

**DELIBERA DL/164/15/CRL/UD del 9 ottobre 2015**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**xxx MILLONE/ OKCOM xxx**

**(LAZIO/D/813/2014)**

**IL CORECOM LAZIO**

NELLA riunione del 9 ottobre 2015;

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 Lazio 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 xxx Millone n. 888/2014 ricevuta con Protocollo n. 4350 del 10 novembre 2014 (Rif. Lazio/D/888/2014)

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**A) La posizione dell'istante**

Il Sig. xxx Millone, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, ha introdotto il presente procedimento affermando di esser titolare di contratto con Teleunit xxx (ora OKCOM) relativo ad una utenza privata n. 0699170\*\*\* per servizi di telefonia fissa voce ed internet.

In particolare, l'Istante afferma che in data 7 dicembre 2010 aderiva ad una proposta contrattuale della Teleunit S.p.A. per servizi di telefonia ed internet e, sulla base delle indicazioni fornite al momento della sottoscrizione, ne richiedeva l'attivazione per il prezzo che gli era stato riferito di Euro 34,90.

L'Utente riferisce che purtroppo dal 2012 il servizio di telefonia è stato interrotto e che, nonostante diffide e solleciti, non riusciva a risolvere il problema e rammaricandosi che - al contrario - al momento della sottoscrizione del contratto gli era stata assicurato il servizio senza soluzione di continuità.

Non solo. Nel mese di marzo è stato interrotto anche il servizio internet ed il Gestore non

riscontrava la richiesta di informazioni circa i tempi e le modalità del ripristino del servizio.

L'Istante contesta, altresì, che il Gestore abbia continuato la fatturazione anche in assenza del servizio non provvedendo ad intervenire con propri tecnici al fine di eliminare i disagi.

Nel marzo 2014 chiedeva a Telecom Italia di rientrare; pur garantendo il completamento della procedura entro due settimane, la richiesta è rimasta inevasa senza alcuna assistenza da parte di Telecom.

L'Utente quindi, sostenendo che il Gestore al momento della sottoscrizione del contratto abbia riferito informazioni errate nonché la mancanza di informazioni da parte del Gestore stesso in merito alle problematiche riscontrate e sulle modalità di risoluzione, richiede a Teleunit:

Nel formulario GU14:

- la immediata risoluzione del Contratto contestando la fatturazione;
- emissione di note di credito per gli importi illegittimamente fatturati;
- un indennizzo.

Nella memoria datata 7 aprile 2014 e depositata il 2 maggio 2014 nella fase di conciliazione ed unica presente agli atti di questa procedura (per cui deve intendersi che la memoria che viene richiamata nella parte dedicata alla descrizione dei fatti nel formulario UG14 sia la medesima):

a) la cessazione dei servizi Teleunit sulla utenza in oggetto e la immediata riattivazione della utenza con Telecom Italia S.p.A.;

b) La emissione di note di credito per gli importi indebitamente fatturati ed il rimborso di quanto pagato in assenza di servizio dal 2012;

c) Il risarcimento per tutti i danni e disagi cagionati dal comportamento del Gestore.

## **B) La posizione del gestore**

Il Gestore OKCOM (già Teleunit), non presente nella procedura di conciliazione né alla relativa udienza, nulla ha depositato agli atti del presente procedimento di definizione.

## **C) Motivi della decisione**

L'istanza soddisfa i requisiti di cui all'Art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, *(L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità)* l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria.

Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria per il maggior danno.

Pertanto ogni richiesta avanzata dall'utente a titolo di risarcimento per i danni conseguenti agli inadempimenti lamentati è da ritenersi inammissibile

### **1) Sulla cessazione del contratto, storno delle fatture, nonché di indennizzo e risarcimento danni**

Le richieste dell'Utente sono infondate e devono essere rigettate per le seguenti motivazioni.

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni,

vale 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 più recentemente CASS. Il 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, pertanto, a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto.

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.

A tale proposito si evidenzia che, ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Ne caso di specie, peraltro, nonostante la valutazione e la considerazione delle richieste avanzate dall'Utente in base ai principi sopra illustrati e della ulteriore considerazione che il Gestore, non presentandosi all'udienza di conciliazione e nulla depositando nel presente procedimento, non ha ottemperato alla richieste probatorie avanzate da codesto Corecom le domande del Sig. Millone devono tuttavia essere in ogni caso rigettate.

L'utente è infatti tenuto quantomeno all'onere probatorio minimo di dedurre i fatti oggetto di controversia circoscrivendoli e supportando le richieste con la documentazione utile alla definizione della stessa.

Nel caso in esame l'utente si è limitato ad allegare al Gu14, peraltro non compilato con i recapiti dell'utente, e senza allegare alcun documento d'identità del medesimo, l'istanza conciliativa senza alcuna revisione dovuta all'estromissione dai fatti di causa del gestore Telecom, perpetrando richieste –risarcitorie- nei confronti dei medesimi.

Questo Corecom, infatti, già con fax del 22 ottobre 2014 - al quale non è stato dato alcun riscontro - chiedeva all'Istante di depositare "*nuovo formulario GU14, completo nelle sue parti indicando indirizzo e recapiti ed una ricostruzione dei fatti relativamente al gestore teleunit*".

Anche in seguito, con nota di avvio del procedimento del 25 novembre 2014 e regolarmente comunicata alle parti, si richiedeva all'Istante di precisare i periodi di interruzione del servizio, copia delle fatture contestate e dei pagamenti effettuati nonché copia del contratto.

Anche tale richiesta non è stata riscontrata e non vi è, pertanto, agli atti alcun documento dal quale si possa inquadrare esattamente la fattispecie, le doglianze avanzate genericamente dall'Utente nè il periodo al quale si riferiscono.

La domanda, rimasta così genericamente formulata e priva di sostegno probatorio, non può pertanto essere accolta.

#### **D) Sul rimborso delle spese per la procedura**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "*del grado*

*di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”.*

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte, le difese e la soccombenza si ritiene congruo compensare le spese sostenute per la trattazione della presente procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

#### **IL CORECOM LAZIO**

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

#### **DELIBERA**

1. Il rigetto, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dal Sig. xxx Millone il 16 ottobre 2014, con compensazione delle spese della presente procedura.
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 ulteriore danno subito.
4. 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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, 9 ottobre 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto