

DELIBERA N. 077/2022/CRL/UD del 02/05/2022
E. Sxxx Pxxx / TELECOM ITALIA SPA
(LAZIO/D/692/2016)

IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del 02/05/2022;

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 acquisita con protocollo n. D3817 del 22/09/2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, nell’istanza introduttiva del procedimento ha lamentato, nei confronti di TELECOM ITALIA SPA (di seguito per brevità anche “TELECOM”), quanto di seguito dedotto:



“In data 26 giugno 2014 la sig.ra Eleonora Scoti subentrava alla sig.ra Elena Fusco nella titolarità della linea telefonica residenziale 06.5120537... Nel caso che ci occupa, risultava alla compagnia Telecom il mancato pagamento da parte della precedente titolare Fusco (intestataria delle fatture) della fattura Telecom n. RW00218973 periodo 1/14 scadenza 10.02.2014. Avuta la prova dell'avvenuto pagamento di tutte le fatture pregresse, Telecom dava seguito alla pratica di subentro.... L'errore inizialmente commesso da Telecom...viene purtroppo reiterato dalla compagnia nei mesi successivi... Ed infatti a causa del preteso mancato pagamento (da parte della Sig.ra Fusco) della predetta fattura RW00218973, la compagnia telefonica, dapprima nel giugno 2014 appena subentrata nel contratto la Sig.ra Scoti, sospende la fornitura dei servizi contrattualizzati, e poi del tutto illegittimamente, comunica all'istante con lettera del 24.07.2014 (all.2) la risoluzione contrattuale atteso il mancato pagamento della fattura sopra indicata. Nella realtà dei fatti, tanto le reiterate sospensioni del servizio da parte di Telecom quanto la risoluzione contrattuale, appaiono del tutto illegittime. Anche nei mesi successivi nel corso dell'anno 2014 (all.4) a seguito di illegittime e reiterate sospensioni del servizio da parte di Telecom, la sig.ra Scoti provvedeva sempre tempestivamente ad inviare le ricevute di pagamento attestanti la regolarità delle fatture Telecom...

Buona parte della documentazione a prova di quanto sostenuto dall'istante è andata però smarrita, tranne le ricevute di invio e di ricezione delle raccomandate inviate dalla Scoti a Telecom, le ricevute di invio fax e tutte le fatture saldate relative all'anno 2014 e 2015.

...a prescindere dalla prova dell'invio delle varie comunicazioni effettuate dalla Scoti alla Compagnia, resta il fatto, incontrovertibile che tutte le fatture Telecom per l'anno 2014 e la prima fattura del 2015, sono state pagate dall'istante (all.5), il che rende la condotta di Telecom (relativa alla sospensione del servizio e alla risoluzione contrattuale) del tutto illegittima, con conseguente diritto per l'odierna istante al risarcimento dei danni subiti.

..... Ciò ha indotto la sig.ra Scoti a inviare, a mezzo raccomandata A/R in data 31.12.2014, comunicazione di risoluzione del contratto per inadempimento della compagnia e ottenere il distacco al fine di poter contrarre con altro operatore (all.6).

Ignorando completamente la predetta comunicazione, Telecom continua illegittimamente ad inviare alla sig.ra Scoti, fatture per servizi non richiesti e non fruiti. Con comunicazione del 23.06.2015, Telecom comunica alla Scoti un illegittimo quanto inesistente recesso dal contratto, dando altresì mandato alla società Ge.Ri Spa di recuperare un inesistente credito pretesamente vantato nei confronti della istante”.

Su quanto assunto ha chiesto:

“Riconoscere alla Sig.ra Scoti un risarcimento del danno pari ad euro 3.000,00 o la diversa somma che sarà ritenuta congrua oltre spese legali”.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, con memoria trasmessa con pec del 26.10.2016, chiedeva il rigetto dell'istanza, precisando quanto segue:

“...Innanzitutto si eccepisce l'inammissibilità dell'avversa richiesta di risarcimento del danno....

..nel merito si eccepisce il carattere inveritiero della ricostruzione delle vicende per cui è causa proposta nelle avverse difese.

