

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.21.514
LEGISLATURA	X

Il giorno 19 novembre 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
STEFANO CAVEDAGNA	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / TIM X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

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

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.2588);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 19 novembre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato l'interruzione/sospensione del servizio nei confronti della società Telecom Italia SX, d'ora in poi anche TIM. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, parte istante ha dichiarato quanto segue:

- In seguito a disattivazione della linea fissa 0544462XXX, avvenuta in data 30/06/2016, contattava tempestivamente il 187. Sugeriva l'operatore contattato come, al fine di recuperare la piena fruibilità della linea, in grado solo di ricevere chiamate in entrata, fosse necessario procedere al saldo della fatturazione insoluta, saldo a cui parte istante provvedeva in data 01/07/2016. Informato l'operatore di turno dell'avvenuto pagamento, veniva da quest'ultimo rassicurata che il ripristino della linea telefonica sarebbe avvenuto al massimo entro 48 ore. Il termine indicato era trascorso inutilmente, per cui contattava nuovamente il 187 apprendendo che il ripristino non sarebbe stato più possibile, poichè il numero di utenza interessato era già stato assegnato, anche se non ancora attivato, ad altro utente;
- In data 09/07/2016 inviava fax all'indirizzo del gestore rappresentando quanto era accaduto e chiedendo il ripristino della linea;
- Non avendo ricevuto alcun riscontro, in data 16/07/2016 inviava reclamo a Telecom - via fax e con raccomandata A/R - con cui ribadiva la problematica occorsa e ne segnalava il perdurare;
- Con missiva del 17/10/2016 TIM dichiarava l'impossibilità di riattivare l'utenza in quanto già assegnata ad altro utente.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- a) La riattivazione dell'utenza sospesa, il recupero del numero telefonico di cui ha fruito per 9 anni e l'attribuzione di un nuovo numero al cliente successivo assegnatario;
- b) Il ristoro dei danni subiti per il disagio patito, oltre che per danno alla propria immagine professionale, mediante condanna di Telecom al pagamento di tutte le indennità e di ogni maggior danno subito.

2. La posizione dell'operatore

Telecom ritiene infondate le doglianze avversarie e ne richiede il rigetto per i motivi nel seguito descritti.

- In data 09/02/2016 veniva inviato sollecito scritto relativo al conto dicembre 2015. Non pervenendo alcun pagamento, neanche per le successive fatture gennaio e febbraio 2016, la linea veniva sospesa in data 04/03/2016;
- In data 07/04/2016 veniva inviato preavviso di risoluzione contrattuale, consegnato/ricevuto in data 22/04/2016. In assenza dei pagamenti richiesti, la linea veniva definitivamente cessata in data 02/05/2016;
- Solo in data 11/05/2016 parte istante contattava il servizio 187 richiedendo informazioni di carattere amministrativo e provvedeva, nella stessa data, al saldo dei conti dicembre 2015, gennaio e febbraio 2016. Insoluti rimanevano i conti marzo e aprile 2016;
- Parte istante contattava il 187 in più di un'occasione (30/06 e 05/07) sempre per informazioni amministrative e nello stesso periodo provvedeva al saldo dei conti marzo, aprile e maggio 2016;
- In data 08/07/2016 l'utente reclamava telefonicamente per la mancata riattivazione della linea;
- In data 09/07/2016 inviava reclamo scritto richiedendo la riattivazione del numero che, nel frattempo, era stato attribuito ad altro cliente. Seguivano ulteriori reclami, a seguito dei quali TIM confermava l'impossibilità al recupero dell'originario numero telefonico;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- La linea, già cessata nel 2015 per morosità e poi riattivata a seguito di solleciti e pagamenti, veniva definitivamente cessata per morosità il 27/06/2016. Tale cessazione avveniva a conclusione della procedura che aveva visto l'invio a parte istante di sollecito scritto e preavviso di risoluzione contrattuale, regolarmente ricevuto il 22/04/2016 e che parte istante, durante il colloquio telefonico del 08/07/2016, confermava di aver ricevuto ma dimenticato.

