

**DELIBERA N. 229/2022/CRL/UD del 08/09/2022**  
**A. Gxxx/TIM SPA**  
**(ISTANZA LAZIO/D/58/2017)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

Nella riunione del 08/09/2022;

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. A. Gxxx di cui al prot. D557 del 23/01/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato la mancata lavorazione della disdetta del contratto del 14.10.2014 e l’addebito di traffico post disdetta.

Su quanto lamentato ha richiesto: restituzione delle somme prelevate con addebito rid post disdetta nella misura non rimborsata di € 214,67; l'indennizzo per attivazione profilo non richiesto dopo la disdetta; indennizzo per la mancata risposta ai reclami; indennizzo per il servizio di recupero crediti; indennizzo per perdita della numerazione.

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

Si è costituito l'operatore confermando la correttezza del proprio operato e chiedendo il rigetto della domanda dell'istante.

## **3. Motivazione della decisione**

*Le domande dell'istante sono accolte nei limiti che seguono.*

In primis si evidenzia che l'utente, rispetto all'UG del 13.5.2016, introduce nel procedimento domande nuove le quali, per espressa previsione dell'art. 14, comma 1, della Deliberazione 173/07/CONS non possono essere trattate.

Con il GU14 ha chiesto, difatti, per la prima volta l'indennizzo per la "perdita della numerazione".

È pacifico che l'oggetto della richiesta di definizione debba essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione.

Diversamente si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

L'art. 14, comma 1, della Deliberazione 173/07/CONS, infatti, limita la definizione della controversia al contenuto dell'istanza di conciliazione.

L'oggetto della disamina, pertanto, riguarderà sole le domande proposte con l'UG del 13.5.2016.

Sempre in via preliminare, ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria.

La liquidazione dell'"indennizzo per il servizio di recupero crediti" così come preteso dall'istante, esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, come già evidenziato, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, condannando l'operatore solo ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti.

Alla luce di quanto sopra espresso, le richieste avanzate dall'utente, ed aventi evidente natura risarcitoria, vengono, pertanto, rigettate.

*Venendo al merito del procedimento.*

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 (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), 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.

Qui, non contestata la fonte contrattuale, l'istante ha prodotto la richiesta di cessazione delle linee ivi indicate pervenuta con raccomandata A/R al gestore in data 14.10.2014.

Ha dato anche prova delle somme indebitamente prelevate dal gestore.

La difesa del gestore sul punto, invece, non convince e non legittima la mancata lavorazione della disdetta dal momento che lo stesso non ha prodotto alcun documento idoneo ad escludere la propria responsabilità nei fatti controversi, limitandosi a dichiarare, in modo apodittico, l'impossibilità della cessazione.

Va aggiunto, altresì, che in questi casi il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella gestione del recesso, al fine di mettere in grado l'utente di comprendere quanto accaduto. Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli incontrati, dimostrando il compimento di tutte le attività a suo carico (cfr. 62/08/CIR, 90/08/CIR e 8/09/CIR).

Non vi è prova, in atti, che abbia messo a conoscenza l'istante dei motivi ostativi alla cessazione e/o delle iniziative necessarie ad adempiere a quanto richiesto dall'istante.

Dalla documentazione bancaria prodotta dall'istante emerge il pagamento delle fatture a TIM SPA nella misura indicata dall'istante.

TIM non ha provato di avere rimborsato integralmente quanto sottratto.

Per i motivi suesposti, a fronte del valido recesso esercitato dall'utente il gestore avrebbe dovuto cessare i servizi indicati e la relativa fatturazione entro i successivi 30 giorni.

Spetta, pertanto, all'istante, previa ricostruzione della posizione contabile da parte del gestore, il rimborso delle somme fatturate sulle linee di cui alla disdetta dal 14.10.2014 nella residua misura indicata dall'istante e pari ad € 214,67 oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

Invece, la domanda di liquidazione di un indennizzo per la ritardata cessazione non trova accoglimento, alla stregua della giurisprudenza più recente consolidatasi in ambito definitorio.

