

DELIBERA 23/2023/CRL/UD del 27/01/2023

**Sxxx / OPTIMA ITALIA SPA
(GU14/358944/2020)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 27/01/2023;

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 modificata 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. 353/19/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 la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito *“Regolamento Indennizzi”*;

VISTA l'istanza di Sxxx del 26/11/2020 acquisita con protocollo n. 0499749 del 26/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società Sxxx, rappresentata dall'utente Dxxx R., ha presentato in data 26/11/2020 l'istanza ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società Optima Italia Spa. L'utente lamentava di avere subito improvvisamente la sospensione del servizio dal 14.10.2020. Riferiva di avere effettuato varie segnalazioni al numero verde, ma il servizio rimaneva sospeso. Chiedeva pertanto l'immediata riattivazione del servizio voce ed internet perché tutto ciò stava causando all'azienda una grossa perdita economica. Dichiarava altresì che il servizio era stato riattivato, dopo emanazione del provvedimento Corecom del 30.10.2020 ex art. 5 dell'Allegato A alla delibera n. 203/18/CONS. In data 21 novembre 2020 il servizio era stato nuovamente sospeso/interrotto costringendo l'istante a presentare nuova richiesta di provvedimento ex art. 5 del citato Regolamento. Concludeva chiedendo l'indennizzo per mancata risposta ai reclami, per sospensione del servizio, il rimborso di importi pagati e non dovuti nonché lo storno totale dell'insoluto oltre le spese di procedura. Tra i disservizi segnalava: 1. sospensione amministrativa dell'utenza (Data sospensione: 14/10/2020, Data riattivazione: Non risolto); 2. addebito per traffico non riconosciuto; 3. contestazione fatture (Data reclamo: 14/10/2020); 5. interruzione della linea per motivi tecnici (Data interruzione: 21/11/2020, Data riattivazione: Non risolto).

2. La posizione dell'operatore

In data 30 dicembre 2020 Optima Italia Spa depositava memoria difensiva per fornire chiarimenti in merito alla propria posizione per quanto concerne la controversia in oggetto e replicare alle richieste avanzate dalla parte istante. Preliminarmente rappresentava che, a seguito di segnalazione pervenuta dal cliente per disservizio verificatosi a partire dal 15.11.2020, Optima aveva provveduto alla sostituzione del router il 27.10.2020 e a riconoscere indennizzo di €. 30,00 come da nota di credito allegata. Il cliente confermava il ripristino della connessione internet. Successivamente però il cliente lamentava problemi al collegamento alla piattaforma Sky con cui Optima non aveva alcun accordo commerciale. Pertanto, il cliente veniva invitato ad effettuare con un tecnico, controlli sulla linea interna. Concludeva chiedendo l'archiviazione del procedimento. La Optima (All. 6 e 9) sollecitava poi l'indicazione delle coordinate IBAN sulle quali effettuare il rimborso in favore del cliente.

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. Alla luce della documentazione ricevuta e dell'istruttoria effettuata la domanda non può essere accolta per le ragioni che seguono, non avendo l'utente, come si dirà nel seguito, assolto l'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c., criterio, che assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico e che rappresenta il naturale discrimen che orienta il giudicante. Le posizioni delle parti appaiono contrastanti tra loro e la prospettazione dei fatti estremamente lacunosa. L'onere della prova a carico del gestore non esclude infatti un sia pur minimo onere di allegazione a carico dell'istante ai sensi dell'art. 2697 c.c., che, nel caso di specie, non risulta essere stato da quest'ultimo assolto. In merito, si richiama l'orientamento costante di Agcom e delle sedi Corecom in materia di onere della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR). A fronte della posizione dell'utente che dichiarava l'improvvisa sospensione del servizio internet e voce in data 14.10.2020 tanto da essere costretto a chiedere il provvedimento temporaneo ex art. 5 dell'Allegato A alla delibera n. 203/18/ CONS e riuscendo così ad avere la riattivazione del servizio, l'operatore affermava invece che a seguito di segnalazione di disservizio pervenuta dal cliente in data 15.11.2020 aveva provveduto alla sostituzione del router il 27.10.2020 e contestualmente riconosceva un indennizzo di euro 30,00 come previsto dalla Carta dei servizi e risultante dalla nota di credito allegata agli atti e datata 2.11.2020. Si ritiene senza alcun dubbio che Optima abbia indicato erroneamente la data del 15.11.20 anziché 15.10.20 come si legge nella memoria difensiva, in quanto diversamente non avrebbero utilità le affermazioni riportate dall'operatore relative alle attività poste in essere in data 27.10.20 per risolvere il disservizio. L'operatore affermava pure di avere avuto il riscontro del cliente circa l'avvenuto ripristino del servizio. Il cliente invece sosteneva di avere avuto la riattivazione del servizio solo in data 30.10.2020 senza però fornire alcun elemento di prova. Si deve rilevare pure che nella documentazione dell'operatore risultano due messaggi (All. 6 e 9) con i quali si sollecitava l'utente a indicare l'IBAN per poter inviare l'importo riconosciuto a titolo di indennizzo come risultante dalla nota di credito. L'utente, quindi, non provvedeva a indicare l'Iban all'operatore al fine di poter incassare l'indennizzo liquidato da Optima in base alla Carta dei Servizi, come si legge dal detto documento depositato. L'utente lamentava nel formulario pure di avere avuto altra sospensione in data 21 novembre 2020 per il quale sarebbe stato costretto a chiedere altro provvedimento temporaneo. L'operatore dal canto suo, come si legge nella memoria, dichiarava di essere estraneo a tale disservizio in quanto relativa a problemi di collegamento alla piattaforma SKY con cui Optima non aveva alcun rapporto commerciale, invitando nel contempo il cliente ad effettuare controlli sulla linea interna a mezzo di un tecnico. L'utente però non forniva alcun

elemento probatorio su tale nuova lamentata sospensione del servizio e non contestava la ricostruzione offerta dall'operatore. L'utente non depositava alcuna memoria di replica. La domanda dell'utente relativa alle mancate risposte ai reclami non può essere accolta perché manca la prova documentale dei reclami. Sempre per carenza probatoria anche la domanda di rimborso di pagamenti effettuati e non dovuti non può essere accolta perché indeterminata non essendo indicato alcun elemento che consenta di individuare gli importi e la causale del pagamento. Stessa sorte spetta alla domanda per lo storno dell'insoluto e alla richiesta di indennizzo per "Varie ed eventuali" e per l'addebito di traffico non riconosciuto, essendo completamente sfornita l'istanza di supporto probatorio che non consente alcun tipo di valutazione. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza della società Sxxx , in persona del sig. Dxxx R., proposta nei confronti di Optima Italia spa. Spese di procedura compensate.

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.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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, 27 – 01 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to