3. Motivazione della decisione

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

- a) La richiesta di cui al punto a), volta ad ottenere la riattivazione dell'utenza sospesa, il recupero del numero originario e l'attribuzione di un nuovo numero al cliente successivo assegnatario, non può essere accolta in quanto non conforme al dettato del citato art. 19, comma 4, del Regolamento, che delimita l'oggetto della pronuncia alla condanna dell'operatore, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, "ad effettuare rimborsi di somme non dovute... o al pagamento di indennizzi..." in conseguenza degli inadempimenti accertati. L'ordine a compiere attività, nel caso di specie tecnicamente impossibili già al tempo della domanda, esula dunque dal contenuto vincolato della pronuncia.
- b) La richiesta di cui al punto b), formulata in termini di ristoro dei danni subiti per il disagio patito, oltre che per danno alla propria immagine professionale, mediante condanna di Telecom al pagamento di tutte le indennità e di ogni maggior danno subito può essere parzialmente accolta nei termini e con le modalità che verranno ora definite.

Preliminarmente, occorre rammentare come l'art. 19, comma 4, del Regolamento di cui alla Delibera 173/07/CONS, nel prevedere la possibilità di riconoscere soltanto eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità, escluda ogni



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

pretesa risarcitoria. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. Sono dunque escluse le richieste risarcitorie avanzate dall'utente, fatta eccezione per quelle che, in ossequio al principio di economia procedimentale e ragionevolezza dell'azione amministrativa secondo quanto disposto al punto III.1.3 della delibera Agcom n. 276/13/CONS, possono essere intese ed interpretate, al di là del *nomen iuris* proposto dalle parti, con un'ottica di favore per l'utente, come richieste di indennizzo da disporsi in seguito all'accertamento di uno o più inadempimenti contrattuali da parte del gestore, sempre a patto che la disamina delle deduzioni di parte istante e delle memorie di controparte lo consenta.

In sintesi, le doglianze dell'utente si incentrano sulla illegittima cessazione della propria linea di utenza residenziale – utilizzata però anche a fini professionali - e sulla conseguente perdita del numero telefonico originario, riassegnato ad altro utente.

Telecom ha eccepito che la cessazione non è stata né indebita, né arbitraria, essendo scaturita dal mancato pagamento di fatture che hanno indotto il gestore, come previsto dalle Condizioni Generali di contratto, dapprima a sospendere la linea e successivamente, stante il perdurare della morosità, a cessarla.

Se incontroversa, tra le parti, è la cessazione dell'utenza telefonica, non altrettanto pacifica è la data in cui tale operazione è stata eseguita, giacché le parti indicano, ciascuna nella documentazione prodotta a sostegno della propria posizione, delle date che divergono tra di loro. A dirimere la questione, soccorre la schermata di dettaglio della cessazione (Prot. AL/2018/4802 del 18/01/2018), che colloca l'avvenuta esecuzione alla data del 27/06/2016.

Acclarata la data dell'avvenuta cessazione, occorre ora stabilire se questa sia stata legittima o meno.

Riferisce l'operatore che a parte istante sono stati inviati solleciti di pagamento e preavviso di risoluzione contrattuale, quest' ultimo inviato con Racc. A/R consegnata il 22/04/2016. A tal fine, ha allegato alla sua memoria difensiva una schermata,



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

tratta dal sito di Poste Italiane, che riporta, sì, la tracciatura di una consegna effettuata in Ravenna alla data del 22/04/2016, ma che, al contempo, non offre alcun dettaglio utile (es. identificativo della raccomandata, indirizzo del destinatario, ecc.) per affermare che la missiva fosse proprio quella inviata a parte istante e ad essa consegnata.

Ciononostante, è proprio l'utente che, nella memoria di replica prodotta (Prot. AL/2018/5881 del 24/01/2018) asserisce di aver effettivamente pagato con 9 giorni di ritardo rispetto al termine, proprio a seguito della predetta raccomandata, confermando, nei fatti, quanto esposto dal gestore.

Non solo. La raccomandata *de qua* si riferisce al mancato pagamento di sole tre fatture, emesse rispettivamente a dicembre 2015, gennaio 2016 e febbraio 2016, che parte istante provvedeva poi a saldare.

Nessun preavviso di risoluzione del contratto risulta inviato per gli insoluti successivi, che parte istante saldava con due operazioni nelle date del 01/07/2016 (fatture in scadenza a marzo e aprile 2016) e del 05/07/2016 (fattura in scadenza a maggio 2016), sempre dopo aver contattato il 187 per informazioni amministrative. È utile rammentare la disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art. 2697 codice civile ("Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto deve provare i fatti su cui l'eccezione si fonda"), nonché l'interpretazione resa dalle Sezioni Unite della Corte di Cassazione n. 13533/ 2001 (cui si è conformata tutta la giurisprudenza di legittimità successiva Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009 n. 15677 e, da ultimo, 20 gennaio 2010 n. 936) secondo la quale il creditore che agisca per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento. Sempre secondo la Suprema Corte (sentenza 1 aprile 2009 n. 7962; 9 giugno 2008 n. 15162) l'onere probatorio gravante, a norma dell'art. 2697 c.c. su chi intende far valere in giudizio un diritto, ovvero su chi eccepisce la modifica o l'estinzione del diritto da altri vantato, non subisce deroga neanche quando abbia ad oggetto fatti negativi, in quanto la negatività dei fatti oggetto della prova non esclude né inverte il relativo onere, gravando esso pur sempre sulla parte che fa valere il diritto di cui il fatto, pur se negativo, ha carattere costitutivo. Tuttavia, non essendo possibile la materiale dimostrazione di un fatto non avvenuto, la relativa prova può essere data mediante dimostrazione di uno specifico fatto positivo contrario, o anche mediante presunzioni dalle quali possa desumersi il fatto negativo.

In base a tali principi, avendo l'istante dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, spettava all'operatore l'onere di provare di avere esattamente adempiuto, ovvero di aver provveduto alla cessazione dell'utenza solo dopo aver adeguatamente preavvisato l'utente della successiva cessazione. Qui l'operatore non ha fornito alcun elemento utile a sostegno della pretesa legittimità del suo operato volto alla risoluzione del rapporto, di conseguenza il suo comportamento non è stato conforme a quanto previsto dalle disposizioni in materia.

La cessazione risulta affetta da illegittimità e, come tale, va riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito. Per il calcolo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 4, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, il quale prevede che "nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione.

Il periodo da considerare a tali fini è di 112 giorni e decorre dal giorno di cessazione dell'utenza (27/06/2012) sino alla data della lettera di risposta con cui TIM comunicava l'impossibilità di riattivare l'utenza in oggetto perché assegnata ad altro



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

cliente (17/10/2016). A seguito dei numerosi contatti avuti col gestore, e nonostante fosse stato reso edotto da quest'ultimo dell'assegnazione del numero *de quo* ad altro utente già ai primi di luglio del 2016, l'istante, pur proponendo prontamente reclamo via fax, si attivava per il tentativo di conciliazione solo a distanza di quasi cinque mesi, né, *medio tempore*, richiedeva presso il Corecom l'adozione di provvedimenti temporanei per il ripristino della linea.

Altrettanto suscettibile di indennizzo, in quanto imputabile al gestore, è la perdita della numerazione, divenuta impossibile da ripristinare in quanto commercializzata ad altro utente.

È quindi pacificamente ammessa la definitiva perdita della numerazione in capo all'utente. Questi ha dato prova di essere titolare del numero telefonico dall'aprile 2006, pertanto l'indennizzo riconosciuto dall'art. 9 del Regolamento sugli indennizzi può liquidarsi nella misura di 9 annualità, pari ad Euro 900,00 (novecento).

Esula invece da questa sede qualsiasi valutazione circa i danni all'immagine professionale che l'istante lamenta, in quanto estranea alla cognizione di chi scrive.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Telecom Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Telecom Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- I. euro 840,00 (ottocentoquaranta) a titolo di indennizzo per la cessazione dell'utenza (euro 7,50 per 112 giorni complessivi);
 - II. euro 900,00 (novecento) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione;
3. La società Telecom Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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 provvedimento 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 del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Rita Filippini

Firmato digitalmente

Il Presidente

Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom