

DELIBERA N. 070/2022/CRL/UD del 02/05/2022
CTS SXXX XXX / TELECOM S.P.A.
(LAZIO/D/378/2017)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 02/05/2022;

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 acquisita con protocollo n. D2620 del 04/04/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell'istante

La società istante fa presente quanto segue:

1) di avere sottoscritto nell'agosto 2013 rientro in TIM soluzione clienti azienda new con n. 18 sim profilo Tim senza problemi, n. 2 Ultranet e n 2 M2M2 Giga.

2) il su menzionato contratto prevedeva:

- il profilo Tim senza problemi al costo di euro 34,00 al mese già scontato per acquisizione mnp, con traffico illimitato voce e sms, 1 Gb di bundle dati (al superamento over strozzatura di banda, cioè riduzione della velocità);

- il profilo Ultra Internet al costo di euro 16,00 al mese, con un bundle di traffico dati mensile di 20 Gb mese, 200 Mb zona ue+1 usa, bundle ricorsivi da euro 8,00 (max 2 da 3Gb ciascuno);

- il profilo contributo 2giga su M2M, costo euro 8,00 al mese con un bundle dati da 2 Gb al mese da cui al superamento dei 2 Gb, partivano automaticamente 2 bundle aggiuntivi a pagamento di 1 Gb. Al superamento di questi due ultimi Gb si applicava una tariffa over franchigia di € 0,01/mb. Inoltre il profilo contrattuale prevedeva che qualora l'offerta fosse attiva su profili ricaricabili che prevedevano la riduzione di velocità, la tariffa over franchigia fosse pari a zero

3) di avere contestato le fatture n. 7X04443262 del VI bimestre 2015 e n. 7X05394885 del I bimestre 2015 per fatturazione indebita di traffico dati;

4) di avere contestato il volume di traffico, facendo presente che la sim era stata alloggiata dall'inizio del contratto e fino alla sua cessazione, nello stesso terminale e che le impostazioni di APN non erano mai state modificate;

5) di avere inoltrato numerose e ripetute segnalazioni a Tim chiedendo la documentazione in chiaro del traffico dati in relazione alle sim che avessero generato traffico e avere richiesto la rettifica delle fatture relative ma senza alcun riscontro;

6) di avere subito il mancato rispetto degli oneri informativi per il superamento del traffico dati extra soglia in violazione di quanto previsto dal contratto

7) di avere subito la sospensione delle linee per 7 giorni nonostante ci fosse un reclamo in corso

8) di avere subito un grave danno e disagio a causa della sospensione delle linee, essendo costretta a migrare verso un altro gestore.

L'istante chiede, dunque, lo storno della posizione debitoria con ritiro della pratica di recupero crediti; il rimborso di quanto pagato indebitamente sulle fatture precedenti per il traffico extra soglia; rimborso delle somme ricorsivi per mancato superamento del traffico dati; indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi circa il superamento dell'extra soglia; indennizzo per la sospensione delle linee telefoniche mobili; indennizzo per mancata risposta ai reclami; spese di procedura.

2. Posizione del gestore

Telecom eccepisce che l'istanza di Cts Sistem s.r.l. non può essere accolta poiché la società contesta il traffico fatturato, e asseritamente non dovuto, senza allegare alcuna documentazione, neppure la fattura/fatture interessate, né, tanto meno, allega un reclamo scritto contenente la contestazione circa il traffico da stornare, rendendo così impossibile comprendere la tipologia di storno richiesto e le fatture su cui effettuarlo. Quanto poi agli asseriti reclami rimasti senza riscontro, il gestore eccepisce che i suddetti sono sforniti di prova poiché l'istante si limita a indicare dei codici, senza alcun altro riferimento.

L'istanza deve pertanto essere respinta poiché non fondata su alcuna allegazione.

3. Replica dell'istante

La società insiste nella richiesta di accoglimento delle proprie domande.

4. 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. Alla luce di quanto emerge dalla documentazione depositata, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

Ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Al riguardo, si richiama il principio oramai consolidato giurisprudenza di legittimità circa l'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), principio in base al 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.*

Nel caso di specie, l'utente lamenta che l'operatore, in relazione al superamento dell'extra soglia traffico dati, abbia applicato condizioni contrattuali difformi da quelle oggetto di contratto telefonico, con l'addebito di costi maggiori rispetto a quelli concordati, e che lo stesso operatore abbia omesso di informare il cliente circa il superamento dell'extra soglia. A comprova di quanto asserito, l'istante allega le fatture contestate.

Ebbene, in difetto di prova da parte dell'operatore circa la correttezza del proprio operato, l'istante ha diritto al ricalcolo della propria posizione debitoria. In effetti, Telecom non ha allegato alcuna documentazione che provi di avere adempiuto compiutamente agli obblighi assunti e, pertanto, non ha provato di avere fornito al cliente un idoneo preavviso relativamente all'imminente raggiungimento della soglia del traffico prestabilito né un'adeguata informativa circa la conseguente fatturazione aggiuntiva in caso di superamento del limite predetto. Telecom è dunque responsabile di quanto contestato dall'istante per l'omessa informazione circa il superamento della soglia limite e circa l'addebito di costi maggiori di quelli contrattualizzati. In mancanza di tali comunicazioni, gli importi addebitati all'utente per traffico extra soglia devono essere stornati o rimborsati. (AGCOM, delibera n. 79/10, AGCOM n. 326/10 e AGCOM, delibera n. 126/07; ex multis, Corecom Emilia-Romagna n. 7/12, Corecom Lazio n. 23/11)

All'istante, dunque, previo ricalcolo della posizione debitoria, devono essere riconosciuti lo storno degli importi fatturati per servizi fruiti extra soglia e contenuti nelle fatture contestate n. 7X04443262 del VI bimestre 2015 pari ad € 1373,58 + IVA e n. 7X05394885 del I bimestre 2016 pari ad € 3773,12 + IVA. Resta a carico dell'istante il residuo insoluto, ove presente.

E' infondata, e deve essere respinta per indeterminatezza, la domanda di indennizzo per la sospensione dei servizi, poiché l'istante non ha indicato il periodo di inizio e fine della suddetta sospensione. Deve infine essere respinta la domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami, poiché l'istanza non contiene validi reclami, ma solo l'indicazione di segnalazioni che, se valgono come decorrenza dell'indennizzo relativo al disservizio, non valgono ai fini del riconoscimento dell'indennizzo da mancata risposta al reclamo.

Ai sensi dell'art. 19 comma 6 della delibera n. 173/03/CONS, in considerazione del comportamento processuale delle parti, sussistono giusti motivi per riconoscere le spese di procedura per euro 50,00.

Per tutto quanto sopra esposto e considerato,

IL CORECOM LAZIO
DELIBERA
Articolo 1



1. Accoglie parzialmente l'istanza di CTS Sxxx xxx contro Telecom spa;
2. Telecom spa è tenuta, previo ricalcolo della posizione debitoria di CTS Sistem s.r.l. a stornare gli importi fatturati per servizi fruiti extra soglia e contenuti nelle fatture n. 7X04443262 del VI bimestre 2015 e n. 7X05394885 del I bimestre 2015 nella misura indicata in motivazione, Cts Sxxx xxxl è tenuta al pagamento del residuo insoluto, ove presente;
3. Telecom spa è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) quale rimborso delle spese di procedura.

Telecom Spa è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 02/05/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.TO