

Oggetto: definizione della controversia C. Gxxx / Telecom Italia S.p.A. (Lazio/D/227/2017)

Il direttore

VISTO lo Statuto, approvato con legge statutaria 11 novembre 2004, n. 1 e successive modifiche e, in particolare, l'articolo 24;

VISTA la legge regionale 18 febbraio 2002, n. 6 (Disciplina del sistema organizzativo della Giunta e del Consiglio e disposizioni relative alla dirigenza ed al personale regionale) e successive modifiche;

VISTO il Regolamento di organizzazione del Consiglio regionale, approvato con deliberazione dell'Ufficio di presidenza 29 gennaio 2003, n. 3, e successive modifiche;

VISTA la deliberazione 27 gennaio 2022, n. 10 (Riorganizzazione delle strutture amministrative del Consiglio regionale. Modifiche al Regolamento di organizzazione. Proposta.) ed in particolare l'articolo 15 ter, lettera b);

VISTA la determinazione 9 febbraio 2022, n. A00138 (Istituzione delle aree presso il Consiglio regionale del Lazio. Revoca della determinazione 2 settembre 2021, n. 107);

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio regionale 28 febbraio 2022, n. 9, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di Presidenza 28 febbraio 2022, n. 21, al sottoscritto dott. Aurelio Lo Fazio è stato conferito l'incarico di direttore del servizio "Coordinamento organismi di controllo e garanzia";

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio regionale 15 ottobre 2020, n. 5, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di Presidenza 6 ottobre 2020, n. 125, è stato conferito l'incarico di responsabile della [struttura](#) amministrativa di supporto al Comitato regionale per le comunicazioni, al dott. Roberto Rizzi, a cui, a seguito della citata deliberazione 10/2022, l'incarico è di responsabile della [struttura](#) amministrativa di supporto al Comitato regionale per le comunicazioni, al Consiglio regionale dell'economia e del lavoro e al Difensore Civico;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità);

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTA la delibera 16 febbraio 2011, n. 73/11/CONS (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 legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13 (Disposizioni di riordino in materia di informazione e comunicazione), istitutiva del Comitato regionale per le comunicazioni, di seguito denominato Co.Re.Com.;

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00314 del 16 dicembre 2019 con il quale è stato costituito il Comitato regionale per le comunicazioni della Regione Lazio (Co.Re.Com. Lazio);

VISTO l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS, recentemente prorogato per l'anno 2022;

VISTA la convenzione tra l'Autorità e il Comitato, stipulata dai rispettivi Presidenti in data 5 marzo 2018, con la quale si è provveduto all'attribuzione di nuove deleghe di funzioni allo stesso Comitato, anch'essa prorogata per l'anno 2022;

VISTO il Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, tramite la piattaforma Concialiaweb, approvato con delibera dell'Autorità n. 339/18/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente C. Gxxx presentata in data 27.02.2017 - PROT. 1600;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante contesta che, senza aver manifestato alcuna richiesta in tal senso, la propria utenza n. 069873995 risultava essere rientrata in Tim. Così, in data 06.09.2016, a seguito del ricevimento della fattura Telecom RN02875220, inviava all'Operatore un reclamo specificando di non aver mai richiesto il rientro in Telecom e chiedendo spiegazioni a riguardo.

L'operatore con comunicazione del 10.09.2016 riconosceva l'errore, disponendo l'annullamento del conto 5/2016 con nota di credito; con comunicazione dell'11.09.2016, inspiegabilmente, rigettava la richiesta dell'utente in quanto la linea non risultava riattivata con Tim e successivamente, in data 08.10.2016 inviava lettera di sollecito inerente alla fattura RN02875220.

In virtù di tali contestazioni, chiede il riconoscimento dell'indennizzo previsto dall'all. A delibera 73/117CONS per l'attivazione di servizi non richiesti (voce e internet), oltre allo storno delle fatture non dovute e all'indennizzo per la perdita della numerazione.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nella propria memoria difensiva contesta la ricostruzione fattuale operata dall'istante, attesa la piena regolarità dell'operato di TIM.

In particolare, sostiene che il rientro in TIM sia stato disposto a seguito di richiesta pervenuta dal settore vendite e che comunque, a seguito del recesso comunicato dall'istante in data 22.06.2016, l'utenza risultava attiva con Teletu a far data dal 01.07.2016.

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'arbitrario rientro in TIM dell'utenza ad Ella intestata e la perdita della numerazione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può essere parzialmente accolta.

Al riguardo, 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.

Venendo al caso in esame, la proposta di attivazione datata 27.05.2016, che peraltro riporta una firma diversa da quella apposta dall'istante nei reclami e nell'istanza di definizione, è stata prodotta per la prima volta dall'operatore con la memoria difensiva. Quanto rappresentato dall'istante, invece, ha trovato piena conferma nella comunicazione di Telecom del 10.09.2016, in cui l'operatore ha pacificamente riconosciuto l'errore, in aperta contraddizione con la nota di rigetto dell'istanza del giorno successivo.

DETERMINA

per i motivi espressi in premessa, che costituiscono parte integrante e sostanziale della presente determinazione:

1. che l'istante ha diritto all'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti nei seguenti termini:
 - a. € 50,00 per attivazione di servizi non richiesti lato voce dal 20.06.2016 al 30.06.2016 (€ 5,00 x 10gg ex art. 8 all. A delibera 73/11/CONS);
 - b. € 50,00 per attivazione di servizi non richiesti lato internet dal 20.06.2016 al 30.06.2016 (€ 5,00 x 10gg ex art. 8 all. A delibera 73/11/CONS);
2. di disporre, altresì, lo storno dell'insoluto;
3. per ciò che concerne la perdita della numerazione, l'Operatore ha riferito che l'utenza risulta attiva con Teletu dal 01.07.2016; tale circostanza non è stata contestata dall'istante, né l'utente ha provato la perdita della numerazione. Pertanto, non può essere riconosciuto alcun indennizzo ex art. 9 all. A delibera 73/11/CONS;
4. per quanto concerne le spese di procedura ai sensi dell'articolo 19, co. 6, del Regolamento adottato con Delibera n.173/07/CONS, tenuto conto del comportamento delle parti e delle difese svolte, considerata la proposta conciliativa offerta dall'Operatore in sede di udienza di discussione, non accettata dall'utente, appare congruo non accogliere la domanda di rimborso delle spese.

5. che 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;
6. che è fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
7. che il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso;
8. di notificare il presente provvedimento alle parti;
9. di pubblicare il presente provvedimento sul sito web dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche dal link del sito del Co.Re.Com. Lazio.

Dott. Aurelio Lo Fazio
f.to