

**DECRETO DC/56/19/CRL**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**S. ARIIS / TELECOM XXX**  
**(LAZIO/D/763/2018)**  
**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

Il Commissario straordinario;

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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera 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 delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio del 15 maggio 2019, n. T00118, di nomina del Dott. Claudio Lecce quale Commissario straordinario del Comitato regionale delle comunicazioni (Co.re.com.);

VISTA l’istanza dell’utente S. Ariis presentata in data 22.06.2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato nei confronti di Telecom Italia XXX, in relazione all’utenza fissa n. XXXXXX6210, problemi di sospensione inerenti la linea voce e la linea ADSL.

In particolare, nei propri scritti difensivi, dichiarava di aver effettuato una prima richiesta di cambio di piano tariffario da Business a residenziale a mezzo fax dell’11.04.2017 ed una seconda richiesta, per mancata lavorazione della prima, con email del 5.09.2017.

Aggiungeva, inoltre, che dal 4.10.2017 veniva distaccata la linea voce in oggetto per 7 giorni consecutivi, mentre la linea ADSL sarebbe rimasta sospesa fino al 3.12.2017.

Per tale ragione, l’utente presentava istanza GU5 in data 24.11.2017, tuttavia nessun provvedimento sarebbe stato adottato nei confronti del gestore.

Infine precisava che, in risposta al reclamo presentato, Telecom avrebbe risposto dichiarando che *“per mancanza di risorse tecniche in centrale la linea ADSL non può essere riallacciata”*.

Sulla base di queste premesse, l'utente chiedeva al gestore:

- € 1.005,00 per isolamento della linea voce e ADSL, calcolata per 7 giorni per la linea voce e 60 giorni per la linea ADSL;
- € 500,00 per mancato cambio piano tariffario;
- storno delle fatture insolute;
- € 200,00 a titolo di spese di procedura.

## **2. La posizione dell'operatore**

Con memoria difensiva, tempestivamente depositata, l'operatore respingeva le richieste avanzate dall'istante, rilevando tra l'altro la totale indeterminatezza e genericità dei fatti lamentati.

Sui fatti contestati deduceva quanto segue:

- che la prima richiesta di declassamento inviata in data 11.04.2017 è stata chiusa negativamente per documentazione errata;
  - in data 24.07.2017 il cliente ha lamentato telefonicamente la mancata declassazione, reclamo lavorato il 5.09.2017 e definito non fondato;
  - la cliente sarebbe stata contattata telefonicamente nella persona del coniuge Xxxx. Xxxx ed informata della documentazione necessaria per inviare tale richiesta;
  - a seguito dell'invio della documentazione necessaria, il numero intestato all'utente è stato declassato con ordinativo del 10.10.2017;
  - che per eseguire il declassamento della linea da business a consumer è necessario prima cessare tutti i servizi/prodotti/ pricing dell'offerta business presenti sull'utenza;
  - pertanto in data 26.09.2017 sono stati cessati il pricing "Linea valore" e i relativi Bonus presenti sulla linea in questione;
  - che invece, per quanto attiene la linea ADSL, la linea dati è stata correttamente cessata in data 9.10.2017 in quanto *"altrimenti, non si sarebbe potuto procedere con la declassazione richiesta dalla cliente"*, aggiungendo inoltre *che "a declassamento avvenuto, il cliente può richiedere al 187 l'attivazione di una nuova ADSL come residenziale"*.
  - che, tenendo conto dell'addebito di euro 180,00+ iva riferito al saldo dell'acquisto del router e dell'addebito dei conguagli per il passaggio alla fatturazione a 56 giorni, compensati con la restituzione dell'anticipo conversazioni interurbane, per il conto 6/2017 risulta un residuo insoluto di euro 103,97;
  - che non risultano segnalazioni di guasto riferiti al lamentato isolamento per 7 giorni della linea voce;
  - che risulta un reclamo inviato via Pec in data 05.12.2017 per l'addebito del saldo dell'acquisto del router presente sul conto 6/2017, a cui sarebbe seguita risposta con lettera datata 14.12.2017 nella quale Telecom confermerebbe la regolarità degli importi richiesti;
- Il gestore concludeva pertanto per il rigetto dell'istanza di definizione.

## **3. Udiienza di discussione**

All'udienza di discussione, tenutasi il giorno 28.03.2019 presso il Corecom Lazio, il gestore proponeva la corresponsione di una somma omnia di euro 500,00, che non veniva accettata dal rappresentante dell'istante.

## **4. Motivazione della decisione.**

In via preliminare, si rileva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

### **Sull' isolamento della linea voce e ADSL.**

In merito alla doglianza principale sollevata dalla parte istante, relativa cioè al presunto isolamento della linea voce e connessione Adsl, l'utente richiede € 1.005,00 per isolamento della linea voce e ADSL, calcolata per 7 giorni per la linea voce e 60 giorni per la linea ADSL

Più nello specifico, l'utente assume la sospensione dal 4.10.2017 della linea voce per 7 giorni e della linea ADSL fino al 3.12.2017.

In merito alla linea voce, nonostante gli assunti dell'istante, agli atti non risulta provata l'interruzione della linea e non sono presenti reclami in merito.

Il gestore invece afferma l'assenza di segnalazioni di guasto e contesta l'esistenza di sospensioni amministrative.

Sul punto l'orientamento dell'AGCOM e dei CORECOM non lascia spazi interpretativi.

In tema di disservizi indennizzabili la normativa di settore, e in particolare la delibera 69/11/CIR nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che *“Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore .....qualora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione”* (per tutte valgano le delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR).

