

**DELIBERA N. 129/2022/CRL/UD del 22/07/2022**  
**L. MXXX / TELECOM ITALIA**  
**(ISTANZA LAZIO/D/180/2017)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

Nella riunione del 22/07/2022;

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 del Sig. L. Mxxx di cui al prot. D1284 del 15.02.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L’istante, titolare dell’omonima ditta individuale, riferisce che, dopo aver attivato il servizio Fibra sulla linea 06.3XXXXX (tipo business) su proposta dell’operatore, in data

15.06.2016 l'utenza veniva sospesa arbitrariamente e senza preavviso. Immediatamente proponeva reclamo.

Alla fine del mese di luglio, inoltre, gli veniva attribuita una nuova linea, con passaggio da utenza business a residenziale.

In data 06.12.2016 il Corecom Lazio emetteva il provvedimento temporaneo U6420/16 per l'immediata riattivazione della linea dell'istante, ma l'operatore provvedeva in tal senso solo in data 08.02.2017.

Malgrado ciò, nel periodo di sospensione l'operatore emetteva comunque fatture relative all'utenza 06.33xxxx, subito contestate dall'istante; in particolare la fattura 8W00549795 (€ 433,20 comprensiva di costi disattivazione linea), 8W00670079 (€ 122,42), RW05248846 (€ 65,34), e RW05742815 (€ 19,34).

L'utente, quindi, contesta l'illegittima sospensione della linea telefonica ed internet senza preavviso, l'attivazione di servizi non richiesti (altra utenza residenziale), la tardiva ottemperanza al provvedimento temporaneo U6420/16, la mancata risposta ai reclami presentati all'operatore.

In virtù di tali contestazioni, ha chiesto il riconoscimento dei relativi indennizzi previsti dal regolamento allegato alla delibera 73/11/CONS per una somma complessiva di € 9.355,00 (ovvero € 5.785,00 qualora l'utenza interessata dall'illegittima sospensione venga considerata di tipo residenziale stante la richiesta di conversione del 12.05.2016), oltre al ricalcolo/storno dell'errata fatturazione relativa al periodo di sospensione e ad € 300,00 per spese di procedura.

## **2. Posizione del gestore**

L'operatore nella propria memoria difensiva contesta la fondatezza delle deduzioni e richieste avanzate dall'istante.

In particolare, sostiene che la conversione della linea in Fibra era stata effettuata in data 22.04.2015 con un vincolo di durata di 24 mesi, come si evince dalla welcome letter del 08.05.2015 in atti. In data 12.05.2016 l'istante inviava richiesta di conversione inversa per poi poter effettuare la declassazione da business a residenziale.

L'operatore sostiene, quindi, che il servizio fibra veniva meno su richiesta dell'utente e, stante il mancato rispetto del vincolo temporale di 24 mesi, veniva emessa fattura contenente i costi di cessazione anticipata. La nuova utenza, poi, veniva attivata a seguito di richiesta dell'utente, poiché interessato ad avere il servizio Fibra.

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.

L'istante lamenta l'illegittima sospensione della linea telefonica ed internet senza preavviso, l'attivazione di servizi non richiesti (altra utenza residenziale), la tardiva ottemperanza al provvedimento temporaneo U6420/16, la mancata risposta ai reclami presentati all'operatore, chiedendo quindi la liquidazione dei relativi indennizzi nella somma complessiva di € 9.355,00 (ovvero € 5.785,00 qualora l'utenza interessata dall'illegittima sospensione venga considerata di tipo residenziale), oltre al ricalcolo/storno dell'errata fatturazione relativa al periodo di sospensione e ad € 300,00 per spese di procedura.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può essere parzialmente accolta.

Al riguardo, 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.

Venendo al caso in esame, l'operatore sostiene che l'utente abbia chiesto la conversione inversa in data 12.05.2016, producendo documentazione a riguardo, e che sia stato l'utente a chiedere l'attivazione di una seconda linea su cui installare la Fibra. In realtà, dal documento depositato dall'operatore emerge che l'utente ha chiesto la variazione della categoria di contratto da "business" a "residenziale", non già la disattivazione della Fibra. Inoltre, in nessun documento o comunicazione inviata dall'operatore si evince che la variazione della categoria di contratto avrebbe determinato la perdita del servizio Fibra. Al riguardo si sottolinea che l'utente nelle memorie presentate il 01.04.2017 ha riferito che l'operatore lo aveva assicurato che il passaggio da business a residenziale avrebbe inciso solo sulla fatturazione, non già sull'impianto già esistente e sul servizio Fibra, "di cui avrebbe tranquillamente usufruito sulla stessa numerazione, come di fatto è poi avvenuto a seguito dell'emissione del provvedimento temporaneo GU5/6420/2016 da parte del Corecom Lazio". Infine, l'operatore ha omesso l'assolvimento dell'onere

probatorio riguardo alla seconda linea, posto che in atti non vi è traccia delle presunta richiesta che avrebbe in tal senso avanzato l'istante.

Considerato, altresì, che non vi è stata alcuna comunicazione preventiva circa la sospensione dei servizi voce e fibra, le richieste di indennizzo, avuto riguardo all'illegittima sospensione e all'attivazione non richiesta di servizi, debbono essere accolte nei termini che seguono:

- € 1.725,00 per mancato preavviso ed illegittima sospensione del servizio voce dal 15.06.2016 al 08.02.2016 (€ 7,50 x 238gg ex art. 4 all. A delibera 73/11/CONS), stante la richiesta dell'utente del 12.05.2016 si applica l'indennizzo per la linea residenziale;
- € 1.725,00 per mancato preavviso ed illegittima sospensione del servizio fibra dal 15.06.2016 al 08.02.2016 (€ 7,50 x 238gg ex art. 4 all. A delibera 73/11/CONS) stante la richiesta dell'utente del 12.05.2016 si applica l'indennizzo per la linea residenziale;
- € 985,00 per attivazione di servizi non richiesti voce dal 26.07.2016 al 08.02.2017 (€ 5,00 x 197gg ex art.8 all. A delibera 73/11/CONS);
- € 985,00 per attivazione di servizi non richiesti fibra dal 26.07.2016 al 08.02.2017 (€ 5,00 x 197gg ex art.8 all. A delibera 73/11/CONS).

Inoltre, si accoglie la richiesta di storno delle fatture afferenti all'utenza 06.33xxx e relative al periodo di sospensione (15.06.2016-08.02.2017).

Per ciò che concerne la mancata risposta ai reclami, l'istante fa riferimento a numerosi reclami presentati tramite call-centre a partire dal giorno della sospensione in poi. L'operatore nulla dice in merito, omettendo di dimostrare di aver debitamente risposto.

Ne discende che, detratti i giorni utili alla risposta (30 giorni da Carta dei servizi Telecom), e fino al 08.02.2017 (data di riattivazione della linea 06.33xxx e disattivazione linea 063xxx), si riconosce il diritto dell'utente all'indennizzo nei seguenti termini:

- € 208,00 per mancato riscontro al reclamo dal 15.07.2016 al 08.02.2017 (€ 1,00 x 208gg ex art. 11 all. A delibera 73/11/CONS).

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

Per tutto quanto sopra esposto,

## **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

1. L'accoglimento dell'istanza del Sig. L. Mxxx nei termini indicati in motivazione. TIM S.p.A. (già Telecom Italia S.p.A.) è tenuta pertanto a corrispondere all'istante, oltre allo storno delle fatture nel periodo di sospensione del servizio, € 100 di spese di procedura e:

- € 3450,00 per illegittima sospensione del servizio voce ed adsl;
- € 1970,00 per attivazione servizi non richiesti (voce/fibra)
- € 208,00 per mancata risposta al reclamo

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.

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](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 22/07/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini