

**DELIBERA DL/133/17/CRL/UD del 23 ottobre 2017**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**ROMA CAPITALE IMMOBILIARE XXX / TELECOM ITALIA XXX**  
**(LAZIO/D/353/2016)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

NELLA riunione del 23 ottobre 2017;

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 Assemblies 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 Roma Capitale Immobiliare XXX presentata in data 10.05.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato nei confronti di Telecom Italia XXX (di seguito per brevità “Telecom”) il ritardo nel trasloco dell’utenza telefonica XXXXX2835, la mancata attivazione del servizio Fibra e la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nei propri scritti difensivi, l’istante ha dichiarato di avere, in data 5.2.2015, richiesto il trasferimento della linea telefonica a lui intestata da via XXX a via XXX, ubicate entrambe in Roma, con contestuale richiesta di attivazione del servizio Fibra. A seguito dell’inoltro di un fax del 23.2.2015 per l’allaccio, l’operatore comunicava telefonicamente che avrebbe effettuato il trasferimento della linea il 2.3.2015. Tuttavia, il trasloco dell’utenza avveniva solo in data 4.9.2015, a seguito dell’inoltro di innumerevoli solleciti/reclami effettuati (tra cui reclamo n. 1-7410492926 del 11.3.2015, n. 1-7542666917 del 8.5.2015 e n. 23327713 del 17.7.2015).

L'utente precisava infine che il 26.5.2015 aveva inoltrato altresì un reclamo all'AGCOM sui fatti occorsi mediante raccomandata a/r, dandone comunicazione a Telecom a mezzo fax.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto nei confronti dell'operatore:

- € 6.060,00 per ritardato trasloco;
- € 1.940,00 per mancata fornitura del servizio Fibra;
- € 300,00 per mancata risposta ai reclami;
- € 300,00 per spese di procedura.

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

Telecom, con memoria tempestivamente depositata, ha contestato la fondatezza delle domande, precisando che aveva svolto ogni operazione possibile per effettuare il trasloco della linea e che il ritardo era stato determinato da una serie di operazioni richieste dall'utente sulla propria utenza.

In particolare l'utente, immediatamente dopo la richiesta di trasloco, aveva anche richiesto la trasformazione della linea in fibra causando dei problemi e, pertanto, le operazioni di trasferimento erano entrate in standby, pur avendo l'operatore bloccato l'ordine di lavorazione dell'attivazione del servizio Fibra in data 5.2.2015.

L'operatore deduceva infine che tale circostanza non doveva autorizzare l'utente a sospendere i pagamenti delle fatture relative anche ad altre numerazioni a lui intestate e che, dopo innumerevoli solleciti e sospensioni, aveva inviato una lettera di risoluzione del contratto che aveva causato la cessazione del contratto, nuovamente attivato solo in data 16.2.2016.

## **3. 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.

### **3.1 Sul trasloco della linea**

Al riguardo, 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. 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 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.

Nel merito si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, delibera Agcom n.179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Agcom, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto

il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle condizioni generali 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 non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore.

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 deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati; in caso contrario l'utente ha diritto ad un indennizzo.

Spetta dunque all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito al trasloco richiesto nei tempi contrattualmente convenuti, o di provare che l'impossibilità della prestazione è stata determinata da circostanze o da problematiche tecniche o da difficoltà ad esso non imputabili.

Nel caso in esame, l'utente non ha assolto al proprio onere probatorio, di cui alla richiamata giurisprudenza, di depositare il contratto sottoscritto con Telecom atto a dimostrare un rapporto pattizio tra le parti, nonché la documentazione attestante la richiesta di trasloco della linea de quo.

Pur in assenza della prova dei titoli fondanti le proprie pretese, le circostanze sono ammesse dal gestore e quindi possono ritenersi pacifiche.

A fronte dell'allegazione di vari reclami telefonici (reclamo n. 1-7410492926 del 11.3.2015, n. 1-7542666917 del 8.5.2015 e n. 23327713 del 17.7.2015) e di 3 reclami scritti (del 23.2.2015, del 14.4.2015 e del 20.7.2015) di segnalazione sul trasloco, il gestore avrebbe dovuto diligentemente attivarsi per rimuovere gli eventuali impedimenti tecnici/amministrativi ed adeguatamente informarne l'utente, come previsto dalla normativa sopra richiamata.

Nulla ha fatto al riguardo Telecom che si limita nella memoria a dedurre che il ritardo era stato determinato da una serie di operazioni richieste dall'utente sulla propria linea che avevano comportato la sospensione delle operazioni di trasferimento, senza tuttavia fornire alcuna prova documentale che comprovi tali asserite circostanze, che avrebbe dovuto invece fornire l'operatore per dimostrare la non imputabilità in capo a lui della mancata risoluzione delle problematiche sottese al mancato trasloco della linea dati.

Né d'altro canto, risulta che l'istante sia stato mai informato delle difficoltà tecniche/amministrative sottese al mancato trasferimento, atteso che il gestore aveva tenuto un comportamento poco chiaro e contraddittorio nei confronti del cliente, ed infatti nelle comunicazioni del 8.7.2015 e del 29.7.2015 entrambe depositate in atti dall'utente, di risposta rispettivamente ai reclami del 21.4.2015 e del 27.7.2015, aveva dichiarato nella prima di aver riscontrato un problema di disallineamento sui sistemi di fatturazione e nella seconda di aver preso in carico la richiesta di trasloco, invitando il cliente ad attendere i tempi necessari per la lavorazione. Di tali dedotte problematiche eventualmente ostative al trasloco il gestore non ha raggiunto peraltro un'adeguata prova in questa sede.

Telecom è pertanto responsabile del mancato trasloco della linea afferente l'utenza telefonica indicata nell'istanza. Per quanto riguarda la durata del periodo indennizzabile, considerato che l'istante non ha prodotto la documentazione attestante la richiesta di trasloco si prende a riferimento quale dies a quo il fax dell'istante del 23.2.2015 di richiesta di conferma dell'appuntamento del 2.3.2015 e quale dies ad quem la data del 4.9.2015 di trasferimento della l'utenza dedotta dall'istante e non contestata dall'operatore, a cui

va detratto il tempo massimo contrattualmente previsto per l'operazione di trasloco, con conseguente diritto dell'utente, alla liquidazione, ai sensi degli artt. 3, comma 1 e 12, comma 2 dell'Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS, di una somma pari a € 5.490,00.

Nulla può essere disposto in ordine al richiesto rimborso di somme pagate per un servizio non fruito, poi convertito in storno di insoluti, poiché l'utente non ha depositato alcuna fattura di quelle fatte oggetto di contestazione.

### **3.2 Sulla richiesta di indennizzo per mancata attivazione del servizio Fibra.**

L'istante chiede l'indennizzo di € 1.940,00 per mancata fornitura del servizio Fibra.

Si osserva che l'utente, su cui incombeva il relativo onere probatorio, non ha fornito la prova della richiesta dell'attivazione del servizio in questione. La circostanza è tuttavia ammessa dal gestore nella propria memoria.

La richiesta può essere accolta.

Ed infatti non può essere riconosciuto alcun indennizzo fino al 4.9.2015, data di effettivo trasloco dell'utenza presso la seconda sede, in quanto l'inadempimento lamentato è assorbito nella fattispecie indennizzatoria dell'omesso trasloco che già contempla la mancata fruizione del servizio.

Per il periodo successivo si consideri che l'impiego della fibra ottica comporta soltanto un mutamento di tecnologia rispetto al servizio adsl, che permette di raggiungere un velocità di trasmissione, caricamento (upload) e scaricamento (download) dati, superiore. La sua mancata attivazione non integra alcuna fattispecie indennizzatoria tipica ex Allegato A al Regolamento e pertanto la stessa non è indennizzabile.

Né alcuna misura compensativa in termini di storno può essere disposta, atteso il mancato deposito di fatture da cui evincere l'addebito o meno dei relativi costi.

### **3.3 Sulla mancata risposta ai reclami**

L'istante chiede l'indennizzo per mancata risposta ai reclami presentati dal 23.2.2015.

Risulta l'allegazione di 3 reclami scritti del 23.2.2015, del 1.4.2015 e del 20.7.2015, atteso che l'ulteriore comunicazione del 26.5.2015 depositata dall'utente è sprovvista della prova della sua ricezione: tutti e tre aventi ad oggetto il trasferimento dell'utenza e solo il secondo anche di segnalazione del ritardo nell'attivazione della fibra.

Il fax del 23.2.2015 non può considerarsi reclamo in quanto è qualificato dall'utente stesso come richiesta di trasloco.

Considerare le risposte contraddittorie e non esaustive dell'operatore del 8.7.2015 e del 29.7.2015 acquisite in atti e che Telecom ha riscontrato per fatto concludente il 4.9.2015 i due reclami di aprile e luglio 2015 per la parte relativa alle doglianze sul trasferimento, deve considerarsi non riscontrato unicamente il reclamo ricevuto dal gestore il 14.4.2015, nella parte in cui si riferisce alla fibra.

Pertanto, detratti i giorni utili alla risposta (30 giorni da Carta dei servizi Telecom), e fino al 20.4.2016 (data di udienza di conciliazione), detratti si riconosce il diritto dell'utente al rimborso di cui all'art.11, commi 1 e 2 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS, per la somma massima consentita di € 300,00.

### **4. 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 € 100,00 (cento/00) da porsi a carico di Telecom, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

1. Accoglie parzialmente l'istanza della Roma Capitale Immobiliare XXX nei confronti della Telecom Italia XXX.
2. La Telecom Italia XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di € 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - € 5.490,00 (cinquemilaquattrocentonovanta/00) a titolo di indennizzo ex artt. 3, comma 1 e 12, comma 2 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS;
  - € 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo ex art. 11, commi 1 e 2 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS.
3. La Telecom Italia XXX è tenuta, altresì, 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)).

Roma, 23/10/2017

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto