

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**ANSELMI F. / TELECOM ITALIA XXX**  
**(LAZIO/D/651/2016)**

**Registro Corecom n. 28/2018**

**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 F. Anselmi presentata in data 7.9.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L’istante, in relazione all’utenza fissa XXXXXX9239, ha lamentato - nei confronti di Telecom Italia XXX di seguito per brevità “Telecom” - il ritardo nell’attivazione del servizio internet e la mancata risposta al reclamo dell’11.3.2015.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato di essere stata contattata dall’operatore nel mese di dicembre 2014 che gli proponeva l’attivazione dei servizi voce e internet, la cui offerta veniva accettata telefonicamente.

Poiché in data 20.1.2015 veniva attivata solo la linea fonia, effettuava vari reclami telefonici per richiedere l’attivazione anche dell’ulteriore servizio, ma Telecom solo in data 6.5.2015 comunicava l’impossibilità di attivare il servizio dati per mancanza di copertura nella zona dove

era ubicata l'utenza, contraddicendo quanto garantito in sede di stipula dall'operatrice del call center.

Avendo il gestore attivato solo il servizio voce, ometteva il pagamento delle fatture, facendo presente che le stesse sarebbero state liquidate soltanto a seguito dell'attivazione del servizio in questione. Tuttavia riceveva in data 27.8.2015 un lettera di risoluzione del contratto e il servizio voce veniva disattivato il 27.10.2015, senza aver ricevuto un congruo preavviso in violazione dell'art. 4 Allegato A della Delibera n. 664/06/CONS.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto alla Telecom:

- l'annullamento di tutte le fatture emesse e contestuale ritiro della pratica affidata alla società di recupero credito;
- copia della registrazione vocale di accettazione dell'offerta e copia del contratto in forma cartacea;
- indennizzo per mancata attivazione del servizio dal 20.1.2015 al 27.10.2015 per un importo di € 2.100, 00, come da All. A Delibera n. 73/11/CONS;
- indennizzo per mancata risposta al reclamo dell'11.3.2015 per una somma di € 180,00, come da All. A Delibera n. 73/11/CONS;
- € 200,00 per spese di procedura.

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

Telecom, nel rispetto dei termini procedurali, ha prodotto una memoria difensiva nella quale ha richiesto il rigetto delle domande precisando quanto segue:

- ha provveduto ad attivare in data 17.2.2015 il numero XXXXXX9239 con contratto "Tutto Voce", come comunicato alla cliente con lettera del 21.1.2015, atteso che per la mancanza di copertura adsl era stata impossibilitata ad attivare il servizio internet e, quindi, ad applicare il profilo tariffario inizialmente richiesto;
- tali circostanze (mancata copertura del servizio e relative conseguenze sul profilo tariffario) venivano tempestivamente comunicate già in data 4.3.2015 al cliente, che aveva contattato il call center;
- nonostante le informazioni fornite a marzo, il cliente inviava in data 26.4.2015 un reclamo per mancata attivazione dell'Adsl, che comunque veniva riscontrato tempestivamente con comunicazione del 6.5.2016 con il quale ribadiva l'impossibilità di attivare il servizio per mancanza di copertura;
- procedeva in data 29.7.2015 a sospendere la linea per morosità della cliente, la quale infatti aveva omesso il pagamento di tutte le fatture pur avendo regolarmente usufruito della linea; quindi correttamente aveva successivamente disattivato la linea il 17.10.2015, previo congruo preavviso del 18.8.2015.

Concludeva nel ritenere la sua condotta diligente e rispettosa degli obblighi contrattuali, nonché precisava che l'asserito reclamo inviato nel mese di marzo 2015 non era mai pervenuto all'operatore, né l'utente in questa sede aveva fornito prova della sua ricezione.

### **3. Motivazione della decisione**

In via preliminare si rileva l'inammissibilità della richiesta di fornire in questa sede copia della registrazione vocale di accettazione dell'offerta e copia del contratto in forma cartacea, in quanto connessa ad un obbligo di fare estraneo alla cognizione del Corecom, ai sensi dell'art. 19, comma della Delibera 173/07/CONS, poiché l'oggetto della pronuncia è limitato ad eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Peraltro, come di seguito evidenziato, è sull'utente che incombe l'onere probatorio sulla fonte negoziale su cui si fonda la propria pretesa, a meno che trattasi di contestazione sull'indebita attivazione di servizi, fattispecie non oggetto della presente controversia.

Osservato ciò, l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

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 Sulla mancata attivazione del servizio internet e sullo storno delle fatture.**

L'utente lamenta la mancata attivazione del servizio internet in relazione ad un'offerta sottoscritta nel mese di dicembre 2014.

