

DELIBERA N. 036/2021/CRL/UD del 01/10/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

M. C. BXXX/ TELECOM ITALIA XXX

(LAZIO/D/167/2017)

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 utilita”;

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 19.2.2017;
VISTI gli atti del procedimento;
CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante contesta l'illegittima sospensione del servizio linea voce e ADSL a periodi intermittenti, sino alla cessazione della linea stessa e la mancata risposta ai reclami. In particolare, nell'istanza di definizione e nelle successive memorie, rappresenta che dal mese di febbraio 2016, sino al mese di settembre dello stesso anno, la linea telefonica subiva continue sospensioni (per circa 10gg al mese) senza alcuna motivazione o preavviso. Contattato tempestivamente il call-center, l'istante veniva informata dell'esistenza di una fattura non saldata; sostenendo di aver sempre pagato le fatture ricevute, chiedeva il dettaglio della fattura insoluta, ma l'Operatore ometteva di riscontrare tale richiesta.

Inviava, quindi, numerosi reclami, sia telefonici che a mezzo pec, ma non riceveva mai un riscontro chiaro ed esaustivo. Nel mese di settembre, a seguito dell'ennesima improvvisa sospensione, scopriva che il numero telefonico era stato già assegnato ad altro utente.

In virtù di tali contestazioni chiede;

- storno integrale dell'insoluto;
- € 667,50 per sospensione del servizio;
- € 500,00 per perdita numerazione;
- € 300,00 per mancata risposta ai reclami;
- € 150,00 per spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nella propria memoria difensiva contesta la fondatezza delle deduzioni e richieste avanzate, nonché la mancanza di prove a supporto dei disagi subiti dall'istante. In particolare, nelle memorie in atti sostiene che il presunto malfunzionamento sarebbe dipeso dall'ingiustificato mancato pagamento del conto telefonico scaduto 1/2016 e che

tale circostanza abbia reso legittima, ex art. 20 delle condizioni generali di abbonamento, la sospensione per brevi periodi del collegamento sulla linea oggetto di tale procedimento.

Alla luce di ciò chiede il rigetto delle richieste dell'istante.

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 lamenta l'illegittima sospensione del servizio linea voce e ADSL a periodi intermittenti sino alla cessazione della linea stessa e mancata risposta ai reclami, chiedendo la liquidazione dei relativi indennizzi nonché lo storno dell'insoluto.

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.

Per ciò che concerne le modalità con cui è avvenuta la sospensione del servizio per circa 10gg al mese nel periodo febbraio 2016 - settembre 2016, l'Operatore non ha negato quanto riferito dall'utente circa il mancato preavviso né ha dimostrato di essersi

adeguato a quanto previsto dall'art.20 delle condizioni generali di contratto in atti, in virtù del quale "... *Telecom, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il Servizio al Cliente che non provveda al pagamento della bolletta entro la data di scadenza ivi riportata*" violando, così, l'art. 5 dell'allegato alla delibera 173/11/CONS ("Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso"). L'operatore, altresì, non ha contestato l'indicazione dei giorni di sospensione contenuta negli scritti difensivi dell'utente (10gg al mese da febbraio a settembre 2016). Ne consegue che l'istante ha diritto all'indennizzo di cui all'art. 4 della delibera 73/11/CONS nei termini che seguono:

- € 600,00 per mancato preavviso sospensione linea voce (€ 7,50 x 80gg);
- € 600,00 per mancato preavviso sospensione linea ADSL (€ 7,50 x 80gg).

L'istante lamenta, altresì, la mancata risposta ai numerosi reclami, sia scritti che telefonici, tutti afferenti al medesimo disservizio e reiterati nel tempo, chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo. Alcun valido reclamo, però, è stato depositato in atti.

Alcun indennizzo, pertanto, può essere liquidato a tale titolo.

Per quanto riguarda la fattura 1/2016, l'istante non ha dimostrato di averla saldata, né, tantomeno, contestata quindi resta dovuta.

Per ciò che concerne l'indennizzo da perdita della numerazione per fatto imputabile all'operatore, in atti non è raggiunta la prova della perdita della numerazione né l'istante ha depositato alcun reclamo sul punto dimostrando di avere messo in mora il gestore. Alcun indennizzo, pertanto, si ritiene di poter riconoscere a tale titolo.

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 della Sig.ra M. C. Bxxx, TIM xxx è tenuta, al pagamento della somma di € 50,00 a titolo di spese di procedura, nonché ex all'art. 4 della delibera 73/11/CONS, al pagamento della complessiva somma di € 1200,00, 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

F.TO

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini