

DELIBERA N. 236/2022/CRL/UD del 08/09/2022

**A. Mxxx/TIM SPA
(ISTANZA LAZIO/D/229/2017)**

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. Mxxx di cui al prot. D1632 del 27/02/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante contesta l'errata fatturazione per chiamate non effettuate inerente ai documenti RN00228871, RN01097832, RN00743287 e RN01345836, nonché l'illegittima sospensione/cessazione del servizio e la mancata risposta ai reclami.

In particolare, riferisce che, stupito per l'importo elevato della fattura RN00228871, chiedeva all'operatore il dettaglio del traffico telefonico in uscita. A seguito di tale richiesta, l'utente si vedeva costretto a constatare, disconoscendole, n.147 telefonate mai effettuate.

In data 28.05.2015, quindi proponeva reclamo, chiedendo spiegazioni a riguardo. A supporto delle proprie doglianze, venivano rimessi ulteriori reclami il 14.09.2015 ed il 27.10.2015, tutti rimasti privi di riscontro. Non solo, la linea telefonica veniva dapprima sospesa e poi disattivata.

In virtù di tali contestazioni, ha chiesto la riattivazione della linea telefonica, lo storno delle fatture insolute, la liquidazione degli indennizzi previsti dal regolamento allegato alla delibera 73/11/CONS per illegittima sospensione/cessazione servizio, per mancata risposta ai reclami e per perdita numero telefonico.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nella propria memoria difensiva contesta la fondatezza delle deduzioni e richieste avanzate dall'istante.

In particolare, eccepisce l'indeterminatezza della domanda avversaria, in quanto non sarebbe dato sapere (i) il periodo in cui Tim avrebbe addebitato i costi contestati; (ii) quali sono le fatture e i relativi importi non dovuti; (iii) gli asseriti disagi patiti dall'istante a cui Tim non avrebbe dato seguito tempestivamente, con conseguente carenza di *edictio actionis*, che impedisce alla convenuta di svolgere le proprie difese.

Alla luce delle suddette contestazioni chiede al Corecom Lazio di respingere le pretese dell'istante.

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.

L'istante lamenta l'errata fatturazione per chiamate non effettuate inerente ai documenti RN00228871, RN01097832, RN00743287 e RN01345836, nonché l'illegittima sospensione/cessazione del servizio e la mancata risposta ai reclami, chiedendo quindi la liquidazione dei relativi indennizzi, oltre alla riattivazione dell'utenza telefonica e lo storno dell'insoluto.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte, ad eccezione della richiesta di riattivazione della linea telefonica, in quanto non rientra nell'ambito delle competenze decisorie del Corecom adito, come definite dall'art. 19 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (ai sensi del quale: *“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”*); tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e

circoscrive, infatti, il contenuto della pronuncia di definizione, da intendere come vincolato alla esclusiva possibilità per il Corecom di condannare l'operatore al rimborso e/o storno di somme non dovute ed alla liquidazione di indennizzi).

Per ciò che concerne le altre richieste, preme ricordare che 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 c.c., 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.

Nel caso in esame, l'istante ha dimostrato di aver contestato determinate e specifiche fatture, debitamente indicate nei singoli reclami nonché nelle memorie in atti.

La difesa svolta dall'Operatore, quindi, appare del tutto priva di pregio, oltre che vaga ed inconferente. Inoltre, il gestore nulla osserva riguardo all'avvenuta sospensione/cessazione dell'utenza telefonica, né ha dimostrato di aver fornito adeguato riscontro ai reclami. Infine, non dimostra di aver riattivato l'utenza di cui l'istante è titolare.

Tuttavia, non avendo l'utente dimostrato, neppure sul piano delle allegazioni, il numero di anni di pregresso utilizzo della numerazione fissa, non è dato quantificare l'entità del rimborso il quale verrà quantificato nella misura del 1/3 del limite edittale massimo previsto dall'art. 9 Del. Indennizzi.

Considerato quanto sopra, le richieste di indennizzo avanzate dell'istante vengono accolte nei termini che seguono:

- € 3.427,50 per illegittima sospensione/cessazione linea telefonica dal 01.09.2015 al 1.12.2016 (data di conciliazione in prima istanza) (€ 7,50 x 457 gg ex art. 4 all. A delibera 73/11/CONS);
- € 300,00 per mancata risposta al reclamo del 28.05.2015 ex art. 11 all. A delibera 73/11/CONS;
- € 330,00 per perdita numerazione ex art. 9 all. A delibera 73/11/CONS.

Sulla richiesta di rimborso delle spese di procedura, la domanda non può essere accolta; ed invero a mente dell'art. 19 ex Delibera 173/07/Cons, comma 5 l'Autorità ha facoltà

di “riconoscere altresì il rimborso delle spese”, in favore dell’istante, solo qualora le stesse risultino “necessarie e giustificate per l’espletamento della procedura”. Tuttavia, nel caso di specie non risulta provato che l’istante abbia sostenuto spese necessarie, né ha fornito idonea giustificazione delle stesse, quali fatture o prova di esborsi, per lo svolgimento della procedura. Per tali motivi non si ritiene possibile riconoscere il rimborso delle spese richieste.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. A parziale accoglimento dell’istanza del Sig. A. Mxxx TIM spa è tenuta a corrispondere le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla domanda la soddisfo:
 - € 3.427,50 per illegittima sospensione/cessazione linea telefonica;
 - € 300,00 per mancata risposta al reclamo;
 - € 330,00 per perdita numerazione.
2. 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), 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