Le verifiche svolte da Telecom hanno infatti confermato la piena regolarità dell'operato di Telecom. Si evidenzia infatti che quanto dedotto in ordine al mancato subentro nella linea è del tutto privo di pregio posto che l'istante è regolarmente subentrata nella linea de quo come dalla stessa richiesto (doc.1)

Del tutto pretestuose anche le avverse doglianze in ordine alla sospensione della linea, avvenuto in ragione della morosità della cliente e regolarmente preavvisata da Telecom come si evince per tabulas dalla documentazione allegata (doc. 3-4). Né. Peraltro, controparte risulta aver fornito prova del preteso plurimo invio delle ricevute della scrivente. Sul punto giova altresì evidenziare che la stessa documentazione prodotta in atti da Telecom smentisce detta tesi posto che le ricevute allegate al subentro (conti 2014) sono del tutto distinte e differenti rispetto ai conti insoluti che hanno poi originato la sospensione.

Tanto chiarito si eccipisce altresì che nulla è dovuto anche a titolo di spese legali.”

3. Motivi della decisione

In via preliminare l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Sull'eccezione di inammissibilità proposta da Telecom in merito all'istanza proposta per risarcimento del danno, si rileva come l'art 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettronica ed utenti, escluda ogni richiesta risarcitoria, limitandosi agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Cionondimeno la domanda può ragionevolmente interpretarsi quale richiesta di liquidazione dei previsti titoli di indennizzo quale conseguenza dell'eventuale accertamento di inadempimenti, in un'ottica di economia procedimentale, nonché in ragione del carattere vincolato della presente pronuncia che demanda all'Autorità adita l'individuazione delle fattispecie indennizzabili. Tale interpretazione è peraltro solitamente applicata nelle decisioni di questo Corecom ed è conforme agli indirizzi dell'Autorità.

Nel merito occorre innanzitutto rilevare che nulla di quanto dichiarato dall'istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e, pertanto, ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico, oltre che totalmente infondata in fatto, in quanto non provata e, pertanto, insuscettibile di accoglimento. Si riscontra l'assoluta genericità delle circostanze dedotte e la totale assenza di supporto documentale, oltre che di reclami in merito al disservizio lamentato.

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 (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), 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.

In base a tale criterio interpretativo del riparto probatorio, chi contesta contenuto e validità del contratto, come in questo caso, deve, quantomeno, dare evidenza documentale di ciò che afferma o quantomeno, in difetto di tali documenti, circostanziare i fatti sì da mettere in condizione il definitore di ricostruire la vicenda eventualmente reperendo *aliunde* le evidenze probatorie (sempre in ottica di agevolazione dell'utente); nulla di tutto ciò è presente nei fascicoli procedurali facenti capo all'istante il quale si limita ad affermare che Telecom pretenderebbe il pagamento di somme già corrisposte quando, dalla documentazione prodotta dal gestore, emerge che, a ben vedere, la morosità posta a base della risoluzione contrattuale, (preavvisata a mezzo A/R) riguarda non le fatture della subentrata, Sig. Elena Fusco, bensì fatture successive al subentro e di debenza dell'istante.

A ciò si aggiunge che in merito al presunto disservizio alcun valido reclamo risulta allegato dall'istante.

Sul punto l'orientamento dell'AGCOM e dei CORECOM non lascia spazi interpretativi. In tema di disservizi indennizzabili la normativa di settore, e in particolare la delibera 69/11/CIR nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che *“Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatorequalora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione”* (per tutte valgano le delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR).

La mancanza di opportune segnalazioni o reclami in ordine ai presunti disservizi patiti, pertanto, assume un particolare rilievo in questa sede, secondo quanto stabilito dall'Autorità, attraverso una consolidata applicazione della richiamata delibera n. 179/03/CSP e che pone in diretta correlazione l'obbligo dell'operatore di provvedere al ripristino del servizio con l'obbligo dell'utente di porre la controparte nella condizione di provvedervi, attraverso una tempestiva segnalazione della problematica. Chiarisce infatti l'Autorità (v. ex multiis delibera n. 69/11/CIR) che in presenza di qualsivoglia malfunzionamento l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente.

Non rinvenendosi agli atti alcun valido reclamo sul punto la domanda di indennizzo del disservizio non reclamati viene, anche sotto tale profilo, rigettato.

Stante quanto sopra, la richiesta di indennizzo ai sensi dell'art. 4 Allegato A Delibera 73/11/CONS non può essere accolta.

Per tutto quanto sopra esposto,

**IL CORECOM LAZIO
DELIBERA**

1. “Rigetta l’istanza dell’utente ELEONORA SCOTI PECORA nei confronti di TELECOM ITALIA SPA, con compensazione tra le parti delle spese di procedura”.

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 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 Corecom e dell’Autorità (www.agcom.it).

Roma, 02/05/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.TO