

DELIBERA N. 55/2019

**XXX / TIM XXX
(GU14/110128/2019)**

Corecom Umbria

NELLA riunione del Corecom Umbria del 30/9/2019;

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 modificato 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. 296/18/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”; VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;



VISTA l'istanza di XXX del 11/04/2019 acquisita con protocollo n. XXX del 11/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo "privato" XXX nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) il 2 luglio 2014 concludeva un contratto per l'attivazione della linea telefonica;
- b) in occasione di un primo sopralluogo, l'operatore evidenziava la necessità, ai fini dell'attivazione, dello svolgimento di lavori, a cura del cliente;
- c) dopo aver disatteso due sopralluoghi, il gestore comunicava che l'attivazione del servizio sarebbe avvenuta il 27 marzo 2015 ma, il 25 novembre 2014, grazie all'intervento di un tecnico, l'utenza era funzionante;
- d) nella pagina di Tim compariva che la linea era attiva dal 25 novembre 2014;
- e) il 5 novembre 2015 Tim comunicava una variazione delle condizioni contrattuali e l'istante inviava disdetta il 7 dicembre successivo;
- f) gli addebiti venivano contestati.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) indennizzo per il ritardo nell'attivazione;
- II) indennizzo per mancata risposta ai reclami e recesso;
- III) somme relative a disagi, spese di viaggio, costo auto, pedaggio autostrada, sopralluoghi ed appuntamenti mancati.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nei propri scritti difensivi rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) la richiesta di attivazione della linea risale al 2014, per questo non è più possibile risalire agli appuntamenti;
- 2) in data 19/09/14 veniva emesso OL di attivazione della linea con offerta Tutto Duetto, correttamente espletato in data 25.11.14;

3) si contesta integralmente la doglianza relativa agli appuntamenti disattesi e rileva che nei sistemi Tim non è presente alcuna segnalazione e/o reclamo scritto, nè controparte produce alcunchè;

4) il 13/10/14 Tim comunicava al cliente l'impossibilità di procedere all'attivazione della linea telefonica, in quanto in attesa dell'esecuzione dei lavori preliminari a carico del cliente;

5) in data 26/11/14 la linea veniva attivata poi successivamente cessata per morosità in data 05/07/16, previo invio di regolari lettere di sollecito e preavviso di risoluzione.

In base a tali premesse, Telecom chiede il rigetto della domanda.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, va dichiarata l'inammissibilità delle richieste sub III), in quanto le stesse si sostanziano in una richiesta di risarcimento del danno, inammissibile in questa sede, giusto il disposto dell'articolo 20, comma 4 del Regolamento, che limita la competenza del Corecom alla condanna dell'operatore ad effettuare storni/rimborsi ed all'erogazione di indennizzi, restando ferma la possibilità per l'istante di rivolgersi all'autorità giudiziaria per il risarcimento del maggior danno (art. 20, comma 5). Passando al merito, l'istanza non può essere accolta per i motivi di seguito esplicitati. Dall'istruttoria effettuata, risulta pacifico tra le parti che, in seguito ad un primo contatto, l'operatore aveva evidenziato la necessità di lavori a carico dell'utente. Successivamente a ciò, l'istante riferisce di appuntamenti disattesi e di un ritardo nell'attivazione del servizio, ma non deposita la copia del contratto, a conferma della data di stipula, e neppure la fattura contenente la dichiarata comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali, né la disdetta, corredata della prova di invio all'operatore; neppure dimostra l'avvenuta esecuzione dei lavori richiesti, né l'invio di reclami all'operatore riferiti ai mancati appuntamenti, né alla tardiva attivazione.

Al contrario, dalla documentazione versata agli atti dall'operatore, in replica alla quale nulla è stato depositato dall'istante entro il termine assegnato nella comunicazione di avvio del procedimento, emerge che quest'ultimo, nell'ottobre 2014, ha sollecitato all'istante l'esecuzione dei lavori di propria spettanza e, nel mese di dicembre, ha attivato il servizio.

In relazione a tanto, deve osservarsi che il Sig. XXX ha formulato una istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto in copia agli atti una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite, ma non adeguatamente esplicate dall'istante medesimo in sede di formulario GU14 e di successive memorie difensive, cosicché non è stato possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa (conforme Agcom, del. n. 161/16/CIR). In punto, poi, rilevano pure le generali regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del



contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento. Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità, l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa, con la conseguenza che la domanda nei confronti di Telecom Italia XXX non può essere accolta.

DELIBERA

Articolo 1

1. il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. XXX, residente in via XXX, – XXX, nei confronti dell'operatore Telecom Italia XXX, per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Perugia, 30 settembre 2019

IL PRESIDENTE