

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**M. BELARDINELLI/TISCALI ITALIA XXX/TELECOM ITALIA XXX**  
**(LAZIO/D/1107/2015)**

**Registro Corecom n. 39/2016**

**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 sig. M. Belardinelli presentata in data 22.12.2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L’istante, per il tramite dell’Assoc.ne AECI Lazio, ha lamentato nei confronti dell’operatore Tiscali Italia XXX, di seguito per brevità Tiscali, e Telecom Italia XXX, di seguito, per brevità, Telecom, il mancato trasloco dei servizi voce e adsl, l’indebita fatturazione e la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e negli scritti difensivi, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- a. A maggio 2014, aveva chiesto a Tiscali il trasloco dei servizi voce e adsl, a causa di cambio di abitazione;
- b. I tecnici Tiscali avevano comunicato l’impossibilità di trasloco della linea presso la nuova abitazione per mancanza della centralina;
- c. Su indicazione di Tiscali ed a seguito del suo inadempimento contrattuale, aveva chiesto la cessazione del servizio;

- d. Successivamente aveva ricevuto la richiesta di pagamento della penale da recesso anticipato;
- e. I numerosi reclami telefonici e scritti erano rimasti senza riscontro;
- f. Il tentativo obbligatorio di conciliazione, discusso all'udienza del 14 dicembre 2015, si concludeva con esito negativo .

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto agli operatori:

- i. un indennizzo per il mancato trasloco della linea
- ii. un indennizzo per la mancata risposta ai reclami
- iii. lo storno della penale da recesso anticipato
- iv. spese di procedura.

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

Nel merito, Tiscali ha precisato: a) di aver ricevuto dall'utente il 17 giugno 2014 la richiesta di trasferimento del servizio in altra sede; b) di aver inviato a Telecom la richiesta di attivazione di una nuova utenza telefonica per poter poi procedere alla sostituzione della numerazione provvisoria con la linea originaria; c) di aver ricevuto da Telecom un KO con causale "Tubazione di accesso ostruita o inadatta" e di averne informato l'utente il 30 giugno 2014; d) di aver effettuato un ulteriore tentativo di attivazione in data 15 luglio 2014, anch'esso non andato a buon fine con causale "il cliente rifiuta l'intervento tecnico"; e) di aver proceduto all'annullamento della richiesta di attivazione; f) di aver invitato l'utente ad inviare formale richiesta di revoca del trasloco, avendo lo stesso comunicato di essere stato informato da Telecom dell'impossibilità a procedere all'attivazione del servizio; g) di aver ricevuto il 30 agosto 2014 la comunicazione di disdetta del cliente e di aver annullato l'ordine di attivazione il 25 settembre 2014; h) di aver richiesto il contributo di disattivazione e la "Restituzione della promo dovuta", compensando i canoni del periodo 26 settembre 2014-30 novembre 2014. Ha precisato infine la presenza di un insoluto di Euro 365,97 relativo anche a periodi antecedenti la cessazione del servizio. Ha escluso pertanto qualsivoglia sua responsabilità.

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

L'operatore ha precisato di essere intervenuto nel processo solo come operatore di rete, tramite la divisione Wholesale ed esclude la propria responsabilità, non avendo alcun rapporto contrattuale in essere con l'istante.

### **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.

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 trasloco.**

L'istante lamenta il mancato trasloco della linea, chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo (dovendosi ritenere un mero rifiuto la richiesta di indennizzo per malfunzionamento dell'ADSL formulata nella memoria difensiva).

La domanda nei confronti dell'operatore Telecom non può essere accolta, essendo Telecom intervenuta nella procedura di trasloco nella mera qualità di operatore di rete e non avendo con l'istante alcun rapporto contrattuale.

Ma la domanda non può essere accolta neppure nei confronti dell'operatore Tiscali, per la seguente ragione.

Risulta in atti (schermate Siebel dell'operatore e lettera raccomandata dell'utente a Tiscali del 30 agosto 2014) che la richiesta di trasloco della linea venne effettuata il 17 giugno 2014. In base alla Carta Servizi Tiscali, l'operatore avrebbe dovuto perfezionare la procedura entro i 120 giorni successivi.

