

DELIBERA N. 011/2021/CRL/UD del 19/07/2021

A. LAVORATORI ARTIGIANI / TIM xxx

(LAZIO/D/518/2017)

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 A. Lavoratori Artigiani (di seguito "Associazione Ala") in persona del suo presidente Sig. A. Gasparo del 15/05/2017 acquisita con protocollo n. 3428 del 15/05/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti di Tim xxx (di seguito per brevità "Tim") l'interruzione della linea dati ADSL n. 06.1361xxxx.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nei propri scritti difensivi, l'istante ha dichiarato di avere, in data 21.2.2017, segnalato alla Tim con interpello al servizio clienti 191, l'assenza di segnale della linea ADSL 06.1361xxxx. Gli operatori Tim asserivano che il disservizio era da attribuire ad una presunta morosità dell'agosto 2016. L'istante provvedeva ad inviare un fax per comunicare i pagamenti risalenti al periodo agosto 2016, in quanto la linea in questione appariva essere stata dismessa nell'agosto 2016. L'istante non avrebbe mai ricevuto alcun preavviso relativo all'interruzione del servizio. Quindi l'istante inviava lo stesso giorno copia della fattura n. 8W00439978 dell'8/7/2016 scad. 16/08/2016 e pagata in data 6 settembre 2016, chiedendo la riattivazione della linea. Nei giorni a seguire a seguito ad altre segnalazioni, l'istante veniva a conoscenza del fatto che il numero ADSL in oggetto non era più attivo.

Assumeva, inoltre, l'istante che alla data di presentazione dell'istanza di definizione la riattivazione del numero ADSL non era ancora stato effettuato.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto nei confronti dell'operatore:

- Riattivazione della linea dati;
- € 70.000 per il risarcimento del danno per interruzione del servizio ADSL.

2. La posizione dell'operatore Tim

Tim xxx, con memoria tempestivamente depositata, ha contestato la fondatezza delle domande, precisando che le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento alcuno perché infondate in fatto e in diritto, sottolineando, inoltre, come la condotta di TIM sia stata diligente e rispettosa di tutti gli obblighi contrattualmente previsti e che quindi non era possibile riconoscere alcun indennizzo ex art. 4 delibera 73/11/CONS, in quanto la cessazione non risulta sussumibile all'interno dell'ipotesi ivi prevista.

Infine, la Tim sosteneva che dopo aver atteso il periodo di latenza previsto dalla normativa di settore, l'operatore, tornato nella disponibilità della linea, la assegnava ad altro utente finale, senza incorrere in alcuna violazione della disciplina applicabile.

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.

Prima di entrare nel merito della questione 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'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria.

La liquidazione dei danni per € 70.000 (settantamila/00) così come pretesa dall'istante, esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, come già evidenziato, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, condannando l'operatore solo ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti.

Alla luce di quanto sopra espresso, le richieste avanzate dall'utente, ed aventi evidente natura risarcitoria, vengono, pertanto, rigettate.

Sempre in via preliminare, si evidenzia che l'utente ha chiesto al Co.Re.Com "la riattivazione della linea" anche questa domanda non rientra nella sfera di competenza del Corecom adito.

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'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) l'oggetto della pronuncia esclude che il CORECOM possa imporre un obbligo di facere al gestore. La domanda dell'utente è, dunque, inammissibile per difetto di competenza per materia del CORECOM.

Tanto premesso, l'istante lamenta l'illegittima interruzione della linea ADSL dal

21.2.2017. Il gestore si difende assumendo una legittima interruzione per morosità. La domanda dell'utente può essere accolta per le ragioni che seguono.

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.

Nonostante i numerosi reclami dell'utente, l'operatore si è limitato a dichiarare che la sospensione sarebbe dipesa da una presunta morosità senza fornire alcuna prova o documento da cui poter desumere con certezza la circostanza.

I. A ciò si aggiunga che Telecom non ha dato prova di avere correttamente informato l'utente delle cause del disservizio 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".

II. Alla luce della documentazione in atti, Telecom non ha fornito alcuna informativa chiara ed esaustiva all'utente limitandosi a lamentare una presunta morosità non chiaramente evincibile dalla scarsa interlocuzione con l'utente.

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 la sospensione lamentata, 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 e la sospensione è da considerarsi illegittima.

Alla luce delle considerazioni svolte, Tim è pertanto responsabile dell'interruzione della linea ADSL indicata nell'istanza dal 21.2.2017 al 30.10.2017 data dell'udienza di definizione con conseguente diritto dell'utente alla liquidazione, ai sensi dell' art. 4, comma 1, e 12, comma 2 dell'Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS di una complessiva somma pari a € 3765,00.

4. Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con Delibera n.173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di € 100,00 (cento/00) da porsi a carico di Tim, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte.

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, nei confronti di Tim xxx
2. La Tim xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di € 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, l'importo di € 3765,00, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza mediante assegno circolare intestato all'istante e da recapitarsi presso l'indirizzo di fatturazione, a titolo di indennizzo ex artt. 4, comma 1, e 12, comma 2, dell' Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS oltre a stornare/rimborsare la fatturazione emessa a titolo di ADSL durante il periodo di disservizio provvedendo alla ricostruzione della relativa posizione contabile.

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 sul sito *web* dell'Autorità.

Roma,

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.TO