

**DELIBERA DL/104/16/CRL/CRL/UD**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**L. GATTA / TELECOM ITALIA xxx**  
**(LAZIO/D/820/2015)**  
**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

NELLA riunione del 27 ottobre 2016;

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 L. GATTA presentata in data 30.09.2015 nei confronti dell’operatore TELECOM ITALIA xxx;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato di avere aderito telefonicamente, il 14.5.2015, ad una proposta contrattuale di Telecom che prevedeva la migrazione dei servizi voce e Adsl attestati su utenza fissa residenziale; il servizio voce veniva tempestivamente attivato a fine maggio 2015, mentre il servizio Adsl veniva attivato solo il 11.8.2015 a seguito di pronuncia di provvedimento temporaneo del Corecom Lazio; medio tempore, dalla data di attivazione del servizio voce (26.5.2015), l’utente restava privo del servizio Adsl. I reclami telefonici dell’utente venivano riscontrati solo genericamente da Telecom.

L’utente chiedeva pertanto la condanna di Telecom al pagamento dell’indennizzo di euro 570,00

per la ritardata attivazione del servizio Adsl dal 26.5.2015 al 11.8.2015, euro 60,00 per la mancata risposta ai reclami a decorrere da quello del 26.5.2015; lo storno della fattura RN01223961; oltre alle spese del procedimento.

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

Con memoria difensiva tempestivamente depositata, l'operatore confermava la conclusione del contratto, profilo tariffario "Tutto", e l'attivazione del servizio voce in data 26.5.2015. Per il servizio Adsl, l'operatore deduceva che i vari tentativi inseriti a sistema il 14.5.2015, 29.6.2015, 30.7.2015 e 31.7.2015 davano "*esito negativo*"; con comunicazione del 2.7.2015 Telecom informava l'utente che "*attualmente il servizio non è disponibile sul suo numero per mancanza della copertura del servizio da lei richiesto*"; tale indisponibilità era "*collegata alla saturazione della centrale ...il cui ampliamento, richiesto ufficialmente con immissione a sistema in data 31.7.2015, veniva effettuato i primi giorni di agosto, con conseguente inserimento dell'ordinativo il 7 agosto e relativo espletamento il successivo 11 agosto*".

Le domande dell'utente dovevano pertanto essere rigettate, non rispondendo Telecom, ai sensi dell'art. 7 C.G.C., della improvvisa saturazione della rete.

Alcun reclamo risultava pervenuto a Telecom.

L'utente si era reso moroso per euro 74,86 a seguito del mancato pagamento delle fatture aventi scadenza il 14.9.2015 ed il 13.10.2015.

Il gestore concludeva pertanto per il rigetto dell'istanza e delle domande proposte nei suoi confronti.

## **3. La replica dell'utente.**

L'utente ha contestato quanto dedotto da Telecom, eccependo la mancanza di idonea documentazione probatoria a supporto.

Contestava altresì le informazioni rese all'utente circa i non meglio impedimenti tecnici che ostavano all'attivazione del servizio Adsl.

Insisteva nelle proprie richieste.

## **4. Motivazione della decisione.**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Nel merito si osserva che, 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), ritiene che il creditore che agisca 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.

E' pacifica tra le parti la conclusione del contratto in data 14.5.2015, così come l'attivazione del servizio voce in data 26.5.2015.

Telecom ha dedotto che la ritardata attivazione del servizio Adsl era dipesa da una momentanea quanto improvvisa "saturazione di rete"; di avere informato l'utente il 2.7.2015; di essersi attivata per l'ampliamento della centrale e, una volta ottenuto, di avere attivato il servizio il 11.8.2016.

Telecom, tuttavia, non ha fornito la prova di quanto dedotto, né in merito ai plurimi tentativi asseritamente svolti per l'attivazione, né in merito al dedotto impedimento tecnico: ai fini dell'assolvimento dell'onere della prova, Telecom avrebbe dovuto depositare copia delle schermate tecniche estratte dal sistema Pitagora da dovevano emergere gli OL inseriti a sistema e i relativi esiti. Non rileva, ai sensi dell'art. 3, comma 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, la comunicazione di Telecom del 2.7.2015 con cui il gestore, dopo aver riconosciuto la fondatezza del reclamo dell'utente, giustificata la mancata attivazione con la mancanza della copertura di rete: affermazione che, tuttavia, pur essendo stata ribadita nel presente procedimento e contestata dall'utente, non è stata supportata da alcun elemento probatorio.

Non avendo Telecom fornito la prova che il ritardo nell'adempimento sia 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, deve ritenersi che tale ritardo sia imputabile esclusivamente a Telecom, con conseguente diritto dell'utente all'indennizzo previsto dall'art. 3, comma 1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS dal 26.5.2016 al 11.8.2016, per complessivi euro 577,50.

L'utente ha altresì lamentato la mancata risposta ai reclami, a decorrere da quello del 26.5.2015.

Rileva, in proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (30 giorni ai sensi della Carta Servizi) e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Telecom ha dedotto di non avere ricevuto reclami dell'utente, e tuttavia produce copia della comunicazione del 2.7.2015 in cui si legge "A seguito della segnalazione di cui in oggetto,

*pervenuta il 24.6.2015, abbiamo riscontrato la fondatezza...*”, riferendo altresì dei motivi del ritardo reclamato.

Il reclamo, dunque, è stato riscontrato, con risposta scritta “adeguatamente motivata”, a nulla rilevando in questa sede il contenuto della risposta fornita all’utente, se veritiero o se supportato o meno da prova.

La domanda di pagamento di un indennizzo da mancata risposta al reclamo deve dunque essere rigettata.

L’utente, infine, ha chiesto lo storno della fattura RN01223961 sul presupposto di non aver fruito, nel periodo di riferimento della fattura, al servizio Adsl non ancora attivato.

La domanda deve essere rigettata, posto che gli addebiti nella predetta fattura sono relativi al solo servizio voce, regolarmente fruito; il servizio Adsl, di cui al profilo Alice, è infatti stato addebitato solo a decorrere dal 11.8.2015, data dell’attivazione, come si evince dalla fattura del 7.9.2015 prodotta da Telecom.

## **5. Sulle spese di procedura.**

Le spese di procedura, ai sensi dell’art. 19, comma 6 Delibera 173/07/CONS, sono liquidate in euro 50,00, considerato il comportamento processuale tenuto da entrambe le parti, la soccombenza parziale, il valore della controversia.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

1. Accoglie parzialmente l’istanza di L. GATTA nei confronti della società TELECOM ITALIA xxx.
2. La società TELECOM ITALIA xxx è tenuta a pagare in favore dell’istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza:
  - i. Euro 577,50, ai sensi dell’art. 3, comma 1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
3. La società TELECOM ITALIA xxx è, altresì, 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)).

Roma, 27 ottobre 2016

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto