

DELIBERA N. 238/2022/CRL/UD del 08/09/2022
PXXX DI MXXX A. E C. S.N.C./ TELECOM ITALIA S.P.A.
(ISTANZA LAZIO/D/253/2017)

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 di Pxxx di Mxxx A. e C. SNC. di cui al prot. D1734 del 01/03/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante contesta il malfunzionamento delle linee telefoniche e dell'HDSL (utenza business) e la mancata risposta ai reclami.

In particolare, riferisce che nei giorni 25 e 26.01.2016 la linea HDSL veniva sospesa senza preavviso, mentre - con decorrenza dal 27.01.2016 - le linee telefoniche ed il servizio HDSL subivano numerosi malfunzionamenti.

L'istante inviava una serie di reclami a cui l'Operatore non forniva adeguato riscontro né si adoperava per risolvere la problematica.

In virtù di tali contestazioni, chiede la liquidazione degli indennizzi previsti dal regolamento allegato alla delibera 73/11/CONS per mancata risposta ai reclami, per il malfunzionamento di n.4 linee + linea HDSL + linea ISDN ed il rimborso parziale delle fatture non dovute.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nella propria memoria difensiva contesta la ricostruzione fattuale operata dall'istante, sostenendo che le segnalazioni sono state per lo più risolte entro la tempistica prevista, contesta l'avvenuta sospensione ed infine sostiene che tutti i reclami siano stati correttamente riscontrati, depositando documentazione a riguardo.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte.

Al riguardo, preme ricordare 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, 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'unico intervento tecnico documentato è quello eseguito da un tecnico di fiducia incaricato dall'istante, 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.

Inoltre, l'operatore ha più volte pacificamente riconosciuto il malfunzionamento (cfr. risposte ai reclami prodotte dal gestore) e non ha dimostrato la continuità e regolarità del servizio, a fronte anche del provvedimento temporaneo U5669/16 emesso dal Corecom Lazio.

Di contro, l'istante chiede l'indennizzo per il malfunzionamento di tutte le linee telefoniche, dell'HDSL e della linea ISDN, ma dalla documentazione in atti si evince che i malfunzionamenti hanno riguardato prevalentemente le due linee telefoniche e l'HDSL.

Per motivi di completezza, giova preliminarmente rilevare come non possa essere riconosciuto indennizzo per la sospensione linea HDSL dal 25.01.2016 al 26.01.2016 in quanto l'isolamento veniva risolto dall'Operatore entro la tempistica prevista (48h), dalla segnalazione.

Viceversa, considerato quanto sopra, la richiesta di indennizzo per malfunzionamento avanzate dell'istante viene accolta nei termini che seguono:

- € 2.860,00 per malfunzionamento delle linee fisse – da considerarsi in misura unitaria – nonché per il servizio HDSL dal 27.01.2016 al 10.11.2016 (data di presentazione dell'istanza di conciliazione), detratti due giorni utili per la risoluzione del guasto (€ 2,50 x 286 gg x 2 servizi ex art. 5, co.2 all. A delibera 73/11/CONS raddoppiato ex art. 12, co.2 della medesima delibera);

La richiesta di rimborso delle fatture, tuttavia, non potrà essere accolta in quanto formulata in modo generico e non quantificata; ad ogni buon conto, la stessa non potrà essere accolta tenuto conto che comunque l'utente, seppur in misura parziale, ha usufruito del servizio nel periodo contestato.

Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, la stessa non può essere accolta, in quanto il Gestore ha dimostrato, a mezzo deposito in sede istruttoria, di aver fornito adeguati riscontri scritti alle segnalazioni del proprio cliente.

Sulla richiesta di rimborso delle spese di procedura, la domanda non può essere accolta; ed invero a mente dell'art. 19 ex Delibera 173/07/Cons, comma 5 l'Autorità ha facoltà di "riconoscere altresì il rimborso delle spese", in favore dell'istante, solo qualora le stesse risultino "necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura". Tuttavia, nel caso di specie non risulta provato che l'istante abbia sostenuto spese necessarie, né

giustificate, per lo svolgimento della procedura. Per tali motivi non si ritiene possibile riconoscere il rimborso delle spese richieste.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza di Pxxx di Mxxx A. e C. Sxxx. La società TIM s.p.a. è tenuta quindi a corrispondere a mezzo assegno o bonifico bancario, il seguente importo:
- € 2.860,00 per malfunzionamento delle linee.
2. TIM s.p.a. 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), 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