

DELIBERA N. 035/2021/CRL/UD del 01/10/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

P. VXXX / TELECOM ITALIA XXX

(LAZIO/D/92/2017)

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 30.1.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante contesta l'errato addebito in fattura di costi non dovuti, nonché l'illegittima sospensione delle linee 0773-88xxx2 e 0773-24xxx5.

In particolare, precisa che in data 25.06.2015 chiedeva la sostituzione del modem, poiché non funzionante; il nuovo modem veniva consegnato il 25.07.2015, ma anche questo risultava non funzionante. Un terzo modem veniva, quindi, consegnato il 24.08.2015.

Nelle more inviava numerosi reclami all'Operatore, segnalando sia il mancato funzionamento, sia l'addebito in fattura di costi non dovuti; in relazione a tale fatture provvedeva al parziale pagamento dei soli servizi richiesti.

Successivamente, senza specificare la data, subiva la sospensione del servizio delle linee 0773-88xxx2 e 0773-24xxx5; la prima veniva riattivata dopo due mesi, con addebito delle spese di riattivazione in due fatture, la RN00866412 e la RN01754335.

Per la seconda linea, in data 14.07.2016 era costretto a presentare presso questo Corecom l'istanza GU5 e il servizio veniva riattivato in data 21.07.2016.

Alla luce di ciò, chiede lo storno delle fatture RN00xxxx12, RN01xxxx35, RN01xxxx70 RN02881439 relativamente agli importi non pagati e per una somma complessiva di € 134,79, nonché i relativi indennizzi di cui alla delibera 73/11/CONS per servizi accessori non richiesti; inoltre, l'indennizzo ex art. 4, co.1 della delibera 73/11/CONS per sospensione amministrativa senza i presupposti, ovvero in assenza del preavviso, pari ad € 2.925 per la linea 0773-249205 (390 giorni) ed € 900,00 per la linea 0773-885732 (60 giorni x due servizi).

Infine, chiede l'indennizzo per malfunzionamento del modem ex art. 5, co.1 della delibera 73/11/CONS per l'importo di € 450,00.

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 infondatezza ed arbitrarietà delle richieste formulate.

Riguardo alle contestazioni sollevate dall'istante, osserva che dalle verifiche effettuate emerge la correttezza degli addebiti riportati in fattura, così come rappresentato all'utente nelle diverse risposte ai reclami depositate in atti. Afferma di aver eseguito un intervento tecnico conclusosi con la sostituzione del modem come richiesto dall'utente. Riguardo alla sospensione amministrativa, afferma che è stata disposta per la perdurante morosità, ma non prova di aver correttamente comunicato il relativo preavviso.

In relazione al GU5, rileva che "il guasto su linea voip era derivante dal cordless staccato dall'alimentazione elettrica ed ormai scarico con le batterie non più funzionanti ripristinate dopo ricarica".

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 l'errato addebito in fattura di costi non dovuti, nonché l'illegittima sospensione delle linee 0773-88xxx2 e 0773-24xxx5.

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.

In relazione all'errata fatturazione di costi non dovuti, dall'istruttoria espletata è emerso che l'Operatore si è attivato per risolvere i malfunzionamenti dei modem, dovuti a guasti dell'impianto interno, procedendo alla loro sostituzione e ha sempre riscontrato i reclami avanzati dall'utente, comunicando le ragioni per cui i lamentati addebiti in fattura erano da considerarsi legittimi.

Non può trovare accoglimento, quindi, la richiesta di storno delle fatture RN00xxxx12, RN01xxxx35, RN01xxxx70 e RN02xxxx39, relativamente agli importi non pagati e per una somma complessiva di € 134,79, nonché la richiesta della liquidazione dei relativi indennizzi di cui alla delibera 73/11/CONS per servizi accessori non richiesti.

Per ciò che concerne la sospensione illegittima delle due linee, l'istante ha omesso di specificare il giorno in cui sarebbe avvenuta tale sospensione (indicando, però, la data del 25.6.2015 quale data in cui avrebbe richiesto la sostituzione del modem) e sostenendo che per la linea 0773-88xxx2 sarebbe durata due mesi e la linea 0773-24xxx5 sarebbe stata riattivata solo in data 21.07.2016 a seguito della procedura GU5, richiesta solo dopo quasi un anno in data 14.7.2016, per un totale di 390 gg di sospensione. L'istante tuttavia, non ha circostanziato i giorni di sospensione, limitandosi a lamentare diverse sospensioni dal giugno 2015 al 21.7.2016.

Non solo. Dalle risposte ai reclami in atti è possibile dedurre che solo in data 10.8.2015 è stata lamentata la ritardata riparazione del guasto mentre gli altri, non oltre il 1.4.2016, avrebbero ad oggetto contestazioni sugli importi in fattura per gli interventi tecnici.

In ogni caso, tali circostanze non sono state negate dall'Operatore, il quale ha, altresì, omesso di provare di aver fornito all'utente congruo avviso circa l'imminente sospensione, violando quanto previsto dalla propria Carta Servizi e dall'art. 5, co.1 dell'allegato alla delibera 173/11/CONS (*"Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso"*).

Tanto premesso, considerato che nella fattispecie è possibile affermare che vi sia stato un disservizio da parte dell'operare (in quanto non contestato dalla stessa TIM) ma che

nessuna delle due parti fornisce i chiarimenti e/o la documentazione necessaria a determinarne la portata ed i giorni di disservizio, considerato che l'utente fa terminare il disservizio a luglio 2016 e che il GU5 è, effettivamente del 14.7.2016, in applicazione di quanto previsto dal punto III.5.2 delle citate Linee Guida che ammette il ricorso all'equità nel caso in cui il quantum debeatur non sia quantificabile sulla base di parametri certi, si ritiene che la decisione sulla domanda di indennizzo possa essere accolta nella misura del 50%.

Dalla documentazione in atti, non contestata dal gestore, si evince che le 2 linee sarebbero state sospese la 0773-88xxx2 per 60 giorni e la linea 0773-24xxx5 dal 25 giugno 2015 al 21.7.2016, pertanto l'indennizzo dovuto dall'Operatore sarebbe così determinato ex art.4, co.1 della delibera 73/11/CONS nei termini che seguono:

- € 450,00 per mancato preavviso sospensione utenza 0773-88xxx2 (€ 7,50 x 60gg);
- € 2.940,00 per mancato preavviso sospensione utenza 0773-24xxx5 (€ 7,50 x 392gg)

per un totale complessivo di € 3.390,00 che, ridotto equitativamente del 50%, si riduce ad € 1695,00.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, 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, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte.

Tutto quanto sopra premesso,

IL CORECOM LAZIO

Vista la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

1. A parziale accoglimento della domanda del Sig. P. Vxxx, TIM xxx è tenuta al pagamento della somma di € 50,00 a titolo di spese di procedura, nonché ex art. 4 della delibera 73/11/CONS, in via equitativa, al pagamento della complessiva somma di € 1.695,00, per le motivazioni di cui in narrativa, 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