

DELIBERA N. 035/2022/CRL/UD del 11/02/2022

**Axx xxx/TELECOM ITALIA S.p.A.
(LAZIO/D/1031/2016)**

IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del 11/02/2022;

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. D5469 del 14/12/2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, nell’istanza introduttiva del procedimento lamentava nei confronti di Telecom Italia Spa (di seguito per brevità anche “Telecom”), quanto di seguito dedotto:



- i. di aver sottoscritto in data 09.10.2014 con Telecom, attraverso l'intermediazione della società "Corigroup", un contratto per la fornitura di una linea internet "Nuvola it Internet Business 7M adaptive 256F";
- ii. il servizio non ha mai funzionato;
- iii. che la Telecom, con cadenza bimestrale, continuava ad emettere le relative fatture;
- iv. considerato il protrarsi del disservizio l'istante (indicato nel periodo tra il 14.11.2014 ed il 13.05.2016, pari a 546 giorni) il giorno 11.04.2016 faceva richiesta per l'attivazione di un nuovo servizio (Tutto Fibra);
- v. che per effetto del suddetto disservizio, l'istante apriva presso la Telecom una serie di tickets per segnalare l'assenza di linea. Tra le molte segnalazioni, venivano riportate le seguenti: 1-8059525102, 1-491222276, TLCPRJ1037263, TLCPRJ1031590, TLCPRJ1005669.

Su quanto assunto l'istante chiedeva:

- i. lo storno totale di tutte le fatture attinenti l'utenza n. 06.13616746 fino a fine ciclo di fatturazione;
- ii. un indennizzo non inferiore alla somma di € 5.000,00 "a titolo di ristoro dei disagi subiti dalla ricorrente o della somma maggiore o minore che riterrà equa, facendo riferimento al regolamento in materia di indennizzi applicabili nelle controversie tra utenti ed operatori, dalla data di presunta attivazione della linea n.0613616745 (14.11.2014) alla data dell'attivazione della nuova linea internet n. 06-5087328 (13.05.2016) pari a giorni 546, fissando un termine per l'adempimento".

2. La posizione dell'operatore

L'operatore chiedeva il rigetto dell'istanza, precisando quanto segue: "(omissis...) le verifiche svolte da TIM nei propri sistemi informativi hanno confermato la corretta attivazione del servizio INTERNET PROFESSIONAL 7M ADAPTIVE già in data 14.11.2014. A riprova dell'infondatezza delle avverse doglianze si osserva peraltro che da retrocartellino (doc.1) l'unica segnalazione di guasto formulata dall'istante risale al 17.12.2015 ed è peraltro chiusa in pari data una volta rilevata l'infondatezza della domanda... l'unico reclamo formulato dall'istante per il preteso malfunzionamento del servizio risale per l'appunto al 15.12.2015, ossia allorquando è stata attuata la sospensione per morosità". Su quanto assunto l'operatore chiedeva: di voler respingere quanto ex adverso dedotto in quanto infondato in fatto ed in diritto.

3. Motivi della decisione

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Pertanto, la domanda di risarcimento danni per € 5.000,00 – sia nel procedimento conciliativo che di definizione – è inammissibile, ai fini della presente disamina. Tuttavia, in ragione del carattere vincolato della presente pronuncia che demanda all'Autorità adita l'individuazione delle fattispecie indennizzabili ed in un'ottica di economia procedimentale, la domanda può ragionevolmente interpretarsi quale richiesta di liquidazione dei previsti titoli di indennizzo quale conseguenza dell'accertamento dei corrispondenti inadempimenti contrattuali.

Nel merito, quanto agli asseriti disservizi del segnale voce e della linea adsl, è bene evidenziare che, a fronte dell'obbligo degli operatori di fornire, ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, l'utente è onerato di uno specifico obbligo di allegazione dei fatti a supporto della propria pretesa. Nel caso in esame non risulta l'allegazione di alcun reclamo in merito alla presunta inadempienza del gestore, limitandosi l'utente a dedurre in modo del tutto generico di aver effettuato varie segnalazioni telefoniche sui disservizi occorsi, senza alcuna allegazione, a riprova di quanto sostenuto, né all'istanza per la definizione della controversia né men che meno, alla successiva memoria integrativa. Questa impostazione viene confermata anche dalla decisione del Corecom Calabria Delibera n. 8/12 secondo la quale “nel caso in cui l'utente contesti il mancato riscontro ai reclami, lo stesso deve specificare le modalità di invio dei reclami, il numero telefonico eventualmente contattato, e il numero telefonico da cui ha chiamato il servizio clienti. In mancanza di tali indicazioni, e con la contestazione sul punto dell'operatore, non è accoglibile l'istanza per il riconoscimento di un indennizzo”. Al riguardo occorre precisare che quello della segnalazione del malfunzionamento al gestore, competente all'intervento, è onere che incombe all'istante che lamenta l'inadempimento (“Onus probandi incumbit ei qui dicit”, posto che il dante causa deve essere messo nelle condizioni di conoscere l'evento/inadempimento ed adoperarsi così per la sua pronta risoluzione. Tale basilare principio è confermato dalla consolidata giurisprudenza sia dell'Agcom sia di questa Autorità che, al riguardo, afferma il principio di irresponsabilità dell'operatore per il disservizio sulla linea voce e/o adsl, qualora l'utente non provi di aver inoltrato un

reclamo all'operatore che, in assenza di contezza del guasto, non può provvedere alla sua risoluzione. In questo senso la delibera 94/17/CONS dell'Agcom secondo la quale: "Le doglianze dell'istante (...) risultano destituite di fondamento per genericità di allegazione e, in ogni caso, per carenza di qualsivoglia riscontro probatorio in ordine all'effettivo verificarsi dei fatti posti a fondamento delle stesse, solo a considerare la mancanza in atti di segnalazioni e/o reclami da parte dell'istante nei confronti dell'operatore, oltre che di documentazione inerente al rapporto contrattuale". Stante quanto sopra, la richiesta di indennizzo ai sensi dell'art. 5 Allegato A Delibera 73/11/CONS non può essere accolta. Inoltre, non potendo essere Telecom Italia Spa ritenuta responsabile dei lamentati malfunzionamenti, in forza della circostanza che l'intervento dalla stessa effettuato nel dicembre del 2015 era invero dovuto ad un'assenza di servizio causato da distacco per morosità, va rigettata anche la richiesta di storno dell'insoluto. Parimenti va rigettata la richiesta di indennizzo ai sensi dell'art. 11. Allegato A Delibera 73/11/CONS, non risultando - come già precisato - alcuna segnalazione inoltrata all'operatore.

Per tutto quanto sopra esposto e considerato,

IL COMITATO DELIBERA

1. Rigetta l'istanza dell'utente Axxx xxx nei confronti di Telecom Italia Spa.
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, 11/02/2022

Il Dirigente
Dott. Roberto Rizzi

F.TO

Il Presidente



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Avv. Maria Cristina Cafini