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 attivazione della linea dati 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 all'attivazione del servizio 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.

Perciò, quanto all'inadempimento contestato, dalla documentazione in atti risulta che il servizio voce veniva attivato il 20.1.2015, mentre la linea dati non veniva attivata per mancanza di copertura del servizio Adsl, circostanza comunicata formalmente dall'operatore con lettera del 6.5.2015, nella quale ha ammesso il proprio inadempimento. Pertanto, l'operatore è responsabile del fatto contestato, con conseguente diritto dell'utente al riconoscimento dell'indennizzo previsto dalla Delibera in materia.

Per quanto riguarda la durata del periodo indennizzabile, considerato che l'istante non ha prodotto la documentazione attestante la data di stipula del contratto né il gestore ha sanato tale lacuna probatoria, si prende a riferimento quale dies a quo la data dedotta dall'utente di attivazione del servizio (20.1.2015) che è coerente con quanto riportato nella fattura n. RN00587246 del 9.3.2015, ove è indicato l'importo del contributo di attivazione per il periodo dal 20.1.2015.

Per quanto riguarda invece il dies ad quem, deve essere presa come riferimento la data in cui l'utente è venuto a conoscenza della causa ostativa all'allaccio della linea Adsl, a decorrere dalla quale lo stesso avrebbe potuto richiedere l'attivazione del servizio internet – o di entrambi- ad altro gestore per non incorrere in alcun disservizio. Al riguardo non si può tenere conto della data dedotta dal gestore del 4.3.2015, in cui asserisce di aver comunicato telefonicamente al cliente l'impossibilità dell'attivazione del servizio richiesto, poiché non ha fornito alcuna evidenza probatoria in merito, mediante deposito di apposite schermate di sistema.

Tuttavia il cliente era sicuramente al corrente di tale circostanza in data 11.3.2015, in cui procedeva infatti all'invio di una raccomandata, con cui richiedeva al gestore l'annullamento della fatture emesse per mancato funzionamento del servizio Adsl, avendo appreso dai tecnici l'impossibilità di attivarlo per mancanza di copertura. Pertanto l'indennizzo può essere riconosciuto fino a tale giorno, con conseguente diritto dell'utente, alla liquidazione, ai sensi dell'art. 3, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, di una somma pari a € 375,00.

Non può esser accolta invece la richiesta di storno delle fatture emesse dal gestore, che riguardano somme fatturate per la linea voce tra l'altro per un periodo molto lungo dal 20.1.2015 sino alla data di disattivazione della linea (27.10.2015), per cui l'utente ha ammesso la fruizione del servizio. Non si può inoltre accogliere la tesi dell'utente di subordinare il pagamento delle somme addebitate alla attivazione del servizio internet, poiché trattasi di due distinti servizi.

Quanto alla contestazione sulla disattivazione della linea per non aver ricevuto un congruo preavviso, si rileva che Telecom ha proceduto alla disattivazione dopo ben 60 giorni dalla data di ricevimento della lettera di preavviso di risoluzione contrattuale per morosità e, dunque, oltre il minor termine di 10 giorni previsto dalle c.g.c. del gestore.

### **3.2 Sul reclamo**

L'istante chiede altresì un indennizzo per mancata risposta al reclamo scritto dell'11.3.2015.

La richiesta non può essere accolta. L'operatore sostiene di non averlo mai ricevuto e l'utente in questa sede non ha fornito prova della sua ricezione, avendo prodotto solamente copia della ricevuta di spedizione, recante la predetta data dell'11.3.2015.

Tuttavia, per ammissione dell'operatore risulta un precedente reclamo telefonico del 4.3.2015 sulla mancata attivazione della linea dati.

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 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.

Orbene, risulta che Telecom abbia dato un riscontro formale al reclamo del 4.3.2015 solo in data 6.5.2015, con comunicazione scritta che lo stesso utente produce. Pertanto spetta a quest'ultimo l'indennizzo per il periodo intercorrente le due date, detratti i giorni utili alla risposta (30 giorni da Carta dei servizi di TI), con conseguente riconoscimento ai sensi dell'art. 11, comma 1 Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS della somma di € 33,00.

#### **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 € 50,00 (cinquanta/00), tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte.

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 € 500,00

#### **DETERMINA**

1. Accoglie parzialmente l'istanza proposta dalla sig.ra F. Anselmi nei confronti della Telecom Italia XXX.

2. La Telecom Italia XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di € 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- € 350,00 (trecentocinquanta/00) a titolo di indennizzo ex art. 3, comma 2 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS;

- € 33,00 (trentatre/00) a titolo di indennizzo ex art. 11, comma 1 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS.

3. 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.

4. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

5. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, 24/10/2018

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto