

DELIBERA N. 027/2022/CRL/UD del 04/02/2022

**I. G. Mxxx/TIM S.p.A.
(LAZIO/D/481/2017)**

IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del 04/02/2022;

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. D3204 del 05/05/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell'istante

Il sig. Mxxx fa presente quanto segue, relativamente all'utenza fissa n. 0678xxx62:

- di essere intestatario della linea fissa 06.78xxx62
- di aver ricevuto da Telecom in data 1.5.2015 una fattura errata dell'importo di euro 153,11
- che a seguito di reclamo, Telecom rettificava l'importo in euro 93,11
- che detto importo veniva pagato tramite bollettino postale dalla moglie dell'istante e a Telecom veniva inviata la prova del pagamento
- che tuttavia l'istante riceveva da Telecom comunicazione di messa in mora, da ultimo in data 25.03.2016
- che inoltre a partire dal 22.5.2015 l'istante subiva 6 sospensioni della linea
- che a nulla sono valsi i reclami effettuati

Di conseguenza, chiede l'indennizzo per la sospensione del servizio dal 22.5.2015, per la mancata risposta al reclamo, il ritiro della pratica di recupero crediti e il riconoscimento delle spese di procedura.

2. Posizione del gestore

Telecom, nel rispetto dei termini procedurali, ha prodotto una memoria difensiva, nella quale chiede il rigetto delle domande precisando quanto segue.

La lamentata sospensione arbitraria della linea a seguito del ritardo nel pagamento di una fattura e la mancata risposta ai reclami non trova sostegno in alcuna documentazione, non essendo state allegate né la fattura contestata né la prova dell'avvenuto pagamento e dell'invio a Telecom; quanto agli asseriti reclami, l'istante non ne indica la tipologia né ne produce alcuno.

Relativamente alla sospensione della linea, il gestore rileva, richiamando la delibera DL/204/15/CRL/UD del 18.12.2015, in cui si afferma che "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) 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", che rispetto alla fatturazione contestata la mancata produzione delle fatture impedisce di valutare l'errata fatturazione lamentata e dunque la correlativa erogazione dell'indennizzo. Inoltre, non vi è prova degli asseriti reclami: se scritti, non ne è stato prodotto alcuno, se telefonici, sono state omesse le date e i codici di riferimento.

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.

3.1 *Sulla sospensione del servizio.* Con la prima domanda l'istante ha richiesto un indennizzo per la sospensione della linea telefonica per 6 volte a far data dal 22.05.2015. La domanda, tuttavia, non può essere accolta a causa sia della lacunosità della produzione documentale, poiché la mancata allegazione della fattura contestata e della prova dell'avvenuto pagamento impedisce di valutare il comportamento di Telecom in relazione alla legittimità o meno della presunta sospensione della linea oggetto dell'istanza. Peraltro, la mancata indicazione delle date di inizio e del termine delle lamentate sospensioni allo stato comunque impedisce al gestore di provare l'eventuale legittimità della sospensione nonché, nel caso di accoglimento della domanda, di calcolare gli indennizzi per i giorni in cui sarebbero dovuti. La domanda deve dunque essere respinta per la mancata allegazione delle circostanze di fatto essenziali per la valutazione e dei documenti relativi all'asserito inadempimento del gestore, in base ai principi generali sull'onere della prova circa l'adempimento delle obbligazioni (ex multis 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, Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936)

3.2 *Sulla mancata risposta al reclamo*

L'utente ha richiesto, altresì, un indennizzo per la mancata risposta ai reclami. La domanda dell'istante non può essere accolta poiché all'istanza è sì allegato un reclamo inviato al gestore dal difensore dell'istante ma non è stata prodotta la ricevuta dell'invio e della ricezione del reclamo da parte di Telecom.

Per tutto quanto sopra esposto, vista la relazione del responsabile del procedimento

**IL CORECOM LAZIO
DELIBERA**

1. Il rigetto dell'istanza del Sig. I. G. Mxxx nei confronti della società Telecom s.p.a..
 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.
- La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità.

Roma, 04/02/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

F.TO

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini