



DELIBERA N. 65/2021



Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 29/06/2021;

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 modificata 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. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza di  del 18/01/2019 acquisita con protocollo n. 0023594 del 22/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante  ha presentato istanza di definizione in seguito al tentativo di conciliazione negativo espedito con n. UG/70580/2018. Il  titolare del contratto di telefonia fissa e adsl n.  in data 04.06.2017 inoltrava alla società fornitrice Telecom Italia S.p.A. a mezzo fax e successiva raccomandata del 05.06.2017 disdetta del contratto. La richiesta di disdetta non veniva lavorata dal gestore che ha continuato a fatturare. Nell’ agosto del 2017 il Sig.  riceveva ulteriore fattura n. RT05262130 che lo stesso dichiara di aver provveduto a pagare in cui erano fatturati



servizi non richiesti. L'istante a seguito delle controdeduzioni presentate dall'Operatore, presenta le proprie repliche ribadendo le ragioni esposte nel formulario relativamente alla ritardata lavorazione della disdetta nonché i reclami presentati. Il Sig. [REDACTED] richiede un indennizzo di € 3.000,00 per mancata lavorazione della disdetta, mancata e/o tardiva risposta a reclami.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore Tim S.p.a. presenta le proprie controdeduzioni dichiarando che l'utenza del Sig. [REDACTED] è cessata in data 09/07/2018 con una morosità di € 424,43 e che nulla spetta all'istante in conformità alla delibera AGCOM n. 73/11/CONS relativamente alla ritardata disattivazione dell'utenza telefonica n. 097579582. L'Operatore rigetta, inoltre, anche la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, in quanto dichiara di non averlo mai ricevuto né per iscritto né telefonicamente. Il Gestore pertanto conclude con la richiesta di rigetto totale dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

In considerazione di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza trova parziale accoglimento come di seguito esposto. L'Istante ha formalmente inviato comunicazione di disdetta a mezzo fax il 03.06.2017 nonché lettera Racc. A/R in data 05.06.2017 ricevuta da Tim S.p.a. in data 09.06.2017, giusta copia della cartolina di ricevimento depositata in atti. Risulta assolto, pertanto, l'onere della prova in merito all'invio della disdetta. A tale proposito ed 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. Il 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. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di disattivazione del servizio, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a fornire precisa dimostrazione che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da propria colpa. Il gestore in questo caso si è limitato a dichiarare che la ritardata disdetta non è indennizzabile. Alla luce di quanto emerso nel procedimento, ed attesa la responsabilità del gestore nel non aver dato seguito



tempestivamente alla richiesta di recesso inoltrata a mezzo raccomandata, il Sig. Guida ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile/amministrativa nei confronti del gestore fino alla data dell'effettiva cessazione del servizio attraverso lo storno dell'insoluto. Alla luce delle considerazioni svolte e della copiosa giurisprudenza in merito tuttavia non si accoglie la richiesta di indennizzo così come avanzata dall'utente. A tale riguardo deve affermarsi che la ritardata lavorazione della disdetta da parte dell'Operatore non sia riconducibile a nessuna ipotesi tipizzata di indennizzo non potendosi riconoscere ed applicare per analogia, così come prospettato dall'utente, la configurazione di una ipotesi di attivazione di servizi non richiesti con la previsione del relativo indennizzo. La disdetta contrattuale l'utente, manifestando la volontà espressa di rinunciare alla prestazione può subire, in caso di mancata chiusura del rapporto contrattuale, quale unico disagio, quello di vedersi addebitare somme non dovute, disagio che viene ristorato mediante disposizione a carico del gestore inadempiente dello storno e/o del rimborso delle somme in questione, con chiusura della posizione contabile a suo carico. A meno che l'indebita permanenza dei servizi attivi col gestore non crei un disagio effettivo per l'utente. Tale circostanza nella fattispecie de quo non viene dichiarata dall'istante. Relativamente alla richiesta di mancato riscontro al reclamo inoltrata a mezzo fax n. 800000187 dall'utente in data 18.10.2017 ed a mezzo di lettera raccomandata A/R ricevuta dalla Tim in data 9 giugno 2017, come in atti e non riscontrata dall'operatore, l'istante ha diritto a vedersi riconosciuto il relativo indennizzo massimo di euro 300, ex art. 12 della delibera Agcom Allegato A n.347/18/Cons. in materia di indennizzi..

DELIBERA

Articolo 1

1. La TIM SPA (Kena mobile) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante € 300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami per le motivazioni in premessa, ex art.12 della delibera Agcom allegato A n.347/18/Cons in materia di indennizzi, entro il termine di 120 giorni dalla notifica del presente atto mediante bonifico o assegno sul c/c indicato dall'utente nel fascicolo documentale ed a regolarizzare la posizione contabile/amministrativa dell'istante attraverso lo storno integrale delle fatture insolute e/o corrisposte indebitamente decorrenti dalla richiesta di cessazione del servizio invocata con raccomandata A.R. dell'istante entro il termine di 60 gg. dalla notifica del presente deliberato.

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.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

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.

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco

IL DIRIGENTE AD INTERIM
Dott. Alfredo Aurilio