La mancanza di circostanziate segnalazioni o reclami in ordine ai presunti disservizi patiti, pertanto, assume un particolare rilievo in questa sede, secondo quanto stabilito dall'Autorità, attraverso una consolidata applicazione della richiamata delibera n. 179/03/CSP e che pone in diretta correlazione l'obbligo dell'operatore di provvedere al ripristino del servizio con l'obbligo dell'utente di porre la controparte nella condizione di provvedervi, attraverso una tempestiva segnalazione della problematica. Chiarisce infatti l'Autorità (v. ex multis delibera n. 69/11/CIR) che in presenza di qualsivoglia malfunzionamento l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente.

Applicando il principio generale appena enunciato al caso concreto, va da se che se l'utente, che ha sostenuto di aver subito diversi disservizi non ha fornito la prova di avere lamentato il disservizio prontamente al gestore, questi non abbia potuto provvedere alle opportune verifiche e provvedere, eventualmente, alla soluzione del guasto.

Per tale ragione, non è possibile riconoscere a favore dell'utente alcun indennizzo per l'asserita sospensione della linea voce.

In merito alla linea ADSL invece, 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, provata dall'utente la fonte negoziale del suo diritto, e lamentando lo stesso 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.

Dunque, nel caso di specie, Telecom ha confermato che la linea dati è stata cessata in data 9.10.2017 in quanto *“altrimenti, non si sarebbe potuto procedere con la declassazione richiesta dalla cliente”*, aggiungendo inoltre che *“a declassamento avvenuto, il cliente può richiedere al 187 l'attivazione di una nuova ADSL come residenziale”*.

Inoltre in data 8.11.2017 il gestore ha risposto alla segnalazione dell'utente inerente alla ADSL, confermando la sua sospensione in essere, adducendo quale motivazione che *“la copertura del servizio non è disponibile nella centrale in cui sei collegato”*.

Infine, il gestore non contesta la data di cessazione della sospensione in questione, che l'utente afferma esser avvenuta in data 3.12.2017.

L'operatore si è dunque limitato a dichiarare che la sospensione sarebbe stata effettuata per un motivo tecnico, senza fornire alcuna prova o documento da cui poter desumere la circostanza.

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

La sospensione è stata pertanto illegittimamente effettuata dall'operatore.

Per quanto riguarda la durata della sospensione, in ragione di quanto affermato e non contestato dall'utente e dal gestore, deve ritenersi, pertanto, che il disservizio si sia protratto dal 4.10.2017 al 3.12.2017 per un totale di 60 (sessanta) giorni.

Spetta quindi all'utente un indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio ADSL relativamente alla linea “ business” in questione, che, ai sensi del combinato disposto degli articoli 4.1 e 12.2 dell'Allegato “A” Delibera 73/11/CONS, viene determinato in Euro 900,00.

#### **Sul mancato cambio piano tariffario**

In merito alla richiesta di cambio del piano tariffario, la domanda dell'utente non può essere accolta, per le motivazioni che seguono.

Una prima richiesta di cambio piano tariffario da Business a residenziale è stata inviata dall'utente in data 11.04.2017.

Tuttavia, come affermato dall'operatore e come si evince dalla documentazione allegata dall'utente, Telecom ha comunicato all'utente il mancato declassamento per documentazione errata, e lo stesso utente allega documentazione attestante la conoscenza della necessità di inviare copia del documento d'identità e codice fiscale, di cui invece non prova l'invio con la prima richiesta.

Per tale ragione in data 5.09.2017 l'utente ha risposto con apposita email che *“come da contatti intercorsi con il signor Marco, vi invio i documenti richiesti affinché vada a buon fine il subentro”*.

Declassamento che sarebbe avvenuto il 10.10.2017, come affermato da Telecom e non contestato dall'utente.

Ciò posto, per il ritardo nella voltura l'utente avrebbe diritto al rimborso delle somme non dovute.

Tuttavia, al fine di quantificare il relativo rimborso, è onere dell'utente produrre le fatture con i relativi dettagli dei costi contestati.

Invece l'utente non ha allegato alcuna documentazione in merito, limitandosi a richiedere un indennizzo di euro 500,00 per il mancato cambio piano tariffario.

A fronte di ciò, la domanda non può trovare accoglimento in questa sede.

#### **Sulla richiesta di storno delle fatture**

L'istante chiede *sic et simpliciter* lo storno delle fatture, non allegando alcuna documentazione in merito.

Sul punto è pacifico che in caso di contestazione da parte dell'utente dell'ammontare della fattura telefonica, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura contestata.

Per giurisprudenza consolidata, infatti, l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico: la fattura resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali.

È anche vero, però, che la contestazione non deve essere generica ma puntuale e circostanziata sulle single voci che si contestano.

Qui, invece, la contestazione è totalmente generica e non riscontrabile dal momento che alcuna documentazione risulta prodotta in atti.

Non solo.

Non essendo stati prodotti i dettagli delle fatture non è dato evincersi la lamentata indebita fatturazione afferente *“a servizi non richiesti fruiti dall'utente e non erogati da TIM per motivi tecnici e/o responsabilità ad essa imputabili”*.

La domanda, pertanto, non può trovare accoglimento in questa sede.

#### **Spese di procedura.**

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e considerata la proposta avanzata dall'operatore in udienza ed il rigetto integrale dell'istanza, si ritiene congruo compensare le spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

## **IL COMISSARIO**

Vista la relazione del Responsabile del procedimento

### **DECRETA**

1. Accoglie parzialmente l'istanza della Sig.ra S. Ariis nei confronti della società Telecom Italia XXX.
2. La società Telecom Italia XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, l'importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data dell'istanza di definizione, di complessivi Euro 900,00 (novecento/00).
4. La società Telecom Italia XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
5. 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.
6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
7. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determinazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Il Commissario straordinario

Dott. Claudio Lecce

Il Direttore

Ing. Vincenzo Ialongo

F.TO