

**DELIBERA N. 231/2022/CRL/UD del 08/09/2022**  
**M. Pxxx/TIM SPA**  
**(ISTANZA LAZIO/D/223/2017)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

Nella riunione del 08/09/2022;

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 Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione 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 Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza del Sig. M. Pxxx di cui al prot. D1591 del 24/02/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L’istante lamenta l’interruzione dei servizi voce, internet e del servizio accessorio Alice Home Tv dal 26.10.2015 al 20.11.2015; l’interruzione della linea voce dal 26.02.2016 al

23.03.2016; l'interruzione della linea dati dal 23.03.2016; il malfunzionamento dei servizi voce e dati dal 25.11.2015 al 25.02.2016; l'errata fatturazione nel periodo di sospensione e malfunzionamento; l'interruzione unilaterale e senza preavviso del servizio Alice Home Tv; la mancata risposta ai numerosi reclami; la perdita della numerazione ultradecennale.

In virtù di tali contestazioni ha chiesto la liquidazione dei relativi indennizzi e lo storno delle fatture contestate relative al periodo di interruzione/malfunzionamenti dei servizi e delle fatture successive al 07.04.2016, oltre al riconoscimento delle spese di procedura.

## **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore nella propria memoria difensiva contesta la fondatezza delle deduzioni e richieste avanzate dall'istante, che risulterebbero non provate.

In particolare, sostiene che i guasti che hanno interessato l'utenza oggetto della presente controversia sono stati risolti entro sla, salvo alcuni già oggetto di rimborso sui conti di dicembre 2015, aprile e maggio 2016, per un totale di € 40,60.

Riguardo alla sospensione del servizio voce a partire dal 23.03.2016, afferma che la stessa è stata conseguenza del sollecito di pagamento del 24.02.2016. Successivamente, stante il perdurare della morosità, in data 07.04.2016 veniva inviato formale preavviso di risoluzione contrattuale e le linee cessate per morosità in data 26.06.2016.

Alla luce delle suddette contestazioni chiede al Corecom Lazio di respingere le pretese dell'istante.

## **3. Motivazione della decisione**

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

L'istante lamenta l'interruzione dei servizi voce, internet e del servizio accessorio Alice Home Tv dal 26.10.2015 al 20.11.2015; l'interruzione della linea voce dal 26.02.2016 al 23.03.2016; l'interruzione della linea dati dal 23.03.2016; il malfunzionamento dei servizi voce e dati dal 25.11.2015 al 25.02.2016; l'errata fatturazione nel periodo di sospensione e malfunzionamento; l'interruzione unilaterale e senza preavviso del servizio Alice Home Tv; la mancata risposta ai numerosi reclami; la perdita della numerazione ultradecennale.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può essere parzialmente accolta.

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 (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 c.c., 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.

Nella fattispecie, a fronte dei dedotti malfunzionamenti, spettava a Telecom provare di avere fornito il servizio in modo regolare e continuo o di avere svolto tutte le attività necessarie a risolvere il disservizio o che l'inadempimento è dipeso da cause ad essa non imputabili ex art. 1218 c.c. o da cause specifiche di esclusione della responsabilità. Tale onere probatorio non è stato assolto da Telecom, poiché dalla documentazione in atti depositata sia dall'istante che dal gestore si evince che l'Operatore si è limitato a riscontrare solo in modo formale i vari reclami, senza però provare di essersi attivato per la tempestiva risoluzione del malfunzionamento, né ha dimostrato che la causa dello stesso era ad esso non imputabile, né ha mai formalmente comunicato all'istante informazioni in merito al disservizio.

Riguardo al malfunzionamento/interruzione servizi dalla data del 23.03.2016, l'Operatore ha dimostrato di aver debitamente comunicato la sospensione quale possibile conseguenza del perdurare della morosità.

Considerato quanto sopra, le richieste di indennizzo per interruzione e malfunzionamento avanzate dell'istante viene accolta nei termini che seguono:

- € 250,00 per interruzione dei servizi voce e dati dal 26.10.2015 al 20.11.2015 (€ 5,00 x 25gg x 2 servizi ex art. 5, co.1all. A delibera 73/11/CONS)

- € 130,00 per interruzione del servizio voce dal 26.02.2016 al 23.03.2016 (€ 5,00 x 26gg ex art. 5, co.1 all. A delibera 73/11/CONS);

- € 450,00 per malfunzionamento servizi voce e dati dal 27.11.2015 al 25.02.2016 (€ 2,50 x 90gg x 2 servizi ex art. 5, co.2 all. A delibera 73/11/CONS); da tali somme va detratto l'importo di € 40,60 già corrisposto dall'operatore a titolo di rimborso.

Per ciò che concerne i numerosi reclami inviati dall'utente dal mese di ottobre 2015 in poi, (e che devono essere considerati in maniera unitaria in quanto originati dal medesimo disservizio) l'operatore ha prodotto una serie di risposte non conformi a quanto prescritto ex art. 8, co. 4 all. A delibera 179/03/CSP, in virtù del quale l'organismo di telecomunicazioni indica entro il termine previsto dal contratto o dalla carta servizi i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti. Nel caso in esame, l'operatore si è limitato a fornire risposte generiche, senza informare debitamente l'istante sui motivi del rigetto o sulle cause dei malfunzionamenti.

Ne discende che, detratti i giorni utili alla risposta (30 giorni da Carta dei servizi Telecom), e fino al 26.06.2016 (data di cessazione dell'utenza per morosità), si riconosce il diritto dell'utente all'indennizzo nei seguenti termini:

- € 214,00 per mancato riscontro al reclamo del 26.10.2015 - quindi dal 25.11.2015 al 26.06.2016 (€ 1,00 x 214gg ex art. 11 all. A delibera 73/11/CONS).

Si accorda la richiesta di storno delle fatture nel periodo interessato dal disservizio e fino alla data di cessazione del 26.6.2016.

La richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione, invece, non può essere accolta poiché nuova e formulata solo con il formulario GU14.

È pacifico che l'**oggetto della richiesta** di definizione debba essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione.

Diversamente si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

L'art. 14, comma 1, della Deliberazione 173/07/CONS, infatti, limita la *definizione* della controversia al contenuto dell'*istanza di conciliazione*.

Per tutto quanto sopra esposto,

## IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### DELIBERA

#### Articolo 1

1. A parziale accoglimento dell'istanza del Sig. M. Pxxx e, per l'effetto, TIM spa è tenuta a corrispondere le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla domanda la soddisfo:
  - € 250,00 per interruzione dei servizi voce e dati;
  - € 130,00 per interruzione del servizio voce;
  - € 214,00 per mancato riscontro al reclamo;
  - € 450,00 per malfunzionamento servizi voce e dati; da tali somme va detratto l'importo di € 40,60 già corrisposto dall'operatore a titolo di rimborso.
2. Il gestore è, altresì, tenuto a stornare le fatture emesse nel periodo interessato dal disservizio e fino alla data di cessazione del 26.6.2016.
3. La TIM SPA è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini