

**DECRETO DC/62/19/CRL**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**Parrocchia San Bonaventura/ Telecom XXX**  
**(LAZIO/D/809/2018)**  
**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 Parrocchia San Bonaventura presentata in data 9/7/2018 nei confronti dell’operatore Telecom Italia XXX;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante.**

Con l’istanza di definizione l’istante ha lamentato nei confronti di Telecom XXX la mancata attivazione di linea telefonica fissa voce e adsl.

Ha assunto:

- di aver richiesto il 28.12. 2017 la migrazione della linea a Telecom
- che il gestore proponeva l’attivazione di una nuova numerazione che accettava;
- che a fine gennaio 2018 la linea non risultava ancora attiva
- che in data 8.2.2018, in assenza di linea, contattava il call center che lo informava che l’attivazione aveva ricevuto KO;
- che chiedeva il rientro del suo numero originario che riceveva, nuovamente, un ko;

- che il gestore comunicava che il mancato pagamento della fattura n.8N00373107, del 6.10.2015, aveva impedito la mancata attivazione della linea;
- che, nonostante la fattura contestata non fosse correttamente intestata all'istante (e che anche la partita iva era differente) pagava la fattura senza che, tuttavia, la linea fosse attivata
- che presentava istanza GU5 al Corecom e che il provvedimento veniva emesso in data 13.3.2018;
- che la linea veniva attivata solo i primi di giugno 2018.

Sugli assunti premessi ha chiesto:

- indennizzo per ritardata attivazione del servizio voce e adsl;
- indennizzo per ritardata portabilità
- indennizzo da mancata risposta al reclamo
- restituzione delle somme di cui alla fattura 8N00373107 del 6.10.2015 erroneamente pretesa da Telecom

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

Si costituiva Telecom deducendo che:

- In relazione alla richiesta di attivazione dell'istante veniva emesso in data 28.12.2017 un primo OL;
- L'ordine veniva annullato per ko il 6.2.2018;
- Sempre in data 6.2.2018 veniva emesso nuovo ordinativo con altra numerazione andato in ko;
- In data 18.2018 il cliente chiedeva il rientro della numerazione originaria bloccato per morosità e perché non era attivabile la fibra richiesta dal cliente.

Concludeva per il rigetto dell'istanza.

## **3. Motivi 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.

La richiesta dell'istante è da accogliere nei limiti che seguono.

### **4.1 Sulla mancata attivazione della linea**

La controversia verte sulla mancata attivazione di una nuova linea di telefonia fissa.

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. Gli operatori telefonici devono inoltre fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale, con la conseguenza che qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo nell'adempimento l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che le circostanze oggetto di doglianza sono dovute da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo, fornendo altresì la prova di avere informato l'utente delle predette difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione. In base a tali principi, spettava all'istante innanzitutto fornire la prova negoziale del suo diritto, anche in ordine alla data di stipula del contratto.

Telecom nella sua memoria ammette che in data 28.12.2017 è pervenuta richiesta di portabilità e che lo stesso giorno è stato emesso OL dell'utenza richiesta dall'istante con nuova numerazione.

Nel merito si evidenzia che Telecom nella memoria si è limitata a dichiarare di non aver potuto procedere all'allaccio dell'utenza senza tuttavia dare prova che la mancata attivazione sia dovuta a cause alla stessa non imputabili.

Sul punto si ritiene che la condotta dell'operatore Telecom non sia stata conforme agli obblighi di informazione posti a suo carico dalla normativa vigente non avendo fornito informazioni all'utente in relazione alle difficoltà occorse in ordine al mancato tempestivo allaccio dell'utenza.

In base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, espresso in svariate pronunce, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale.

Le condizioni generali di contratto, all'art. 4 sanciscono che *....Il servizio è attivato da TIM entro 10 (dieci) giorni dalla data di perfezionamento del Contratto, ovvero nei tempi concordati con il cliente.*

Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di attivazione della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Allo stesso modo, l'operatore deve dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati, avendo, in caso contrario, l'utente diritto ad un indennizzo.

Nulla ha fatto al riguardo Telecom che si limita nella memoria a dedurre che l'ordine riceveva KO senza null'altro aggiungere o provare.

Stante quanto sopra spetta all'utente un indennizzo per la mancata attivazione della linea voce e adsl, a far data dal 7.1.2018 (già detratti i 10 giorni utili all'attivazione della linea come da CGC Telecom) sino al 30.5.2018 (data del tentativo di conciliazione e prima occasione utile di confronto tra le parti).

Spetta, pertanto, all'utente il preteso indennizzo statuito dall'art. 3 del Regolamento di cui all'Allegato "A" alla Deliberazione 73/11/CONS- dal 7.1.2018 al 30.5.2018 per la mancata attivazione della linea voce e adsl il complessivo indennizzo di € 2145,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

#### **4.2 Sulla portabilità**

L'utente ha chiesto, pure, l'indennizzo di cui all'art. 6 della Deliberazione 73/11/CONS per il ritardo nella portabilità.

In merito si evidenzia che alcuna prova a supporto della richiesta portabilità è stata fornita dall'utente.

Non si evince quale operatore fosse il donating e, soprattutto, per stessa ammissione dell'istante, è stato lo stesso ad accettare in cambio della portabilità l'attivazione di una nuova linea.

A bene vedere, pertanto, l'assunto disagio subito dall'istante risulta totalmente assorbito dal riconosciuto indennizzo per ritardata attivazione della linea.

Si rigetta, pertanto, ogni richiesta in tal senso.

#### **4.3 Sull'indennizzo da mancata risposta al reclamo**

L'istante lamenta la mancata risposta al reclamo chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo.

Stante l'assoluta genericità delle deduzioni e la mancanza di qualsivoglia elemento probatorio a sostegno della pretesa, la domanda non può che essere rigettata.

#### **4.4 Rimborso fattura.**

L'istante chiede, pure, la restituzione delle somme di cui alla fattura 8N00373107 del 6.10.2015 erroneamente pretesa da Telecom.

Dal momento che non vi è agli atti la prova del relativo pagamento il richiesto rimborso non può essere concesso.

#### **4.5 Sulle spese del procedimento**

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 e le difese, si ritiene congruo compensare le spese della procedura di conciliazione e di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

**IL Commissario straordinario**

vista la relazione del responsabile;

**DECRETA**

1. L'accoglimento dell'istanza presentata dall'utente Parrocchia San Bonaventura, nei confronti di Telecom XXX.
2. La società Telecom XXX è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di € 2145,00, oltre interessi dalla data della domanda al soddisfo, per mancata attivazione della linea
3. La società Telecom XXX è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera 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 delibera 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