

DELIBERA N. 009/2020/CRL

**V. SARDONE / TIM XXX (KENA MOBILE)
(GU14/79601/2019)**

Corecom Lazio

NELLA riunione del Corecom Lazio del 17/02/2020;

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”*;

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 sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *“Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

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. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito *“Regolamento Indennizzi”*;

VISTA l’istanza di V. SARDONE del 06/02/2019 acquisita con protocollo n. 0051112 del 06/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente ha rappresentato quanto segue: “ In data 30/09/2017, stipulavo con TIM un contratto che prevedeva l'erogazione del servizio Internet Senza Limiti per un importo mensile di euro 25,90; 2. Mi veniva pertanto assegnata la numerazione fissa 064182129; 3. A seguito della consultazione delle fatture che mi venivano recapitate, realizzavo che il traffico risultante dalla Fattura (nella quale erano elencate singole voci di traffico) non poteva essere a me attribuito; 4. Indagando sulle singole voci di traffico, scoprivo che la numerazione fissa assegnatami in sede di attivazione della linea era, in realtà, un numero già esistente di un ex cliente TIM, nello specifico “BALLACCI & PISANO TUTTO PER IL TRASLOCO” (come risulta da immagini che ho già allegato in sede di presentazione del Formulário UG in sede di conciliazione) il quale effettuava diverse chiamate che, in realtà, venivano addebitate sulle mie fatture; 5. Mi limitavo, pertanto, a non pagare quanto mi veniva addebitato in fattura e, in data 27/01/2018, denunciavo l'accaduto al Servizio Clienti TIM, tramite ripetute chiamate di segnalazione agli operatori (come risulta da immagini che ho già allegato in sede di presentazione del Formulário UG in sede di conciliazione); 6. In più, sempre in tale data, inoltravo Formale Reclamo via Fax a TIM, segnalando le mie doglianze in merito alla situazione di cui sopra; 7. In data 10/02/2018 la TIM rigettava le mie doglianze, confermando la correttezza degli importi addebitati sulle fatture in oggetto relative al traffico telefonico effettuato; 8. Nonostante ciò, non provvedevo a pagare alcunché e, come conseguenza, dall'11 Febbraio 2018 subivo frequenti interruzioni della linea internet che, di fatto, mi impedivano di attendere proficuamente alle mie attività di studio e di lavoro. 9. Intimavo allora il servizio clienti a ristabilire la connessione internet, con successivi reclami telefonici e finalmente, nel mese di Maggio 2018 mi veniva ristabilita la connessione internet, continuando però a ricevere fatture relative al numero di telefono 06XXX2129, che riportavano voci di traffico in uscita che non potevano essere state da me effettuate”. Sulla base di tali doglianze l'utente ha richiesto : “Liquidazione dell'indennizzo previsto dall'articolo 10 dell'Allegato A alla Delibera n.73/11/Cons per “errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici”, a far data dal Settembre 2017 sino alla definitiva cessazione della linea telefonica a me intestata; - Liquidazione dell'indennizzo previsto dall'articolo 4, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/Cons per “sospensione o cessazione del servizio”; a far data dal 10 Febbraio 2018 sino al 15 Maggio 2018, data in cui venivano risolti i disservizi relativi alla linea telefonica che mi impedivano di attendere proficuamente alle mie attività di studio e di lavoro.”

2. La posizione dell'operatore

Telecom si è difesa assumendo: “Nel merito: infondatezza delle pretese avanzate nei confronti di TIM Si osserva nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono infondate. Nulla di quanto dichiarato dall'istante è supportato da una documentazione

idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico. In primo luogo, con riguardo alla richiesta di indennizzo per errata indicazione negli elenchi telefonici, è opportuno precisare che il Sig. Sardone, nel prestare il consenso all'utilizzo dei propri dati personali, ha scelto di avvalersi della riservatezza totale, non potendo pertanto la numerazione comparire con il nominativo del cliente. È invece possibile che, in attesa dell'aggiornamento annuale degli elenchi telefonici, la linea compaia negli stessi con il nominativo del precedente intestatario (Pisano Pietro), ferma ovviamente restando l'imputabilità esclusiva del traffico telefonico al Sig. Sardone. Invero, come già confermato da TIM con lettere di risposta del 10 febbraio e del 27 luglio 2018, tutti gli importi addebitati risultano corretti e imputabili al Sig. Sardone, non essendo emersa, dalle approfondite verifiche effettuate, la presenza di alcuna anomalia. Nonostante la conferma della correttezza degli importi addebitati e i solleciti di pagamento inviati da TIM, il Sig. Sardone non ha tuttavia provveduto al saldo, neppure parziale, dei conti telefonici, con conseguenti legittime sospensioni amministrative della linea. Non può pertanto riconoscersi alcun indennizzo al riguardo. La linea è poi cessata in data 24 agosto 2018, a seguito della trasmissione da parte del Sig. Sardone di raccomandata di disdetta del 27 luglio, permanendo tuttavia un insoluto superiore a € 600,00. È dunque evidente come la condotta di TIM sia stata diligente e rispettosa di tutti gli obblighi contrattualmente previsti. Tutto ciò premesso, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, si richiede all'adito Corecom di rigettare l'avversa istanza perché nel merito infondata in fatto e in diritto”.

3. Motivazione della decisione

La domanda è fondata. L'istante lamenta, preliminarmente, la fatturazione indebita del traffico telefonico. Con il reclamo del 27.1.2018, in atti, ha evidenziato di non disporre di telefono fisso e che, in realtà, il numero risultava intestato ad altro utente che, probabilmente effettuava il traffico voce a lui fatturato. Sempre con il medesimo reclamo chiedeva la risoluzione del disservizio e l'attribuzione di una nuova numerazione. Il gestore sul punto si è limitato ad affermare che il numero risultava intestato al precedente utente in attesa dell'aggiornamento annuale degli elenchi. A ben vedere, invece, ancora all'epoca di redazione del presente provvedimento, l'utenza dell'istante risulta negli elenchi intestata al precedente intestatario indicato dall'istante. Tanto sconfessa la difesa del gestore e lascia ragionevolmente supporre che il traffico voce contabilizzato all'istante sia in realtà attribuibile al precedente intestatario della linea oggetto del presente procedimento non avendo il gestore fornito una prova contraria. Spetta, pertanto, all'istante lo storno di tutte le somme contabilizzate a titolo di traffico voce sulle fatture emesse durante il contratto con conseguente ricostruzione della posizione contabile. È ammessa dal gestore la sospensione della linea per morosità, ed incontestata è pure la sua durata dall'11.2.2018 al 10.5.2018 (periodo indicato nell'istanza di conciliazione). Sul periodo di sospensione, difatti, il gestore nulla obietta. Pur riferendo di aver inviato solleciti di pagamento all'utente, l'operatore non ha tuttavia dato prova certa della circostanza, contravvenendo così all'obbligo previsto dal Regolamento di procedura. Spetta pertanto all'utente l'indennizzo di cui all'art.5 del Regolamento

Indennizzi per l'importo di Euro 660,00. L'utente chiede, pure, l'indennizzo per errato inserimento negli elenchi telefonici. Con il reclamo del 27.1.2018 ha evidenziato che il numero risultava intestato ad altro utente. Il gestore sul punto si è limitato ad affermare che il numero risultava intestato al precedente utente in attesa dell'aggiornamento annuale degli elenchi e che il cliente al momento della stipula del contratto si era avvalso della "riservatezza" del numero. L'art. 4, comma 3, lett. f), del. Agcom n. 179/03/CSP ha previsto che "gli organismi di telecomunicazioni si impegnano a informare gli utenti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali, nonché le modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle delibere Agcom n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS". Queste ultime, in particolare, prevedono, che l'inserimento dei dati personali degli abbonati nella "base dati unica" (c.d. DBU), da cui vengono attinti i dati pubblicati negli elenchi telefonici, avvenga sulla base del consenso manifestato per iscritto dagli utenti, i quali – nell'esercizio di tale facoltà – devono esprimere in modo inequivocabile la propria volontà di essere presenti negli elenchi comunicando tutti i dati necessari. Qui, per espressa ammissione del gestore, il cliente si era avvalso della "riservatezza" del numero che, invece, come evidenziato, risultava negli elenchi telefonici sia pure intestato ad altro soggetto. In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio affermato più volte nella giurisprudenza di legittimità (da ultimo, Cass. 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, 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 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. Spettava dunque a Tim dare tale prova, ad esempio di essersi attivato per la rimozione dell'errore che si era verificato, prova che nel caso di specie è mancata dal momento che, come verificato, il numero risulta negli elenchi ed, ancora nel 2019, intestato all'originario titolare. Per quanto sin qui esposto si ritiene, in mancanza di prova contraria, che il disservizio consistente nell'errata pubblicazione negli elenchi telefonici sia da imputarsi esclusivamente alla società convenuta ed in quanto tale comporta la corresponsione di un indennizzo in virtù dell'art. 11 dell'allegato A) alla delibera Delibera 73/11/CONS e ss.mm.ii "L'omesso o errato inserimento dei dati relativi all'utenza negli elenchi di cui all'art. 55 del Codice comporta il diritto dell'utente ad ottenere un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari a euro 200 per ogni anno di disservizio. Il medesimo indennizzo è applicato per l'omesso aggiornamento dei dati in caso di giustificata richiesta da parte dell'interessato". Tale parametro va combinato con le previsioni dell'art. 13, comma 1, del suddetto allegato per il quale nella fattispecie contemplata dall'art. 11 il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenendo conto

della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente. Considerato che l'istante ha presentato reclamo sul punto in data 28/1/2018, spetta all'istante l'importo di euro 200,00.

DELIBERA

Articolo 1

1. La società TIM è tenuta a ricostruire la posizione contabile dell'istante stornando dalla fatturazione le somme contabilizzate a titolo di traffico voce. La società TIM è tenuta a pagare in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: Euro 660,00 ai sensi dell'art.5 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS e ss.mm.ii; Euro 200,00 ai sensi dell'art 11 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS e ss.mm.ii;

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.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 17/02/2020

IL PRESIDENTE

Avv. Maria Cristina Cafini

IL DIRETTORE

Ing. Vincenzo Ialongo

F.TO