

DELIBERA N. 163/2022/CRL/UD del 04/08/2022
D. EXXX / TELECOM
(ISTANZA LAZIO/D/449/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 04/08/2022;

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 Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione 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 Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza del Sig. D. Exxx di cui al prot. D2979 del 26.04.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante D. Exxx, nei confronti di TELECOM ITALIA SPA, presentava istanza di definizione G14 tramite Associazione europea consumatori indipendenti il 19/04/2017.

In data 24/09/2016 Telecom ha sospeso illegittimamente il servizio voce+adsl+sim collegata nonostante i ripetuti reclami per fatturazione non congrua con il contratto stipulato.

Successivamente i servizi sono stati riattivati il 19/10/2016.

Nell'istanza l'utente chiede

- storno somme richieste e non dovute e rimborso somme pagate e non dovute
- indennizzi per sospensione e malfunzionamenti
- mancata risposta ai reclami
- indennizzi come da delibera 73/11/Cons.

Nella memoria introduttiva del 05/06/2017, si precisa che la sospensione dei servizi è stata illegittima, in quanto avvenuta senza preavviso ed inoltre il pagamento parziale è sempre stato accompagnato da reclami presentati al gestore.

Vi sono spese di fatturazione non giustificate e quindi si chiede lo storno dell'insoluto per la mancata conformità dei costi applicati in relazione al contratto sottoscritto. Senza fornire contratto o quantificazione dell'indebito. Resta pacifico che non può considerarsi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione.

Lamenta altresì la mancata risposta ai reclami in maniera precisa e puntuale.

Richiede pertanto.

- 375,00 Sospensione servizi telefonia fissa
- 187,50 Sospensione servizi telefonia mobile
- 243,00 Mancata risposta reclami
- 200,00 Spese procedura
- 1005,50 Totale

In replica alla memoria di controparte l'utente precisa che è stata depositata la documentazione atta a dimostrare l'offerta alla quale aveva aderito, allo stesso modo sono stati allegati i reclami, indicando che il gestore non ha fornito prova di aver adempiuto alla sua obbligazione.

Pertanto, si chiede il completo storno dell'insoluto indicando, tra le altre, la fattura di 90,00 € di novembre 2016 e fattura di marzo 2017 di 90,00 €, per annullamento sconto smart voce casa.

In particolare, l'utente produce ordine di acquisto EC-102014613, TIM SMART CASA, canone abbonamento mensile 19,00, contributo attivazione gratis, confermando i costi mensili a 19,00 del 12/11/2015.

Viene prodotto FAX del 02/03/2016, sollecito con il quale a seguire di contatti telefonici con il 187 di reclamo sull'attivazione errata di nuovo numerazione e funzionamento linea. FAX del 20/12/2016 per contestazione fatture RW05327128 e RW05333947.

FAX del 13/01/2016 reclamo per costi non conformi e attivazione nuova numerazione non richiesta. FAX del 31/01/2017 reclamo costi fatturazione non conformi diffida sospensione del servizio, pagamenti parziali. FAX 04/01/2017 pagamenti parziali fatture non conformi al contratto. Reclamo Avv. P. Rinaldi per attivazione nuovo numero raccomandata del 04/03/2016. FAX del 05/08/2016 reclamo raccomandata Telecom 61570323627-04 per attivazione numerazione nuova invece della migrazione, contestazione costi.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore TIM S.p.A. (già Telecom Italia S.p.A.), con memoria del 01/06/2017 di tre pagine, replica alle richieste dell'istante chiarendo i motivi di infondatezza basata sulla carenza delle fatture sulla carenza del contratto per cui l'istanza è generica ed indimostrata richiamando delibere in materia di onere della prova.

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.

La problematica attiene alla non corretta gestione del rapporto contrattuale da parte dell'operatore.

L'utente nella memoria introduttiva e nelle repliche ha chiaramente delineato e documentato la problematica occorsa.

In applicazione dei principi generali applicabili alla fattispecie in tema di onere della prova l'utente è riuscito a dedurre chiaramente l'esistenza ed il contenuto del suo contratto, ha chiarito quali siano stati gli addebiti fatturati che riteneva lesivi dei suoi interessi. L'utente ha dato dimostrazione di aver inviato reclami documentati attraverso numerosi FAX dai quali si evince chiaramente la problematica evidenziata.

Inoltre, ha correttamente adempiuto, in applicazione dei principi di buona fede, ad inviare pagamenti parziali verso l'operatore e quindi manifestando concreta volontà di adempiere ai suoi obblighi contrattuali, pur avendo inviato diversi reclami.

La fatturazione allegata al fascicolo mostra l'applicazione di voci periodiche e di contributi a vario titolo nelle fatturazioni diverse dall'ordine EC-1020144613 del 12/11/2015.

Conseguentemente anche la sospensione del servizio, neanche preceduta dal preavviso contrattualmente previsto deve ritenersi arbitraria e lesiva dell'utente, in assenza dei presupposti contrattuali, come una conclamata morosità che potrebbe giustificare la sospensione dell'erogazione dei servizi.

La memoria dell'operatore non documenta e non contribuisce a chiarire uno scenario diverso da quello indicato e documentato dall'utente, pertanto non può non trovare accoglimento l'istanza presentata dall'utente tramite l'associazione di categoria.

D'altronde anche in applicazione dei principi generali applicabili alla fattispecie in tema di onere della prova l'operatore non è riuscito a dare prova del suo adempimento, di aver dato dimostrazione del corretto operato nel rispetto dei patti contrattuali, delle norme e della prassi di riferimento.

Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 e di quanto previsto al paragrafo III.5.4. Spese di procedura (e tabelle allegate) delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche adottate con delibera 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, si compensano le spese.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Il parziale accoglimento dell'istanza del Sig. D. Exxx nei confronti della società TIM S.p.A. TIM S.p.A. è tenuta pertanto a corrispondere all'utente:
 - € 375,00 per la sospensione dei servizi voce e adsl su linea fissa,
 - € 187,50 per la sospensione della linea mobile,
 - € 243,00 per mancata risposta ai reclami.
 - TIM S.p.A. è tenuta inoltre allo storno dell'insoluto, che andrà ricalcolato applicando all'utente l'offerta EC-102014613.
 - TIM S.p.A. è tenuta ad ottemperare alla presente delibera 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), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 04/08/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

f.to

Avv. Maria Cristina Cafini