Risulta altresì che la prima richiesta di attivazione, inoltrata il 23 giugno 2014, ha ricevuto da Telecom un KO tecnico. La seconda richiesta del 15 luglio 2014 è stata rifiutata con causale "il Cliente rifiuta l'intervento tecnico".

Infine, è documentato che l'utente era stato informato o comunque era a conoscenza della problematica tecnica incorsa. Nella raccomandata inviata il 30 agosto 2014, infatti, con cui ha chiesto l'annullamento del contratto, l'utente precisa che i tecnici Telecom, intervenuti due volte, hanno constatato l'impossibilità di soddisfare la sua richiesta di trasloco per mancanza di linea telefonica al nuovo indirizzo.

Da quanto sopra esposto, risulta che l'operatore Tiscali ha posto in essere le attività necessarie per l'espletamento della procedura e che non ha potuto darvi seguito per cause e problematiche tecniche a lui non imputabili, informandone l'utente. Nella pendenza del termine previsto per il perfezionamento del trasloco è poi intervenuta la richiesta di annullamento del contratto.

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.

Avendo dunque l'operatore dimostrato che l'inadempimento della prestazione di trasloco è dipeso da causa a lui non imputabile, non sussiste la responsabilità di Tiscali per il disservizio.

A fronte dell'impossibilità della prestazione dovuta, che ha comportato la risoluzione del contratto comunicata il 30 agosto 2014, si ritiene, ai sensi dell'art. 1463 cod. civ., che non siano dovute dall'utente le somme addebitate da Tiscali per Contributo Disattivazione e ADSL Restituzione promo goduta, nonché i canoni voce e adsl del periodo successivo alla disdetta del contratto.

Poiché dalla fattura n. 143250846 del 3 novembre 2014 risulta che l'operatore ha già provveduto allo storno dei canoni non dovuti dal 26/9/14 al 30/11/14, l'operatore dovrà provvedere a stornare dal totale dell'insoluto dell'utente solo gli importi addebitati nella medesima fattura n. 143250846 per Contributo Disattivazione e ADSL Restituzione promo goduta, pari ad Euro 251,40.

### **3.2 Sulla mancata risposta ai reclami.**

L'istante lamenta la mancata risposta ai reclami telefonici e scritti, chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo.

Per le ragioni già esposte, la domanda nei confronti dell'operatore Telecom non può essere accolta ed è, in ogni caso, infondata, risultando, per espressa ammissione dell'istante, che Telecom, tramite i suoi tecnici, lo informò dell'impossibilità di effettuare il trasloco.

Anche la domanda nei confronti dell'operatore Tiscali viene rigettata, non avendo l'istante prodotto nè documentato l'invio di un reclamo scritto all'operatore, ed avendo genericamente affermato di aver effettuato numerosi reclami telefonici, senza circostanziarli ed identificarli secondo gli standards di tracciabilità previsti dalla Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni (Allegato A alla delibera 179/03/CSP) e dalla Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche (delibera n. 79/09/CSP). Ad abundantiam, si evidenzia inoltre che l'istante era stato informato dall'operatore dei problemi tecnici riscontrati, dando risposta ai reclami.

### **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 Euro 50,00 (cinquanta/00) da porsi a carico del solo operatore Tiscali, considerato il modesto valore della controversia e la parziale soccombenza dell'istante.

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. Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. M. Belardinelli in data 22 dicembre 2015 nei confronti dell'operatore Telecom Italia XXX.
2. Accoglie parzialmente l'istanza del sig. M. Belardinelli nei confronti della società Tiscali Italia XXX.
3. La società Tiscali Italia XXX dovrà provvedere a stornare dal totale dell'insoluto dell'utente gli importi addebitati nella fattura n. 143250846 del 3 novembre 2014 di Euro 251,40, e a ritirare a propria cura e spese la eventuale pratica di recupero crediti.
4. La società Tiscali Italia XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura.

5. La società Tiscali 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.
6. 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.
7. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
8. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
9. 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, 29/07/2016

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto