

**DELIBERA N. 013/2021/CRL/UD del 19/07/2021**

**F. Beltempo/ Telecom Italia xxx**

**(LAZIO/D/254/2017)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 19/07/2021;

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*”;

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 sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

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 l'istanza di F. BELTEMPO del 01/03/2017 acquisita con protocollo n. 1735 del 01/03/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Con l'istanza di definizione il Sig. Beltempo ha lamentato che:

- Nel novembre 2015 la linea telefonica veniva interrotta molto probabilmente per un guasto. I solleciti inviati a Telecom sono rimasti inevasi tanto che il 25 maggio 2016 l'utente chiedeva la risoluzione del contratto.
- In data 11 luglio 2016 veniva inviata al gestore una missiva con la quale si chiedeva: l'annullamento delle fatture dal novembre 2015, l'indennizzo per illegittima interruzione della linea e per mancata risposta ai reclami, il risarcimento del danno ed euro 250,00 per le spese legali.

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

- 1) Un indennizzo di euro 1200,00 per l'interruzione della linea telefonica;
- 2) Un indennizzo di euro 400,00 ex art. 11 dell'Allegato A Del. 73/11/CONS per mancata risposta ai reclami;
- 3) Lo storno della fatturazione e spese procedura.

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

L'operatore, con memoria depositata tempestivamente, ha osservato che le avverse deduzioni e richieste sono generiche e del tutto infondate. Nulla di quanto dichiarato dall'istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico.

Sulle domande ha assunto quanto segue:

- I guasti risultanti dal sistema di rete non hanno riscontrato un mancato funzionamento della linea da novembre 2015 a maggio 2016 ma guasti lavorati e chiusi entro i tempi contrattuali come provato da retrocartellino guasti che ha allegato. Quindi evidenziava che il preteso prolungato disservizio da cui sarebbe originata la decisione di cessare il contratto non è in realtà tale perché è episodico e sempre oggetto di ripristino immediato e entro i termini contrattualmente previsti.



- Telecom ha ricevuto solo in data 25 maggio 2016 la documentazione atta a consentire la lavorazione della richiesta di cessazione della linea telefonica, ultimata il 24 giugno 2016, pertanto, secondo giurisprudenza costante dell'AGCOM, l'eventuale ritardo nella lavorazione di tale esigenza da diritto solo all'annullamento delle fatture emesse medio tempore e allo storno dal totale insoluto di euro 477,16 della quota parte di euro 60,81 di cui alle fatture emesse successivamente alla data di cessazione linea.
- L'istante avrebbe chiesto la cessazione della linea a causa dell'asserita mancata riparazione della linea fino all'11 marzo 2016. Telecom forniva riscontro il 26 aprile confermando l'avvenuta risoluzione del guasto. Intanto l'utente veniva contattato da Telecom il 20 aprile 2016 ed accettava l'offerta TIM SMART a 29 euro al mese.
- Il 2 maggio controparte lamentava di nuovo il disservizio e la mancata lavorazione.
- Telecom inviava all'utente richiesta di invio della documentazione completa e necessaria per la lavorazione della richiesta di cessazione fino ad allora non pervenuta.
- La documentazione perveniva a Telecom il 25 maggio 2016 così poteva consentirgli l'espletamento dell'OL di cessazione linea che veniva ultimato il 24 giugno 2016 nel rispetto dei termini contrattuali.
- L'utente ha un insoluto di Euro 477,16.
- Il dies a quo da cui occorre effettuare lo storno delle fatture emesse non è il 25 novembre 2015 come preteso dall'utente ma il 24 giugno 2016 giorno della cessazione della linea.
- Telecom vanta un credito di 416,35 su un totale insoluto di euro 477,16 in quanto la quota parte di euro 60,81 è imputata alle fatture emesse successivamente alla data cessazione della linea.

### **3. Motivi 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.

Va anzitutto premesso 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. Resta salvo

il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

Pertanto, deve ritenersi inammissibile la richiesta di risarcimento danni avanzata dal ricorrente.

Quanto al disservizio subito, valga quanto segue.

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.

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, non contestata la fonte negoziale del suo diritto, e lamentando l'utente un inesatto adempimento delle obbligazioni contrattuali, spettava all'operatore provare di avere fornito il servizio in modo regolare e continuo, o che l'inadempimento è dipeso da cause a lui non imputabili ex art. 1218 codice civile, o da cause specifiche di esclusione della responsabilità.

L'operatore si è invece limitato a produrre un retrocartellino auspicando che dallo stesso possa discendere l'esclusione di qualsivoglia responsabilità.

Così non è.

In primis, la natura dello stesso appare essere quella di mero documento interno che, diversamente ad esempio dalle videate provenienti da sistemi certificati, non è idoneo, da solo, a garantire piena certezza in ordine agli elementi in esso contenuti (il predetto retrocartellino, tra l'altro, risulta essere privo di qualsivoglia intestazione). Secondariamente, anche ritenendo scontate la veridicità e la correttezza dei dati inseriti, esso può soltanto rappresentare che un operatore Telecom ha compilato una "lista

tracciamenti ticket” con inizio al 26.11.2015 e termine al 26.4.2016. Detta rappresentazione non è quindi in grado di confutare in alcun modo quanto dichiarato dall’istante e non può, quindi, assumere valore di prova contraria rispetto a quanto da questi sostenuto.

A ciò si aggiunga che Telecom non ha dato prova di avere correttamente informato l’utente delle cause del guasto rendendosi inadempiente quanto ai doveri di correttezza e trasparenza che devono permeare il rapporto contrattuale e che implicano il dovere del gestore di comunicare all’utente gli eventuali motivi ostativi alla risoluzione del disservizio alla luce della delibera n.179/03/CSP, che all’art. 4 “informazione degli utenti” stabilisce che “gli utenti hanno diritto ad un’informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi” e che a tal fine “gli organismi di telecomunicazioni si impegnano ad “informare gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse”.

Pertanto, in forza del richiamato principio sull’onere probatorio e considerata la assoluta mancanza di prova circa l’esistenza di cause esimenti della sua responsabilità per il disservizio lamentato, deve ritenersi che la condotta di Telecom non sia stata conforme al principio sancito dall’ art. 3 comma 4 della Delibera n. 179/03/CSP ed il disservizio è da considerarsi illegittimo.

Per quanto riguarda la durata del malfunzionamento, alla luce di quanto precede, pertanto, va considerato, in assenza di valida prova contraria fornita dal gestore, dal 26.11.2015 al 2.5.2016 data in cui l’istante ha inviato, a mezzo fax, formale disdetta al gestore manifestando la sua inequivocabile volontà di recedere dal contratto sottoscritto con l’operatore.

Spetta quindi all’utente l’indennizzo per malfunzionamento del servizio voce e dati dal 26.11.2015 al 2.5.2016 ex art. 5, comma 2, dell’Allegato “A” Delibera 73/11/CONS e ss.mm.ii. per un totale di 158 giorni e quindi di € 790,00, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data dell’istanza di definizione al soddisfo.

All’istante spetta, pure, per il periodo lamentato lo storno/rimborso della fatturazione emessa con conseguente ricostruzione della posizione contabile.

Quanto all’indennizzo da mancata risposta al reclamo, fin dal fax del 2.5.2016, contenente la richiesta di disdetta, l’utente ha lamentato il malfunzionamento della propria linea telefonica.

Reclamo reiterato anche dal legale in data 11.7.2016.

L’operatore avrebbe dovuto dare riscontro al reclamo del 2.5.2016.

Dell'avvenuto riscontro l'operatore non ha fornito prova, spetta, pertanto, all'istante un indennizzo per la mancata risposta ai sensi dell'art. 11, commi 1 e 2, Allegato A, Del. 73/11/Cons.

Si deve precisare che il dies a quo per il conteggio è dato dalla data del reclamo, ossia dal 2.5.2016, cui deve però essere aggiunto l'intervallo di 30 giorni quale termine massimo utile per fornire la risposta; invece, il dies ad quem deve individuarsi nella data della udienza di conciliazione del 30.1.2017 data del primo incontro utile tra gestore ed utente in cui gli stessi hanno avuto modo di confrontarsi sul disservizio occorso, per un totale di 290 gg. Spetta, pertanto, all'istante, l'indennizzo di € 290,00 ai sensi dell'art. 8 dell'Allegato "A" alla Deliberazione 73/11/CONS..

#### **4. Sulle spese del procedimento**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 100,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

Per quanto sopra esposto il

#### **Corecom Lazio**

Vista la relazione del responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dall'utente sig. F. Beltempo, nei confronti di Telecom Italia xxx;
2. La società Telecom xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, la somma di euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso per le spese di procedura. La società Telecom è tenuta altresì a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante provvedendo allo storno/rimborso della fatturazione emessa dal 26.11.2015 fino a chiusura del ciclo di fatturazione in esenzione spese.  
TIM xxx è tenuta a corrispondere all'istante, maggiorate degli interessi legali dalla domanda al soddisfo, la somma di € 790,00 a titolo di malfunzionamento dei servizi voce e dati dal 26.11.2015 al 2.5.2016 a mezzo assegno intestato all'istante e da

recapitarsi presso l'indirizzo di fatturazione oltre alla somma di € 290,00 a titolo di indennizzo da "mancata risposta al reclamo".

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Co.Re.Com. e dell'autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma,

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.TO