DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
S. GEROTTO / TELECOM ITALIA XXX
(LAZIO/D/28/2016)

Registro Corecom n. 11/2018

IL DIRIGENTE

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”;

VISTA l’istanza dell’utente S. Gerotto presentata in data 20.1.2016 nei confronti dell’operatore Telecom Italia XXX;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante ha lamentato nei confronti di Telecom, in relazione all’utenza fissa n. XXXX4635, l’interruzione dei servizi voce e dati, chiedendo l’indennizzo per la mancata erogazione del servizio.

2. La posizione dell’operatore Telecom.

Con memoria difensiva, tempestivamente depositata, l’operatore rilevava l’indeterminatezza dell’istanza presentata non avendo l’utente circostanziato il periodo di effettivo disservizio sulla linea in questione. E comunque il gestore deduceva di aver ricevuto n. 4 segnalazioni successive

al mese di maggio 2015, che venivano tutte risolte entro i termini contrattualmente previsti e, segnatamente, il reclamo del 22.6.2015 veniva chiuso in pari data, mentre la successiva segnalazione di guasto del 22.7.2015 veniva risolta tempestivamente tramite intervento tecnico di riparazione del morsetto in chiostrina.

Il gestore concludeva pertanto per il rigetto dell'istanza di definizione.

3. Replica dell'utente

Con memoria depositata in data 24.2.2016, l'utente precisava che il disservizio occorso si era verificato nel periodo dal 22.6.2015 al 22.7.2015 e che in data 22.6.2015, alle ore 13.55, aveva contattato il numero dedicato 187 per comunicare il guasto alla linea fonia (reclmo n. ETT 5133734189) e successivamente, alle ore 14.10, anche il malfunzionamento della linea internet (operatore BS211).

4. 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 di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste avanzate dalla parte istante devono essere accolte, per le motivazioni di seguito specificate.

Al riguardo, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, la 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. Il 20 gennaio 2010 n. 936), ha avuto modo di affermare più volte che 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.

In base a quanto richiamato in ordine al riparto degli oneri probatori, a fronte del disservizio lamentato e segnalato telefonicamente rispettivamente nelle date del 22.6 e del 22.7 - 2015

come risulta anche dalla schermata di sistema in atti, spettava a Telecom provare di avere svolto tutte le attività necessarie alla sua risoluzione, o che il problema fosse dipeso da cause ad esso gestore non imputabili.

Il retrocartellino acquisito in atti, da cui risulta la riparazione del morsetto in chiostrina, è idoneo a dimostrare l'effettivo ripristino della linea in questione in data 24.7.2015, circostanza peraltro pacificamente ammessa nella memoria di controparte, laddove il disservizio viene dedotto a far data dal 22.6.2015. Inoltre, l'ulteriore retrocartellino depositato da Telecom (retrocartellino unificato), da cui risulterebbe la chiusura della segnalazione del 22.6. 2015 in pari data, non prova le verifiche effettuate dal gestore, gli esiti di tali verifiche, né la regolare e continua erogazione del servizio nel periodo lamentato.

Deve pertanto riconoscersi all'utente l'indennizzo previsto dall'art. 5, commi 1 e 3, Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS per la completa interruzione dei servizi fonia e adsl nel periodo dal 22.6.2015 (data della prima segnalazione) al 24.7.2015, per complessivi € 320,00.

5. Sulle spese di procedura.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di € 50,00 (cinquanta/00), tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL DIRIGENTE

VISTO l'art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di € 500,00;

DETERMINA

1. Accoglie l'istanza del sig. S. Gerotto nei confronti di Telecom Italia XXX.
2. Telecom Italia XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di € 50,00 (cinquanta/00) per spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
- € 320,00 (trecentoventi/00) ex art. 5, commi 1 e 3, Allegato A alla Delibera 73/11/CONS.
3. La 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.

4. 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.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 12/04/2018

Il Dirigente
Aurelio Lo Fazio
Fto