

DELIBERA 25/2023/CRL/UD del 27/01/2023
A. Bxxx / OPTIMA ITALIA SPA
(GU14/339772/2020)

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 A. Bxxx del 15/10/2020 acquisita con protocollo n. 0424635 del 15/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente Bxxx A. ha presentato in data 15/10/2020 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 riferiva di essere intestatario dell'appartamento in cui viveva in affitto e di avere stipulato un contratto tutto incluso (gas-luce-ADSL) con Optima Italia spa. A seguito di fatture molto alte riferiva di avere effettuato una voltura a suo nome con Eni gas e luce lasciando solo l'ADSL, cercando poi in seguito un altro operatore, esattamente TIM. Riferiva che dopo avere fatto le dovute volture e pagato tutto su gas e luce con Optima, aveva allacciato la fibra con TIM, che riferisce essere stato effettuato all'inizio di aprile. Lamentava quindi le successive fatture per ADSL emesse da Optima da aprile in poi a carico del proprietario Exxx L. Cod cliente 37xxx, e a suo carico Bxxx A., cod cliente 49xxx. Riferiva che le fatture emesse a suo carico riguardassero maggio, giugno e luglio 2020, mentre quelle ad Exxx L. il periodo aprile maggio. Faceva presente che dopo le dovute procedure di voltura e disdetta, aveva fatto parecchi reclami al telefono di Optima, e al servizio clienti per e-mail, (Cod operatori Ixxx 88xxx/Exxx 4xxx) senza nessun risultato, anzi riceveva comunicazioni dalla Gestione rischi e da un Legale. Richiedeva l'esame del periodo di fatturazione ed il rimborso delle somme che aveva già versato per non incorrere in spiacenti conseguenze oltre i danni morali conseguenti al mal funzionamento del servizio. Rimetteva all'Ufficio la quantificazione. Quantificava i rimborsi o indennizzi richiesti in € 200,00. Segnalava disservizi quali la contestazione fatture con data reclamo: 27/03/2020.

2. La posizione dell'operatore

La società Optima Italia s.p.a. depositava memoria difensiva. Preliminarmente rappresentava che a seguito della voltura richiamata anche nell'istanza proposta dall'utente, il servizio ADSL rimaneva attivo dal 01/04/2020 al 15/07/2020, come da print allegati e pertanto le fatture emesse risultavano regolari. Precisava altresì che non era pervenuta alla scrivente società alcuna richiesta di migrazione da altro operatore telefonico. Riferiva che non risultavano segnalazioni di guasto, bensì un ordine di cessazione utenza del 28.05.2020. Tuttavia, non era possibile risalire alla motivazione dell'ordine di cessazione per "attacco Hacker subito all'inizio del mese di settembre sui nostri sistemi informatici". Richiedeva l'integrazione del contraddittorio nei confronti di TIM per fare chiarezza sulla vicenda.

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. La domanda dell'utente non può essere accolta perché non adeguatamente supportata sul piano probatorio. Non vi è traccia del reclamo che dichiarava di avere effettuato il 27.3.2020. Non vi è traccia dei "parecchi reclami" che l'istante dichiarava di avere effettuato al numero di telefono di Optima, e al servizio clienti per e-mail. Non vi è traccia alcuna di comunicazioni e-mail inviate all'operatore. Nella domanda lamentava richieste di pagamento ad un terzo, tale sig. Exxx L., che affermava essere il proprietario di casa, ma senza provare il legame con l'utenza ADSL intestata al Bxxx, considerato pure i numeri clienti diversi visibili dalla documentazione allegata: Bxxx (499xxx, come da Allegato 3) ed Exxx (150xxx, come da Allegato 7). Non è dato comprendere il motivo di detta lagnanza e la pertinenza della questione, visto che non viene dedotta la duplicazione delle richieste da parte dell'operatore e soprattutto va precisato che l'istanza di conciliazione non viene sottoscritta anche dal soggetto in questione, sig. Exxx, che pertanto rimane estraneo al procedimento. In merito alla corretta emissione delle fatture manca la certezza anzitutto sulla data del recesso nei confronti di Optima, che l'istante dichiarava di avere effettuato ad aprile, e manca la prova della ricezione della comunicazione di recesso inviata all'operatore. L'istante allegava dei moduli firmati che nulla provano sull'invio e sulla ricezione di tali documenti. Aspetto altrettanto determinante nella vicenda era acquisire la certezza della data di effettivo passaggio a TIM, che l'utente dichiarava di avere effettuato ad aprile e quindi provare il completamento della detta pratica con idonea documentazione del nuovo operatore che testimoniassse l'attivazione del servizio in tale data. Fondamentale sarebbe stata l'allegazione delle fatture emesse da Optima Italia, che l'utente contestava, onde verificare se fosse stata corretta l'emissione e soprattutto i periodi al quale facessero riferimento i detti documenti contabili in presenza di attivazione del servizio del nuovo operatore che non è provata. Nessuna prova veniva allegata all'istanza per sostenere l'assunto. L'istante allegava due pagamenti, di cui uno con intestazione Bxxx A- per € 53,56, per le bollette 13.5.2020 e 13.6.2020 ed altro con intestazione Exxx L., per € 63,34. L'utente non ha provato alcun legame o corrispondenza tra la sua posizione riportante un codice utenza e quella relativa al (dichiarato) proprietario dell'appartamento che rimane -si ripete -estraneo all'istanza. L'indicazione nel sollecito del pagamento di un indirizzo uguale al proprio non prova nulla, anche perché potrebbe riferirsi ad altro interno facente capo allo stesso Condominio. L'utente non forniva prova che trattavasi della stessa fornitura, non parlava di duplicazione delle richieste e quindi non è dato comprendere i motivi della lamentela per conto del sig. Exxx. In conclusione, l'operatore riferiva nella memoria che il servizio ADSL rimaneva attivo dal 01/04/2020 al 15/07/2020, come da print allegati e pertanto le fatture emesse risultavano regolari. Tale circostanza in aggiunta non veniva contestata dall'istante e quindi trova applicazione il principio ex art. 115 cpc, in virtù del quale "il giudice deve porre a fondamento della decisione (...) i fatti non specificamente contestati dalla parte costituita". Si può concludere che l'istante non abbia assolto in alcun modo l'onere

probatorio sullo stesso incombente. Anche la domanda di esame del periodo di fatturazione e di rimborso delle somme versate in assenza di idonee allegazioni non merita accoglimento, non avendo l'utente 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. Preliminarmente, è necessario specificare che, data la mancata allegazione di documentazione probatoria da parte dell'utente, l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e allegato dall'operatore. Nondimeno, l'onere della prova a carico del gestore non esclude 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). Le generiche deduzioni relative al risarcimento dei danni morali conseguenti al mal funzionamento del servizio dell'operatore, vertendo su danni asseritamente patiti, non sono risarcibili in questa sede, non avendo il Corecom alcun potere di cognizione in tal senso (art. 20, comma 4, delibera n. 203/18/CONS). 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 del sig. Bxxx A. 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