

**DELIBERA N. 124/2022/CRL/UD del 22/07/2022**  
**F. FXXX / TELECOM**  
**(ISTANZA LAZIO/D/310/2017)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

Nella riunione del 22/07/2022;

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 della Sig.ra F. Fxxx di cui al prot. D2081 del 14.03.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

La Sig.ra F. Fxxx fa presente quanto segue:

- 1) di avere ricevuto in data 25 maggio 2016 un sollecito di pagamento datato 13 aprile 2016 relativo ad alcune fatture non pagate;
- 2) di avere provveduto al pagamento delle stesse;
- 3) di avere subito il distacco della linea telefonica nonostante il pagamento delle fatture e senza aver ricevuto alcun preavviso di distacco;
- 4) di avere ricevuto un sollecito di pagamento da parte di una società di recupero crediti il 14 giugno 2016 e di aver pagato le fatture ivi indicate anche se la linea non era mai stata riattivata e il servizio risultava sospeso;
- 5) di aver contattato il centralino Telecom per ottenere la riattivazione della linea e di aver inviato il fax secondo le indicazioni ricevute ma senza esito;
- 6) di avere contattato nuovamente il centralino Telecom il 16 settembre 2016 poiché la linea continuava a essere sospesa e di aver appreso dell'esistenza di una morosità di euro 5,22;
- 7) di aver richiesto un provvedimento temporaneo senza ottenere risposta;
- 8) di avere presentato numerosi reclami telefonici per ottenere la riattivazione della linea, rimasti senza risposta.

L'istante, dunque, lamenta la sospensione del servizio voce e ADSL a partire da aprile 2016, sospensione illegittima poiché l'istante aveva provveduto a regolarizzare la propria posizione debitoria e comminata senza inviare all'istante alcun preavviso di distacco e chiede, pertanto, lo storno dell'insoluto; indennizzo per la sospensione del servizio per euro 1.222,00; indennizzo per la perdita del numero per euro 500,00; indennizzo per la mancata risposta ai reclami per euro 300,00; spese di procedura per euro 150,00.

## **2. Posizione del gestore**

TIM S.p.A. (già Telecom S.p.A.) eccepisce l'infondatezza dell'istanza, per genericità, poiché l'istante non ha indicato la data del sollecito di pagamento ricevuto, né allegato copia dello stesso. Al riguardo il gestore evidenzia che tale condotta da parte dell'istante evidenzia il carattere strumentale dell'azione proposta, avente lo scopo di occultare la consapevolezza della propria insolvenza.

TIM S.p.A. rileva di avere inoltrato alla Sig.ra Fxxx due lettere di risoluzione contrattuale, una nel settembre e una nel dicembre 2015, allegate alla memoria del gestore, con le quali annunciava l'imminente risoluzione contrattuale per morosità e che dunque non è verosimile che l'istante abbia avuto conoscenza della propria morosità solo nell'aprile 2016, mentre è più probabile che l'istante abbia dato seguito alle messe in mora solo dopo aver ricevuto la lettera della società di recupero crediti. Tim eccepisce poi sia che l'istante non ha fornito prova né dei pagamenti effettuati né dell'invio a Tim delle quietanze di pagamento sia che l'istante risulta morosa per il

periodo dicembre 2015- febbraio 2016 e per il saldo parziale marzo 2016. Tim conferma la cessazione per morosità della linea telefonica dal 1° aprile 2016, eccepisce che non risultano reclami scritti o telefonici e chiede che venga dichiarata l'infondatezza dell'istanza.

### **3. Repliche dell'istante**

L'istante rileva che i solleciti del 2015 allegati dal gestore non riguardano le fatture oggetto della presente definizione e che, di contro, il gestore stesso non ha allegato alcun documento relativo al 2016. Al riguardo, fa presente di avere depositato i solleciti ricevuti dall'istante nel 2016, regolarmente pagati, di cui sono state depositate le quietanze di pagamento e che detti solleciti non costituiscono lettere di risoluzione. L'istante inoltre eccepisce che anche le somme che Tim sostiene essere ancora insolute sono state regolarmente pagate a seguito dei su menzionati solleciti. La sospensione della linea e la perdita del numero sono dunque illegittime perché avvenute senza alcun preavviso di distacco e perché la Sig.ra Fanari aveva regolarizzato la propria situazione debitoria.

### **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 emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato. Si richiamano per la risoluzione della presente controversia i principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, e in particolare 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 più recentemente 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. Inoltre, 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.

La controversia verte sull'asserita illegittima sospensione della linea telefonica e del servizio ADSL e sulla perdita del numero, pur avendo l'istante provveduto alla

regolarizzazione delle fatture insolute. Ebbene, qualora l'utente lamenti l'inadempimento, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto della doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente circa la situazione di morosità in essere e delle conseguenze derivanti dal mancato adempimento da parte dell'utente.

Nel caso di specie, l'utente ha depositato due solleciti di pagamento, rispettivamente di aprile 2016 e di giugno 2016, relativi a fatture non saldate, nonché le quietanze degli avvenuti pagamenti di tali fatture. Il gestore, di contro, ha depositato due lettere, del settembre e del dicembre 2015, con le quali preannunciava la risoluzione contrattuale in caso di mancato pagamento delle fatture allegate. Successivamente, in data 1° aprile 2016, il gestore ha dapprima sospeso i servizi telefonici e poi, in data 13 aprile 2016, ha provveduto ad inviare il primo sollecito di pagamento oggetto della definizione odierna. Dalla documentazione allegata dall'istante non emerge, tuttavia, la prova della regolarità dei pagamenti precedenti alla lamentata sospensione; pertanto, l'istanza non può essere accolta poiché non provata.

Circa l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami, la domanda dell'istante risulta infondata, poiché non provata: infatti, alla stessa non sono stati allegati reclami scritti né la medesima menziona reclami telefonici con la rispettiva sigla e data.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

1. Il rigetto dell'istanza presentata dalla Sig.ra F. Fxxx nei confronti della società Tim s.p.a. (già Telecom Italia s.p.a.), per i motivi sopra indicati.

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, 22/07/2022

Il Dirigente



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini