

**DELIBERA N. 019/2020/CRL**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**LA NUOVA ELCAR DI LEDDA A./TELECOM XXX**  
**(LAZIO/D/525/2018)**  
**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

NELLA riunione del 17.2.2020;

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 La Nuova Elcar di Ledda A. XXX presentata in data 30.4.2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato nei confronti dell’operatore Telecom XXX in relazione all’utenza fissa n. XXXXXX9031, problemi di ritardo nell’attivazione della linea, di mancata fatturazione e successiva sospensione della linea voce e dati.

In particolare, nei propri scritti difensivi, dichiarava di aver effettuato una richiesta di attivazione di una nuova utenza di linea fissa e ADSL a marzo 2017, mentre i suindicati servizi venivano attivati solo a luglio 2017.

Aggiungeva, inoltre, che non riceveva alcuna fatturazione in merito, motivo per cui in data 27.09.2017 contattava il call center per chiedere chiarimenti. Nella stessa data il gestore, nonostante fosse stato rilevato un errore nell'indirizzo di fatturazione, sospendeva sia la linea voce che ADSL.

Infine precisava che, nonostante il pagamento delle fatture insolute recuperate tramite call center e nonostante diversi reclami inviati all'Operatore, "il servizio" veniva riattivato a gennaio 2018.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. Storno dell'insoluto e rimborso di quanto pagato per il periodo di sospensione;
- ii. Indennizzo di euro 2.940,00 per ritardata attivazione dei servizi, calcolato dal 20.03.2017 al 22.07.2017.
- iii. Indennizzo di euro 3.810,00 per sospensione dei servizi per il periodo dal 27.09.2017 al 30.01.2018.
- iv. Indennizzo di euro 210,00 per mancata risposta ai reclami.
- v. Il riconoscimento in favore dell'istante dei costi sostenuti per la controversia.
- vi. Indennizzi come da delibera Agcom.

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

Il gestore si costituiva nel procedimento evidenziando la correttezza del proprio operato.

Affermava quindi che la linea era stata attivata "*con un ordine nel mese di giugno 2017*" e, in merito alla contestazione per il ritardo nell'attivazione della linea, specificava che da una verifica nei sistemi non risultava alcuna segnalazione e/o reclamo di parte istante sulla presunta ritardata attivazione.

In merito alla sospensione della linea, affermava che la linea era stata cessata e successivamente riattivata.

Infine, dichiarava che "*alla cliente erano stati addebitate le rate a scadere oltre il costo di recesso sulla fattura cessante e su quella di riattivazione è stata esposta la quota di adesione che, tuttavia, l'utente aveva già pagato*", e che dunque tali importi erano stati stornati nei successivi conti telefonici 1/18 e 3/18 depositati in atti.

Dunque produceva i conti telefonici suindicati e concludeva per il rigetto dell'istanza.

## **3. Motivazione della decisione**

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



Ciò premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste avanzate dalla parte istante vengono accolte nei limiti che seguono.

### **3.1. Sul ritardo nell'attivazione dei servizi**

Parte istante richiede un indennizzo di euro 2.940,00 per il ritardo nell'attivazione dei servizi, assumendo di aver sottoscritto il contratto in data 20 marzo 2017 e di aver ricevuto l'attivazione solo in data 22 luglio 2017.

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, spettava all'utente fornire la prova della sottoscrizione del contratto alla data indicata. L'utente, invece, non ha prodotto il contratto sottoscritto né altri elementi dai quali desumere l'effettiva sottoscrizione alla data indicata.

Ogni disamina di merito sul punto è, pertanto, preclusa.

All'adito CORECOM, infatti, non è dato accertare la data della sottoscrizione e, quindi, l'assunto ritardo dell'attivazione.

### **3.2. Sulla sospensione dei servizi.**

Parte istante richiede, inoltre, un indennizzo di euro 3.810,00 per sospensione dei servizi in questione per il periodo dal 27.09.2017 al 30.01.2018.

Nello specifico, l'utente afferma che, non ricevendo alcuna fatturazione in merito all'utenza in questione, in data 27.09.2017 contattava il call center per chiedere chiarimenti e che in tale data, riscontrando l'errore dell'indirizzo di fatturazione, gli venivano staccate la linea voce e ADSL; afferma, inoltre, che "il servizio" veniva riattivato a gennaio 2018. In merito al lamentato disservizio, l'istante ha depositato un primo reclamo dell' 8 ottobre 2017 ed uno del 3.11.2017.

Vi è, però, che quei messaggi sono stati inviati da una casella di posta ordinaria ad una PEC.

Com'è noto una email proveniente da una casella non certificata non viene accettata dal gestore della casella pec del destinatario e viene rigettata.

Ciò significa che alcun valido reclamo in merito può considerarsi inoltrato al gestore fino alla data del GU5 del 5.12.2017.

Né tali possono essere considerate quelle allegate, fuori termine, con la memoria di replica.

In assenza di valide segnalazioni antecedenti, per le quali incombe sull'utente l'onere della prova, in base al principio sancito dall'Art. 2697 c.c. "*chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento*" si ritiene di aderire al principio cui aderisce la

consolidata giurisprudenza Agcom, nonché di questo Corecom.

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'operatore .....qualora 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 reclami in ordine alla presunta sospensione del servizio, 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 multis 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.

Applicando il principio generale appena enunciato al caso concreto, va da se che se l'utente non ha lamentato il disservizio al gestore questi non abbia potuto provvedere alle opportune verifiche e provvedere, eventualmente, alla soluzione del guasto.

A tal proposito valga richiamare anche la delibera 276/13/CONS *“Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CORECOM in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”* laddove, espressamente, afferma che, *per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: se l'utente, creditore dell'indennizzo per inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto.....* in aggiunta l'Autorità ha puntualizzato che, con riferimento ai criteri temporali per il calcolo dell'indennizzo il calcolo va fatto decorrere dal momento dal momento in cui l'interesse alla risoluzione del disservizio diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore.

Non rinvenendosi agli atti alcun valido reclamo sul punto fino alla data del GU5 del 5.12.2017 la domanda merita di essere accolta dal 5.12.2017 al 5.2.2018 data in cui un tecnico TIM interviene in conseguenza del provvedimento GU5 emesso dal Corecom Lazio per un totale di 62 giorni.

Quanto alla quantificazione del disservizio, dal momento che, evidentemente, anche dalla dichiarazioni dell'utente può ragionevolmente dedursi che si sia trattato di una sospensione amministrativa (in uscita) per morosità circostanza suffragata dal notevole lasso di tempo intercorso tra l'assunto verificarsi dello stesso ed il deposito del GU5, si riconosce all'istante, la metà dell'indennizzo di cui ai sensi del combinato disposto degli artt. 4 e 12, comma 2, dell'Allegato “A” alla deliberazione 73/11/CONS per il complessivo importo di € 930,00.

### **3.3. Sul rimborso della fatture e lo storno delle fatture insolute.**

L'istante richiede il rimborso delle fatture per il periodo in cui dichiara che il servizio era sospeso, ossia dal 27.09.2017 al 30.01.2018, per un importo complessivo di euro 544,76.

Fermo quanto premesso al punto che precede, l'istante si è limitato ad allegare copia (a stento leggibile) del pagamento della sola fattura con scadenza 13.3.2018 e, verosimilmente afferente al bimestre dicembre 2017-gennaio 2018, per un importo di € 88,47.

In mancanza di valide contestazioni del gestore in merito alla sospensione del servizio che, da documentazione agli atti, risulta attivato solo in conseguenza dell'intervento tecnico del 5.2.2018, si dispone il rimborso dell'importo di € 88,47.

Si rigetta, invece, in assenza di qualsivoglia valida contestazione e produzione documentale in merito, la generica domanda di storno dell'insoluto.

Dal momento che il gestore ha ammesso, senza addurre alcuna valida motivazione, che la linea è stata cessata e poi riattivata, dalla fattura 1/2018/8W00768536 di euro 370,43 devono essere stornati i costi di recesso per € 100,00 + iva nonché la somma di € 268,40 + iva e relativi all'addebito, in un'unica soluzione, dei costi di vendita del router.

Allo stesso modo e per le stesse motivazioni, la fattura del 3° bimestre 2018 deve essere stornata della somma di € 100,00+iva a titolo di adesione alla Linea Valore.

### **3.4 Sulla mancata risposta ai reclami.**

L'utente ha infine lamentato la mancata risposta a diversi reclami, eseguiti "dapprima a mezzo 191" e successivamente via email.

Come anticipato l'istante ha depositato un primo reclamo dell' 8 ottobre 2017 ed uno del 3.11.2017.

Quei reclami, come è stato già evidenziato, sono stati inviati da una casella di posta ordinaria ad una PEC.

Dal momento che, si ribadisce, una email proveniente da una casella non certificata non viene accettata dal gestore della casella pec del destinatario e viene rigettata, il reclamo non può dirsi validamente inoltrato al gestore.

Si rigetta la domanda sul punto.

### **4.5 Spese di procedura.**

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, e della reciproca soccombenza, si ritiene congruo compensare le spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

## **IL CORECOM**

vista la relazione del responsabile del procedimento ;

## **DELIBERA**

1. Accoglie parzialmente l'istanza di La Nuova Elcar di Ledda A. XXX nei confronti della società Telecom Italia XXX.
2. La società Telecom Italia XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante la complessiva somma di Euro 930,00 (novecentotrenta/00), oltre interessi legali dalla domanda al soddisfo, a titolo di indennizzo ex artt. 4 e 12, comma 2, del Regolamento di cui all'Allegato "A" alla deliberazione 73/11/CONS.

3. La società Telecom Italia XXX è tenuta, altresì, a provvedere alla ricostruzione della posizione contabile dell'istante, rimborsando la fattura del bimestre dicembre 2017-gennaio 2018, per un importo di € 88,47 nonché a stornare/rimborsare dalla fattura 1/2018/8W00768536 i costi di recesso per € 100,00 + iva nonché la somma di € 268,40 + iva nonché a stornare/rimborsare dalla fattura del 3° bimestre 2018 la somma di € 100,00+iva a titolo di adesione alla Linea Valore.
4. La società Telecom Italia XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
5. 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.
6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
7. 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 ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

Il Direttore

Ing. Vincenzo Ialongo

F.TO