

Oggetto: definizione della controversia A. Axxx / TELECOM ITALIA (Rif. Lazio/D/182/2017)

IL DIRETTORE

VISTO lo Statuto, approvato con legge statutaria 11 novembre 2004, n. 1, e successive modifiche e, in particolare l'art. 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 del 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.) e 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 10/22, 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 Corecom;

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 (Corecom 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 Conciliaweb, approvato con delibera dell'Autorità n. 339/18/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente A. Axxx di cui al prot. D1289 del 15/02/2017;

VISTO il tentativo di conciliazione avvenuto in data 14/02/2017

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'utente

L'istante riferisce che, a seguito di un sollecito inviato dall'operatore per bollette scadute e non pagate, veniva a conoscenza che dal 27.07.2015 sulla linea 06.9xxx veniva attivata a suo nome l'offerta "TUTTO" di Telecom, comprendente i servizi voce e ADSL.

Immediatamente proponeva reclamo, aggiungendo che l'utenza era stata "ceduta" da anni a suo figlio Michele Annucci.

L'utente, quindi, contesta l'attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti dal 27.07.2015 al 31.01.2016 e la mancata risposta ai reclami presentati in data 14.03.2016, 22.03.2016 e 28.04.2016, chiedendo il riconoscimento dei relativi indennizzi previsti dal Regolamento allegato alla delibera 73/11/CONS, per una somma complessiva di € 2.368,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nella propria memoria difensiva preliminarmente eccepisce l'inammissibilità dell'istanza di primo grado per non aver utilizzato i formulari UG e GU14, previsti come obbligatori al fine della presentazione delle memorie innanzi al Corecom e, per l'effetto, l'inammissibilità dell'intero procedimento.

Nel merito, inoltre, contesta la fondatezza delle deduzioni e richieste avanzate dall'istante, precisando che la richiesta di rientro in Telecom per la linea oggetto di contenzioso è stata presentata dal Sig. Axxx M. e nei sistemi dell'Operatore l'intestazione legata a tale utenza risulta quella di Annucci Antonio. La voltura è stata eseguita in data 15.01.2016 e i reclami, poiché successivi alla variazione dell'intestazione, sarebbero infondati.

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

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si rigetta, in quanto infondata, l'eccezione di inammissibilità per mancato utilizzo dei formulari UG e GU14 sollevata dal gestore.

L'utilizzo dei formulari, per espressa previsione regolamentare, è una facoltà e non un obbligo per gli utenti, ben potendo le istanze di conciliazione, di definizione e di adozione di provvedimento d'urgenza essere presentate senza il ricorso ai detti formulari, purché complete di tutti i requisiti e gli elementi essenziali previsti dagli artt. 7 e 14 del Regolamento.

Anche il paragrafo I.2 delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (approvate con Delibera 276/13/CONS), riconosce l'uso facoltativo dei formulari laddove recita: "Ai sensi degli articoli 5, comma 4, 7, comma 4, e 14, comma 5, per la proposizione delle istanze possono essere utilizzati, rispettivamente, i formulari GU5, UG e GU14 predisposti dalla Direzione. Ciascun Corecom propone l'utilizzo dei suddetti formulari sul proprio sito internet o presso la propria sede, inserendo la propria intestazione nell'apposito spazio del formulario. Non sono ammessi ulteriori formulari".

L'istanza, essendo completa di tutti i requisiti e gli elementi essenziali richiesti dalla normativa di settore, soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Venendo al merito della controversia, l'istante lamenta l'attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti dal 27.07.2015 al 31.01.2016 e la mancata risposta ai reclami presentati in data 14.03.2016, 22.03.2016 e 28.04.2016.

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, l'istante contesta l'attivazione a proprio nome di servizi non richiesti, malgrado l'utenza in oggetto fosse stata "ceduta" da anni al figlio Michele Annucci.

Dalla documentazione in atti, in realtà, emerge che il rientro dell'utenza in Telecom con l'applicazione dell'abbonamento Tutto2015 è stata correttamente richiesta dal Sig. Michele Annucci.

L'Operatore ha attivato, quindi, un servizio formalmente richiesto.

Tuttavia, le richieste di pagamento sono state indirizzate dal gestore al Sig. Antonio Annucci e non all'effettivo utilizzatore della linea, nonché soggetto richiedente dei servizi Michele Annucci.

Ne discende che non può trovare applicazione l'indennizzo per l'attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, ma deve essere riconosciuto lo storno di tutte le fatture insolute erroneamente intestate al Sig. Antonio Annucci.

Per ciò che concerne la mancata risposta ai reclami, l'istante documenta n.3 reclami inviati, per la stessa problematica, in data 14.03.2016, 22.03.2016, 28.04.2016. Al riguardo, si rileva che in virtù di quanto disposto dall'art. 8, co. 4 all. A delibera 179/03/CSP, l'organismo di telecomunicazioni indica entro il termine previsto dal contratto o dalla Carta servizi i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti. Nel caso in esame, l'operatore non ha dimostrato di aver debitamente riscontrato i reclami, limitandosi ad eccepire l'inammissibilità degli stessi.

Ne discende che, detratti i giorni utili alla risposta (30 giorni da Carta dei servizi Telecom), e fino al 15.02.2017 (data di presentazione dell'istanza di definizione), si riconosce il diritto dell'utente all'indennizzo nei seguenti termini:

- € 300,00 per mancato riscontro al reclamo dal 13.04.2016 al 15.02.2017 (€ 1,00 x 308gg = 308,00 €, ricondotto a 300,00 € tenuto conto del limite massimo ex art. 11 all.A delibera 73/11/CONS).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, tenuto conto del comportamento delle parti e delle difese svolte, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, co. 6, del Regolamento adottato con Delibera n.173/07/CONS, l'importo di € 50,00 (cinquanta/00) da porsi a carico di Telecom.

DETERMINA

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

- 1) di accogliere parzialmente l'istanza dell'utente M. Axxx nei confronti della società TIM S.p.A. (già Telecom Italia S.p.A.) che pertanto è tenuta a stornare tutte le fatture erroneamente intestate al Sig. Antonio Annucci, ed a corrispondere all'istante, oltre a € 50 di spese di procedura, € 300 per la mancata risposta al reclamo.
- 2) che il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 259/2003;
- 3) che è fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
- 4) che il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso;
- 5) di notificare il presente provvedimento alle parti;
- 6) di pubblicare il presente provvedimento sul sito web del Co.re.com. e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche dal link del sito del Co.re.com. Lazio.

dott. Aurelio Lo Fazio

f.to