

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**CASCIANI G. / TELECOM ITALIA xxx**  
**(LAZIO/D/506/2014)**

**Registro Corecom n. 41/2015**

**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 G. Casciani presentata in data 18.06.2014;

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 malfunzionamento del servizio voce su rete fissa.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, negli atti difensivi e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

a. Di avere migrato la linea da BT Italia a Telecom in data 4.04.2012 relativamente all’utenza xxxxxx049 per la telefonia fissa e del numero mobile xxxxxx707;

b. Lamenta che sin dall’inizio sulle predette utenze hanno funzionato soltanto le chiamate in entrata provenienti dalle numerazioni Telecom, mentre le chiamate da altri gestori non andavano a buon fine, dando esito “BT Numero Inesistente”;

c. Il 6.03.2014 l'utente ha inviato reclamo denunciando l'accaduto, a fronte del quale Telecom ha risposto, a mezzo fax del 25.03.2014, che avrebbe fornito riscontro entro il 14.04.2014, riscontro che non è mai pervenuto all'istante;

f. il tentativo obbligatorio di conciliazione, svolto secondo la procedura paritetica ed avente ad oggetto esclusivamente la numerazione 0761.748049, discusso all'udienza del 12.06.2014, si concludeva con esito negativo, stante la mancata accettazione della proposta transattiva di €1.000,00 da parte dell'istante ritenendola insufficiente;

g. Alla data di redazione della memoria difensiva dell'utente (18.06.2014) le problematiche sussistevano.

In base a tali premesse, l'utente – ferma la richiesta di immediata attivazione dei servizi - ha richiesto:

- i. L'intervento tecnico per il ripristino in entrata delle utenze provenienti da altri gestori;
- ii. L'indennizzo art. 5 allegato A alla Del. 73/11/CONS dal 4.04.2012 fino al ripristino.

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

Telecom ha dedotto, nella propria memoria difensiva, l'assenza di responsabilità in capo alla stessa e l'infondatezza della domanda presentata dall'istante evidenziando che la problematica sul numero fisso dell'istante sorge dal parziale rilascio della linea da parte dell'operatore donating BT Italia.

In particolare evidenzia che, a seguito di portabilità dell'utenza, l'operatore telefonico che deve liberare il numero dalla propria gestione, commetta l'errore di non lasciare (in gergo TLC) "La linea pulita", ovvero il distacco della linea di quel particolare operatore telefonico non avviene completamente non permettendo l'entrata di chiamate provenienti da operatori alternativi a quello verso cui è stata richiesta la migrazione. Afferma inoltre di aver cercato di risolvere il problema, inviando ben 2 comunicazioni, avvertendo Bt Italia del disservizio riscontrato dall'istante, tuttavia riceveva risposta da BT Italia in data 23.11.2013 di aver risolto il problema, cosa che in realtà è mai stata effettuata.

Evidenziava, infine, che in merito al reclamo ricevuto, Telecom inviava risposta scritta al reclamo.

## **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.

Sempre in via preliminare deve essere dichiarata inammissibile la domanda relativa al malfunzionamento della numerazione mobile xxxxxx707, la stessa infatti non veniva avanzata in sede di conciliazione, né esplicitata in udienza a nulla rilevando in proposito l'entità dell'importo richiesto a rimborso, non potendo ragionevolmente essere individuata in quella sede la composizione del relativo ammontare senza un'imputazione specifica da parte del richiedente

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

### **3.1 sul malfunzionamento del servizio voce.**

L'istante lamenta il malfunzionamento del servizio telefonico per il periodo dal 4.04.2012 alla data di deposito dell'istanza di definizione del 18.06.2014, ancora persistente alla data del deposito delle brevi memorie di replica.

L'operatore evidenzia che, a seguito di portabilità dell'utenza, l'operatore telefonico che deve liberare il numero dalla propria gestione, in questo caso Bt Italia, commetta l'errore di non lasciare (in gergo TLC) "La linea pulita", ovvero il distacco della linea di quel particolare operatore telefonico non avviene completamente non permettendo l'entrata di chiamate provenienti da operatori alternativi a quello verso cui è stata richiesta la migrazione, Afferma inoltre di aver cercato di risolvere il problema, avvertendo Bt Italia del disservizio riscontrato dall'istante, tuttavia riceveva risposta da BT Italia in data 23.11.2013 di aver risolto il problema, in realtà mai risolto.

Nella stessa istanza di definizione l'istante evidenziava che le telefonate in entrata sul proprio numero da altri operatori, diversi da Telecom, avevano come risposta "BT Numero Inesistente".

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.

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.

Nella fattispecie, a fronte del dedotto malfunzionamento dei servizi lamentato dall'utente nei confronti di Telecom, che, come dallo stesso affermato è consistito in una problematica di chiamate in entrate da operatori diversi da Telecom, spettava a Telecom provare di avere fornito il servizio in modo regolare e continuo, nonchè di avere svolto tutte le attività necessarie a risolvere il disservizio o che l'inadempimento è dipeso da cause a lui non imputabili ex art. 1218 codice civile o da cause specifiche di esclusione della responsabilità.

Correttamente l'operatore Telecom ha dimostrato, anche per tabulas, che la problematica era da ascrivere all'operatore Donating BT Italia, la quale non ha lasciato mai la linea "pulita" tale da permettere a Telecom di erogare il servizio a norma di legge, sebbene avesse comunicato in

data 23.11.2013 di aver risolto il problema, come emerge dal Trouble Ticket in atti, e nonostante le ripetute richieste di rilascio completo della linea.

Pertanto l'eventuale responsabilità per il malfunzionamento riscontrato sarebbe da ascrivere all'operatore BT Italia, che di fatto non è parte di questo procedimento, ne è stato attinto, ex art. 18 dal Regolamento AGCOM ai soli fini istruttori, nonostante richiesto dall'operatore Telecom nell'udienza di definizione del 30.10.2014.

La domanda pertanto è da rigettare nei soli confronti dell'odierna convenuta Telecom.

### **3.2 Sui reclami**

Quanto alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami dell'utente, rileva il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera e anche dell'art. 4.16 della Carta Servizi), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, 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.

Dall'analisi degli atti emerge che l'istante abbia avanzato reclamo scritto all'operatore Telecom in data 6.03.2014, e risulta altresì che in data 25.03.2014 veniva inviato riscontro scritto da parte dell'operatore.

Allo stato il riscontro scritto risulta interlocutorio perché evidenzia solo che la pratica era in lavorazione e che al reclamo sarebbe stato inviato ulteriore riscontro entro il 14.04.2014, cosa che non è mai avvenuta.

Appare equo liquidare ai sensi dell'art. 11 Allegato A delibera 73/11/CONS che prevede un indennizzo pari ad €1,00 per ogni giorno di ritardo nella risposta a reclamo scritto, che dovrà essere riconosciuto dalla data del 14.04.2014 data in cui la Telecom doveva riscontrare il reclamo, sino al deposito della istanza di definizione avanti codesto Corecom Lazio, per un totale di 65 giorni, ed un indennizzo pari ad € 65.00.

### **3.3 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 euro 50,00 (cinquanta/00) da porsi a carico di Telecom, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, dalle difese svolte e dalle proposte transattive formulate dagli operatori.

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 Euro 500,00;

## **DETERMINA**

1. Accoglie parzialmente l'istanza della signora G. Casciani 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, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - i. euro 65,00 (sessantacinque /00) a titolo di indennizzo ex art. 11 allegato A alla Delibera 73/11/CONS.
3. La società 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, 21/07/2015

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto