

DELIBERA N. 131/2022/CRL/UD del 22/07/2022
D. AXXX / TELECOM
(ISTANZA LAZIO/D/967/2017)

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. D. Axxx di cui al prot. D6150 del 10.11.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'agosto 2016 l'istante Axxx D., dopo aver richiesto l'attivazione da parte dell'operatore del servizio superfibra 100mb/s, lamentava una velocità della navigazione internet più lenta di quella minima prevista contrattualmente.

Non soddisfatto del servizio, l'istante espone di aver inviato diversi reclami, richiesto interventi tecnici, che non sono stati risolutivi, ed infine di aver richiesto senza successo di ritornare alla vecchia offerta.

In sede di definizione l'istante ha chiesto lo storno totale delle somme dovute all'operatore, il rimborso del 50% dei canoni pagati relativamente alla fattura di agosto 2016, il riconoscimento di un indennizzo per malfunzionamento della linea ADSL e la mancata risposta ai reclami oltre alle spese di procedura.

2. Posizione dell'operatore

L'operatore ha ritenuto non accoglibili le richieste di parte istante, ritenendo infondate le pretese ed evidenziando la mancanza di documentazione a sostegno.

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. L'istanza è stata riformulata per l'ottenimento di indennizzi derivanti da malfunzionamento della linea ADSL e mancata risposta ai reclami oltre allo storno dell'insoluto nei confronti dell'operatore e il rimborso del 50% della fattura relativa alla mensilità agosto 2016 oltre alle spese di procedura.

Nel merito, le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento per i motivi esposti di seguito.

Dalla documentazione in atti emerge, come rilevato dall'operatore, la mancata produzione di documentazione che sostenga le richieste relative al riconoscimento di un indennizzo. Al riguardo appare condivisibile il richiamo effettuato dall'operatore alla SS.UU. Cassazione nr. 13533 del 30/10/2001 secondo la quale "il creditore che agisce per l'adempimento, la risoluzione o il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto".

Nel caso in esame non risultano essere stata prodotta documentazione relativa ai reclami, alla fattura di agosto 2016, ai lamentati malfunzionamenti della linea ADSL, né risultano prodotte le fatture non pagate e quantificato l'insoluto di cui si richiede lo storno.

Tenuto conto del rigetto delle richieste formulate dall'istante, anche la richiesta di indennizzo per spese di procedura non potrà trovare accoglimento.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. D. Axxx nei confronti della società Tim s.p.a. (già Telecom Italia s.p.a.), per i motivi sopra indicati.

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), 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