



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
AGCOM COMUNICAZIONI



*Consiglio regionale  
della Calabria*



## *CO.RE.COM. CAL/RIP*

DELIBERAZIONE N. 52-2018

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Macri xxxxxx c/ Tim – Telecom Italia xxxx – n. utenza xxxxx

### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 27 novembre 2018, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Rotta Dott. Giuseppe	Presidente
Cileone Avv. Massimiliano	Vicepresidente
Santacroce Avv. Frank Mario	Segretario

e l'Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com; Visti:

la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom" e succ. modif. ed int.;

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 395/17/CONS;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria in data 19/21 dicembre 2017;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons. del 19 aprile 2007, "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito "Regolamento";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori", di

seguito "Regolamento indennizzi";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

VISTA l'istanza, acquisita al prot. n. 42713 del 24 ottobre 2017, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota del 25 ottobre 2017, prot.n. 43123, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di ciascun procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

Visti gli atti del procedimento, il verbale di udienza e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue:

### 1. La posizione del ricorrente

L'istante si è rivolto al Co.Re.Com. e, dopo aver esperito il tentativo di conciliazione con esito negativo, ha depositato un'istanza di definizione della controversia, riferita alla propria utenza telefonica fissa, tipologia consumer, cui ha affermato quanto segue:

*"Il sig. Macrì xxxxx stipulava un contratto con la società Tim aderendo all'offerta al costo mensile di € 19,90. Al contrario le fatture pervenivano di un importo superiore. A nulla sono valsi i reclami inoltrati per via telefonica rimasti senza riscontro alcuno, esclusi due di questi ove veniva consigliato al sig. Macrì di pagare le fatture per differenza. Nonostante tutto ciò, la società Tim ha pensato bene, senza preavviso alcuno (così come previsto dalla legge), di sospendere sia il servizio voce che il servizio adsl dalla data del 26.08.2017. Oltre a ciò si segnala che il sig. Macrì non è stato nemmeno indennizzato per il disservizio patito nel mese di giugno per circa 10 giorni, infatti, la società Tim aveva interrotto il servizio senza comunicare nulla all'utente.*

Per quanto appena esposto, l'istante ha così esplicitato le proprie richieste:

- a) *"l'immediato ripristino sia del servizio voce che del servizio adsl;*
- b) *il giusto indennizzo per interruzione sia del servizio voce che del servizio adsl nel mese di giugno 2017 per circa giorni 10;*
- c) *il giusto indennizzo per interruzione sia del servizio voce che del servizio adsl dal giorno 26.08.2017 e sino alla data in cui lo stesso venisse ripristinato;*
- d) *il giusto indennizzo per applicazione contratto diverso da quello stipulato;*
- e) *il giusto indennizzo e/o risarcimento danni per pubblicità ingannevole e pratica commerciale scorretta;*
- f) *il giusto indennizzo per addebiti ingiustificati in fatture;*
- g) *lo storno integrale della posizione debitoria ...omissis... ed eventualmente il ritiro della pratica dalla società di recupero crediti".*

Egli ha allegato al formulario GU14, la copia di due versamenti di € 24,90 riferiti alle mensilità di giugno e luglio 2017, eseguiti rispettivamente il 13 luglio e il 28 agosto del medesimo anno.

Con successiva memoria, l'istante ha diffusamente controbattuto alle difese di controparte ed ha precisato le proprie domande, presentando una proposta transattiva con cui ha richiesto lo storno dell'intera posizione debitoria, oltre al riconoscimento della somma di € 600,00 a titolo di indennizzo.

### 2. La posizione dell'operatore

La società resistente, tempestivamente costituita, ha respinto ogni addebito, specificando quanto segue:

*"dalle risultanze istruttorie non risulta alcun addebito o pregiudizio economico per l'istante.*

*Infatti, come da intercorsi accordi telefonici, la società convenuta provvedeva ad attivare regolarmente il servizio*

fibra richiesto dall'istante sulla linea in oggetto, al costo di € 19,90 al mese, mediante l'applicazione di uno sconto articolato in 3 accrediti in fattura di € 40,00 ciascuno.

Il piano prescelto, privo di sconto, aveva un costo pari ad € 29,90 e solo con l'applicazione di tale ultimo sconto, sarebbe stato ridotto a € 19,90.

Dai conti di maggio, agosto e ottobre 2017 (all. 1) sono chiaramente visibili gli accrediti previsti sotto la dicitura "sconto Tim smart per adesione on line". Tali accrediti hanno correttamente ridotto il costo dell'offerta al costo pattuito con l'istante.

Pertanto, da quanto esposto, non si riscontra alcuna difformità circa gli addebiti fatturati.

In ogni caso appare rilevante evidenziare che non sono mai pervenuti reclami da parte dell'istante circa gli addebiti difformi sostenuti.

In merito, infatti, l'art. 23 delle C.G.A. rubricato "reclami" al punto 1 stabilisce che: "i reclami relativi ad importi addebitati in fattura devono essere inviati entro i termini di scadenza della fattura in contestazione...omissis".

L'istante, dunque, non ha mai provveduto a reclamare la difformità dei costi in fattura, ma si è limitato a pagare solo parte di esse, lasciando uno scoperto pari a € 190,33 e costringendo la compagnia telefonica a sospendere l'utenza in contestazione.

Dunque, suole rilevarsi che la mancata sospensione della linea telefonica risulta essere causato dal mancato/ridotto pagamento dei conti telefonici.

In merito, infine, alla mancata interruzione della linea nel mese di giugno, dagli applicativi in uso nulla si evince....omissis..... Dal retro cartellino (all. 2) si evince, piuttosto, solo un guasto con apertura segnalazione in data 28.6.2017 e con fine disservizio in data 30.6.2017, pertanto, entro i termini previsti da contratto".

Il gestore, pertanto, ha concluso per l'integrale reiezione dell'avversa domanda.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

La decisione è frutto di un'adeguata comparazione dei documenti prodotti e delle correlative allegazioni con i rispettivi oneri probatori.

Preliminarmente si rammenta che, durante la vigenza del vecchio regime procedurale, secondo l'indirizzo maggioritario a cui questo Co.re.com. intende conformarsi, l'ordine del *facere* esulava dall'ambito della pronuncia di definizione, incontrando il proprio limite nel Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie, potendo l'Autorità condannare solo all'effettuazione di storni, di rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi. Restava ferma la possibilità di ottenere il ripristino dei servizi, attraverso una procedura di urgenza avviata nell'ambito del procedimento di conciliazione o di definizione.

Pertanto, dovendosi applicare *ratione temporis* la delibera 173/07/CONS, viene dichiarata inammissibile la domanda *sub a)*.

Passando al merito, e avuto riguardo alla domanda *sub b)*, la stessa non è accoglibile in quanto il gestore attraverso l'esibizione del retrocartellino ha dimostrato di aver risolto il malfunzionamento del 28 giugno entro i termini contrattuali, avendo chiuso il disservizio il 30 giugno 2017.

Non possono altresì trovare accoglimento le domande *sub d)*, *e)*, *f)*, in parte perché non ricomprese nell'ambito delle previsioni regolamentari e in parte perché infondate. Tim ha dimostrato di aver applicato le condizioni economiche previste. Dai conti di maggio, agosto e ottobre 2017, infatti, risultano gli sconti applicati alla tariffa base, secondo le modalità pattuite e pretese dall'utente con la presente istanza. L'operatore, piuttosto, non ha provato di aver garantito la trasparenza delle condizioni economiche dell'offerta in sede di stipula contrattuale. Circostanza quest'ultima che sarà tenuta in considerazione ai fini dell'integrale accoglimento del capo di domanda appresso precisato, laddove, diversamente, si sarebbe potuta affermare, in una certa misura, una parziale responsabilità anche da parte dell'utente.

Meritano, di tal guisa, accoglimento le domande *sub c)* e *g)*, ma quest'ultima solo in misura parziale.

Quanto alla prima, avente ad oggetto la richiesta di indennizzo per la sospensione amministrativa dell'utenza senza preavviso, va fatta una precisazione. Tim ha eccepito la mancata ricezione di reclami aventi ad oggetto la difformità delle condizioni economiche pattuite, ma tale difesa sembra essere contraddetta da quanto riportato nel trouble ticket in atti, depositato a cura dell'operatore, in cui viene precisato che l'utente ha chiesto chiarimenti su costi e

fatture, lamentando, verosimilmente, proprio la predetta difformità. A fronte di ciò, poco dopo il reclamo, l'utente ha pagato le fatture parzialmente - per la sola quota ritenuta dovuta - secondo quanto gli sarebbe stato suggerito dall'operatore telefonico e in effetti così è avvenuto. Il primo dei due versamenti depositati dall'istante è stato infatti eseguito, a distanza di soli 15 giorni dalla segnalazione e con la prima fattura utile. Sicché, l'indagine probatoria esperita nel corso del procedimento conduce all'accertamento di una responsabilità del gestore.

Come, a tal proposito, dedotto da Tim in punto di fatto, l'utenza è stata sospesa il 26 agosto 2017 per morosità. Tuttavia la società resistente, dinanzi alla puntuale contestazione dell'utente, non ha dimostrato di averlo adeguatamente preavvisato. Quest'ultimo, come visto, non solo ha verosimilmente reclamato i difetti di fatturazione, ma anche pagato le somme ritenute dovute. Pertanto, nonostante la fatturazione si sia rivelata nel corso del procedimento adeguata all'offerta attesa da parte istante, l'interruzione appare illegittima, in quanto è stata disposta in pendenza di procedura di reclamo, è rimasta in essere **nonostante la presentazione di istanza di GV5 di primo grado e**, in ogni caso, non è stata preceduta dal predetto preavviso. Il gestore, d'altro canto, sebbene abbia lamentato la persistente morosità dell'utente, non ha provato la dimensione dell'inadempimento, non avendo allegato tutte le fatture rimaste insolute e gli estratti conto della corrispondente posizione contabile, da ponderarsi ai fini di un'eventuale corresponsabilità. Tim, infatti, in sede istruttoria, *"avrebbe dovuto documentare l'attività di gestione del cliente e dimostrare l'asserita, ma non provata, morosità, nonché le attività propedeutiche all'adozione della misura sospensiva, ovvero i solleciti di pagamento e le note di preavviso di sospensione eventualmente inviate all'istante"* (AGCOM DETERMINA DIRETTORIALE n. 38/18/DTC/Gu14/1349/17).

Sulla scia degli orientamenti definitivi prevalenti si giunge, quindi, a comporre gli interessi in conflitto, avvalendosi dei principi di ripartizione del carico probatorio concretamente applicati nel processo civile. In particolare, secondo giurisprudenza pacifica, l'onere della prova, in tema di fornitura del servizio nell'ambito del settore delle telecomunicazioni è ripartito tra utente (creditore) e gestore (debitore) in tal senso: *"in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento"* (Cass. Civ. n.2387/04 e 936/10). Parimenti consolidato è il principio di vicinanza della prova, anch'esso fatto proprio da Questo Co.re.com., secondo cui: *"l'onere della prova, poi, dev'essere ripartito oltreché secondo la descrizione legislativa della fattispecie sostanziale controversa, con l'indicazione dei fatti costitutivi e di quelli estintivi o impeditivi del diritto, anche secondo il principio della riferibilità o vicinanza, o disponibilità del mezzo; principio riconducibile all'art. 24 Cost., che connette al diritto di azione in giudizio il divieto di interpretare la legge tendendone impossibile o troppo difficile l'esercizio"* (Cass, Sez. un. 30 ottobre 2001 n. 13533 e 10 gennaio 2006 n. 141).

Ciò posto, nella fattispecie odierna, incombeva su Telecom l'onere di provare il rispetto della regolamentazione vigente in materia di sospensione dell'utenza. Il quadro emerso dall'esame degli atti e il contenuto delle reciproche deduzioni delle parti, comprova l'illegittimità della sospensione posta in essere dal gestore, in quanto **non preceduta da congruo preavviso**, come invece disposto ex art. 4, co. 1, delibera 173/07/CONS, allegato A.

Si riconosce, dunque, al ricorrente un indennizzo di € 870,00 per la sospensione dell'utenza dal 26 agosto al 23 ottobre 2017, per un totale di 58 giorni complessivi (€ 7,50 pro-die per ciascun servizio).

Quanto alla domanda di storno, va riconosciuto solo per i periodi interessati dalla sospensione illegittima dell'utenza, mentre resteranno a carico dell'utente le fatture aventi ad oggetto i periodi in cui vi è regolare fornitura del servizio.

Da ultimo, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, considerate le rispettive posizioni e che molte domande tra quelle proposte dal ricorrente sono risultate infondate, che tuttavia vi è stata la partecipazione all'udienza di discussione, ricorrono le condizioni per riconoscere alla ricorrente la somma di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udito il Presidente, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge,

DELIBERA

1) In accoglimento parziale dell'istanza di definizione promossa da Macri A., con improcedibilità/rigetto delle ulteriori domande e per le motivazioni di cui in premessa, Tim Telecom Italia è tenuta a:

- a) stornare, anche pro-quota, tutte le fatture riferite ai periodi di sospensione dei servizi, con ritiro della pratica dal recupero crediti per la corrispondente parte;
- b) corrispondere la somma di € 870,00 (ottocotasettanta/00), a titolo di indennizzo per la sospensione/cessazione amministrativa dell'utenza senza che ce ne fossero i presupposti;
- c) corrispondere la somma di € 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura.

Con la precisazione, che le somme riconosciute a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate di interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, sino al soddisfo e che le somme riconosciute a titolo di rimborso/indennizzo, dovranno essere versate a mezzo bonifico bancario o assegno;

2) la società è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notifica della medesima;

3) il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

4) è fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;

5) 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 Co.Re.Com. e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Il Presidente  
F.to Dott. Giuseppe Rotta

Il Segretario  
F.to Avv. Frank Mario Santacroce

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Direttore  
F.to Avv. Rosario Carnevale