Sul punto, già con la decisione 14/15/CIR, (indirizzo confermato nelle successive 116/17/CIR, 3/18/CIR) si è statuito che: “non può essere accolta la richiesta dell’istante inerente la corresponsione di ulteriori indennizzi a titolo di ritardata cessazione contrattuale e conseguente fornitura di un servizio non richiesto in quanto, conformemente a quanto questa Autorità ha più volte statuito, a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi” (ex multis, v. anche delibere 121/15/CIR, 16/16/CIR e 20/16/CIR).

Ancor più recentemente la delibera n. 18/16/CIR, precisa: “Tuttavia, non si ritiene di accogliere le richieste della parte istante sub i) e ii), in ordine alla liquidazione degli indennizzi previsti dall’art. 8 del “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori” di cui all’Allegato A) della delibera n. 73/11/CONS per le fattispecie di attivazione di servizi non richiesti e/o di profili tariffari non richiesti.

Al riguardo, infatti, è fondato il rilievo di Vodafone Italia xxx. secondo il quale il caso in esame riguarda, non l’attivazione di servizi mai richiesti dall’istante, bensì il ritardo nella disattivazione di servizi regolarmente attivi.

Riguardo a tali ipotesi, l’Autorità ha già espresso il proprio orientamento in merito alla non equiparabilità tra l’ipotesi di fatturazioni successive alla disdetta e “indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti”, ai sensi dell’articolo 8 del 73/11/CONS. Quest’ultima fattispecie, invero, si riferisce all’ipotesi in cui l’operatore provvede ad attivare un servizio in assenza di una richiesta del cliente; la ratio di tale previsione va ravvisata nell’esigenza di tutelare la libertà di scelta e di comportamento del consumatore rispetto all’utilizzo dei servizi a pagamento (cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR e 104/14/CIR).

Dunque “attesa la diversità delle due fattispecie (attivazione di servizi non richiesti/fatturazione successiva alla disdetta contrattuale), non può darsi luogo alla applicazione analogica dell’articolo 8 del citato Regolamento per la fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso che l’eventuale disagio patito dall’istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell’alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell’art. 12 del citato Regolamento, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni strettamente soggettivo, risulta attratto dall’ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell’Autorità Giudiziaria e non dell’Autorità (ex multis, v. anche delibera 136/15/CIR)”.

Per le suesposte ragioni, non è possibile riconoscere l’indennizzo richiesto per ritardata cessazione delle linee in questione.

Risultano agli atti diversi reclami i quali meritano di essere trattati unitariamente, trattandosi di reclami reiterati, aventi il medesimo oggetto.

E difatti, l'art. 11 dell'Allegato A alla delibera 347/18/CONS prevede, appunto, che l'indennizzo sia "computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio".

Tanto premesso, dell'avvenuto riscontro l'operatore non ha fornito prova, spetta, pertanto, all'istante un indennizzo per la mancata risposta ai sensi dell'art. 11, commi 1 e 2, Allegato A, Del. 73/11/Cons e ss.mm.ii. nella misura massima di € 300,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

Per tutto quanto sopra esposto,

## **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. Il parziale accoglimento dell'istanza del Sig. A. Gxxx nei confronti di TIM SPA.
2. TIM SPA è tenuta a corrispondere le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla domanda al soddisfo:
  - € 214,67 quale differenza tra quanto indebitamente addebitato e quanto restituito;
  - € 300,00 a titolo di mancata risposta al reclamo
3. TIM SPA è, altresì, tenuta a ricostruire la posizione contabile dell'istante stornando la fatturazione relativa alla linea oggetto di disdetta dai trenta giorni successivi alla stessa e fino a chiusura del ciclo di fatturazione, oltre al recupero della pratica dalla società di recupero crediti in esenzione spese.
4. La TIM SPA è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina 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](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini