

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
R. SCARPELLI / TELECOM ITALIA XXX
(LAZIO/D/289/2016)

Registro Corecom n. 54/2017

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 R. Scarpelli presentata in data 20.4.2016 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 il malfunzionamento della linea e la mancata risposta al reclamo.

In particolare, essendo già titolare della numerazione di un’utenza “Telecom”, nei primi giorni del mese di giugno 2015 aderiva telefonicamente all’offerta “Tuttofibra”, che prevedeva l’installazione presso la propria abitazione di un modem. Con il gestore concordava la data di installazione prevista per il 24.6.2015. Tuttavia il 12.6.2015 riscontrava l’assenza totale della linea, che veniva con varie telefonate segnalata al call center del gestore. Solo in data 15.6.2015, l’operatore del call center riusciva a capire che il disservizio era dovuto alla mancata

installazione del modem, di competenza, a detta dell'operatore, del commerciale. Dopo ulteriori reclami, veniva ripristinato il servizio a decorrere dal 15.7.2015.

Alla luce di tali premesse, l'utente ha chiesto:

- la risoluzione contrattuale del servizio "Tuttofibra";
- la somma di € 300,00 per mancata risposta ai reclami;
- la somma di € 225,00 per la sospensione del servizio voce;
- la somma di € 3.000,00 a titolo di risarcimento del danno patito;
- la somma di € 200,00 per rimborso spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore Telecom.

Con memoria difensiva, tempestivamente depositata, l'operatore ha eccepito l'inammissibilità ed improcedibilità dell'istanza ai sensi dell'art. 19 ex Delibera 173/07/CONS nella parte in cui l'utente richiede il ristoro dei pregiudizi arrecati.

Nel merito, il gestore deduceva che la richiesta di attivazione del collegamento in fibra, effettuata dall'utente nel giugno 2015, ha reso necessaria la conversione della linea RTG. L'operatore aveva comunque prestato all'istante la dovuta assistenza, tanto che le varie segnalazioni effettuate rispettivamente in data 15, 20 e 22 giugno venivano tempestivamente chiuse nei termini contrattualmente previsti ad eccezione dell'ultima per cui si è resa necessaria la riparazione del guasto a livello dell'armadio con intervento della squadra tecnica effettuato il 23 giugno.

Il gestore concludeva pertanto per il rigetto, anche nel merito, dell'istanza di definizione.

3. Motivazione della decisione.

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

Preliminarmente si accoglie l'eccezione di inammissibilità sollevata da Telecom, posto che la domanda risarcitoria proposta dall'istante è estranea alla cognizione del Corecom, la cui pronuncia è limitata, ai sensi dell'art. 19 ex Delibera n.173/07/CONS, agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. E' dunque esclusa ogni pronuncia risarcitoria dell'istante per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice ordinario.

Anche la domanda di risoluzione del servizio "Tuttofibra" è da dichiararsi inammissibile perché diretta ad ottenere una statuizione modificativa dello stato di fatto e di diritto che esula dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione ai sensi dell'art. 19, comma 4 cit. Ad abundantiam, l'istante non ha depositato la dedotta comunicazione di recesso del 17.6.2015, né ha provato la sua ricezione da parte del gestore.

Nel merito, 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 11-15-18-22 giugno 2015 come risulta dalla schermata di sistema in atti, spettava a Telecom provare di avere svolto tutte le attività necessarie alla sua risoluzione, o che il problema era dipeso da cause ad esso gestore non imputabili.

I retrocartellini allegati alla memoria, da cui risulterebbe la chiusura tempestiva delle segnalazioni del 11, 15 e 18 giugno rispettivamente il 14, 17 e 20 giugno non provano le verifiche effettuate dal gestore, né gli esiti di tali verifiche né la regolare e continua erogazione del servizio nel periodo lamentato, considerato anche che le segnalazioni di guasto sono tutte ravvicinate.

Tuttavia il retrocartellino del 23 giugno, di chiusura della segnalazione del 22 giugno, da cui risulta un intervento del tecnico sull' armadio da parte della società incaricata, è idoneo a dimostrare l'effettivo ripristino della linea in questione, avendo l'operatore fornito prova del riscontro ottenuto dall'utente sull'effettivo funzionamento a seguito di tale intervento (cfr. schermata "OK PROVA (OK CLT CONF SIG.RA SCARPELLI)" presente in tutte le note di chiusura del ticket.

L'utente, non ha replicato a tale evidenza contestandola, né risultano altre segnalazioni dopo tale data.

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 del servizio nel periodo dal 11.6.2015 (data della prima segnalazione) al 23.6.2015, per complessivi € 120,00.

L'utente ha altresì lamentato la mancata risposta ai reclami inoltrati all'operatore.

Risultano dalla schermata di sistema depositata 4 segnalazioni inoltrate all'operatore sul disservizio occorso, di cui il primo del 11.6.2015, che sono stati riscontrati comunque per fatto concludente il 23.6.2015, data dell'avvenuto ripristino della linea.

Considerando che i successivi reclami sono reiterativi del primo, spetterebbe dunque all'utente, ai sensi dell'art. 11, commi 1 e 2, Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS, l'indennizzo per la ritardata risposta al reclamo più risalente nel tempo (quello del 11.6.2015); ma, considerata la risoluzione del problema per fatto concludente, prima dello scadere del termine utile alla risposta (30 gg ex Carta Servizi Telecom), la domanda va rigettata.

4. Sulle spese di procedura.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo compensarle tra le parti, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, atteso il rifiuto dell'istante di una proposta conciliativa del gestore, largamente migliorativa della decisione.

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 parzialmente l'istanza del sig. R. Scarpelli nei confronti di Telecom Italia XXX.
2. Telecom Italia XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
- € 120,00 (centoventi/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, 31/08/2017

Il Dirigente
Aurelio Lo Fazio
Fto