valore+ bensì "Tutto Fibra" e "Superfibra". Al riguardo l'Operatore ha contestato genericamente le doglianze avverse, limitandosi ad allegare l'estratto conto relativo alla posizione dell'istante, senza dimostrare la correttezza degli importi richiesti.

Il cliente ha, quindi, diritto allo storno delle fatture oggetto di contestazione per tutto il periodo di sospensione illegittima del servizio che si è infra individuato nella data del 5.8.2016.

Sulle modalità con cui è avvenuta la sospensione del servizio, inoltre, l'Operatore non solo non ha contestato la sospensione ma, altresì, non ha dimostrato di essersi adeguato a quanto previsto dall'art.19 delle condizioni generali di contratto depositate con le memorie difensive, in virtù del quale "*... Telecom Italia, previa comunicazione mediante avviso scritto anche via fax, via sms, via e-mail e/o telefonico, può sospendere il Servizio al Cliente a partire dal quinto giorno successivo alla data di scadenza della fattura insoluta*" e 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 avrebbe diritto ad un indennizzo ai sensi dell'art. 4 della delibera 73/11/CONS. Vi è, però, che nonostante sia possibile affermare che vi sia stato un disservizio da parte dell'operare (in quanto non contestato dalla stessa TIM) è anche

vero che nessuna delle due parti fornisce i chiarimenti e/o la documentazione necessaria a determinarne la portata ed i giorni di disservizio.

Tanto premesso, 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%.

Dall'istruttoria si evince che il servizio è stato oggetto di sospensione circa venti giorni dopo la consegna del modem avvenuta a novembre 2015 (cfr. memorie Telecom), mentre dalla lista delle fatture insolute di TIM sembrerebbe che l'ultima fattura emessa risalirebbe al 5.8.2016 e risalirebbe al periodo giugno-luglio che conterrebbe, pure, le spese di cessazione della linea. Così ragionando spetterebbe un indennizzo è quantificato in € 3.720,00 (€ 15,00 x 248 gg dal 01.12.2015 al 5.8.2016) che, ridotto equitativamente del 50%, si riduce ad € 1.860,00.

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 della Sig.ra Gxxx S., TIM xxx è tenuta allo storno delle fatture dal 7.12.2016 al 5.8.2016, nonché al pagamento della somma di € 50,00 a titolo di spese di procedura, nonché ex art. 4 della delibera 73/11/CONS, in via equitativa, al pagamento della complessiva somma di € 1.860,00, per le motivazioni di cui in narrativa, 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](http://www.agcom.it)).

Roma, 01/10/2021

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.TO