

DELIBERA N. 034/2021/CRL/UD del 01/10/2021

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BAR S. DI PXXX S. / TELECOM ITALIA XXX
(LAZIO/D/67/2017)**

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 01/10/2021;

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”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

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 indennizzi”);

VISTA l’istanza dell’utente presentata in data 24.1.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante contesta il mancato funzionamento della linea voce e internet nel periodo compreso tra il 3.05.2016 ed il 19.06.2016 e la mancata risposta ai reclami.

In particolare, precisa che in data 03.05.2016 veniva a mancare improvvisamente la linea presso il Bar Sxxx; malgrado i numerosi reclami avanzati al call center dell'Operatore, rimasti privi di riscontro; la linea voce e dati veniva riattivata solo in data 19.06.2016.

L'utente, quindi, presentava domanda di conciliazione presso questo Corecom, ma l'Operatore ometteva di presenziare all'udienza del 17.11.2016.

Alla luce di ciò, chiede l'indennizzo ex art. 5 della delibera 73/11/CONS per mancata fruizione dei servizi nel periodo 03.05.2016 - 19.06.2016, l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami, lo storno delle fatture riferibili a quel periodo e la condanna alle spese ex art. 19, co. 6 dell'allegato alla delibera 173/11/CONS.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nella propria memoria difensiva contesta la ricostruzione fattuale operata dall'utente, nonché la totale assenza di supporto probatorio con conseguente lesione del diritto di difesa.

Riguardo alle contestazioni formulate dall'istante, precisa che le uniche segnalazioni di guasto da parte del bar risultano essere: 03.06.2016, risolta il 12.06.2016 e a seguire una segnalazione il 13.06.2016 risolta il 15.06.2016.

Rileva che l'istante ha uno scoperto di € 734,95 (conto 3/16 € 216,49; conto 4/16 € 316,61; conto 5/16 € 201,85) come risulta da estratto conto in atti.

L'operatore, quindi, chiede il rigetto dell'avversa istanza.

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 contesta il mancato funzionamento della linea voce e internet nel periodo compreso tra il 03.05.2016 ed il 19.06.2016 e la mancata risposta ai reclami.

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 (ex multis Cass. SS.UU. n. 13533/2001; Cass. n. 2387/2004; Cass. 1743/2007; Cass. 26953/2008; Cass. 15677/2009; Cass. 936/2010), 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.

Ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), inoltre, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Venendo al caso in esame, a fronte del lamentato malfunzionamento per il periodo 03.05.2016 - 19.06.2016, il gestore, confermato il mancato funzionamento tra il 03.06.2016 e il 12.06.2016 ed il 13.06.2016 e il 15.06.2016, avrebbe dovuto dimostrare il corretto funzionamento della linea voce e dati nel periodo 03.05.2016 - 19.06.2016. Tuttavia l'Operatore ha omesso qualsiasi allegazione al riguardo.

L'istante ha quindi diritto al riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 5 della delibera 73/11/CONS, computato in misura pari al doppio ex art.12, co.2 della medesima delibera, in quanto utenza affari, per l'intero periodo 03.05.2016 - 19.06.2016.

La mancata produzione delle fatture e l'omessa indicazione del profilo tariffario, impedisce l'accertamento della natura "business" della linea e la conseguente applicazione dell'art. 12, comma 2, della Deliberazione 73/11/CONS.

L'indennizzo è, pertanto, quantificato in € 470,00 (€ 10,00 x 47gg). Inoltre, dovranno essere stornate le fatture degli importi contabilizzati nel periodo 03.05.2016 - 19.06.2016.

Per ciò che concerne la mancata risposta ai reclami, alcun valido reclamo risulta depositato in atti. Alcind indennizzo a tale titolo, pertanto, può essere riconosciuto.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, tenuto conto del comportamento delle parti e dell'assenza in sede di conciliazione dell'Operatore, 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 € 100,00 (cento/00) da porsi a carico di Telecom.

Tutto quanto sopra premesso,

IL CORECOM LAZIO

Vista la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

1. A parziale accoglimento della domanda del Bar S. di Pxxx S., TIM xxx è tenuta, al pagamento della somma di € 100,00 a titolo di spese di procedura, nonché ex all'art. 5 della delibera 73/11/CONS, al pagamento della complessiva somma di € 470,00, per la sospensione della linea voce e adsl, maggiorata degli interessi legali dalla domanda al soddisfo, a mezzo assegno intestato all'istante e da recapitarsi presso l'indirizzo di fatturazione.

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.
4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il presente decreto è notificato alle parti e pubblicato sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 01/10/2021

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.TO