

**DELIBERA 103/2023/CRL/UD del 24/02/2023**  
**F. CXXX / TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A. - LINKEM RETAIL)**  
**(GU14/129801/2019)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 24/02/2023;

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*”;

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*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di F. CXXX del 30/05/2019 acquisita con protocollo n. 0234095 del 30/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Il sig. CXXX premette di aver sottoscritto in data 17 luglio 2018 il contratto telefonico denominato ULTRA FIBRA FACILE nel quale era ricompreso traffico voce ed internet illimitato. Si trattava, a suo dire, dell'attivazione di una nuova utenza per lo Studio Legale sito in RXXX in Piazza xxx n. xxx e che durante le fasi della sottoscrizione del contratto rappresentava al consulente Tiscali che l'attivazione della linea gli serviva con estrema tempestività per esigenze professionali, venendo rassicurato che il tutto sarebbe stato attivato in 20 giorni circa. Aggiunge che solo dopo numerosi solleciti e reclami il tecnico Tiscali per l'attivazione della rete si presentò solo in data 31 ottobre 2018 (a distanza di circa quattro mesi dalla sottoscrizione del contratto di attivazione) e che gli è stato possibile utilizzare la linea telefonica solo verso la metà del mese di novembre 2018, per un disservizio tecnico e perché per utilizzare qualsivoglia tipo di servizio ha dovuto aspettare la spedizione da parte di Tiscali del loro modem. Assume, in conclusione, che dalla data di sottoscrizione del contratto sarebbe stato 4 mesi senza poter utilizzare né il traffico voce tanto meno la linea internet, con ogni immaginabile ripercussione per la sua attività lavorativa e per queste ragioni, attesi i gravi disagi subiti a causa dei forti ritardi nell'attivazione dell'utenza, avanzava una richiesta di risarcimento pari ad € 5.000,00, mentre in sede di conciliazione l'operatore telefonico ha offerto la somma di € 150, oltre lo scorporo di due fatture per un valore di ulteriori € 100. Tale offerta è stata ritenuta non congrua, in quanto l'indennizzo minimo stabilito dall'AGCOM in caso di ritardo di attivazione è pari ad € 7,50 al giorno per ogni servizio attivato e che nel caso di specie era stata richiesta l'attivazione del servizio Voce ed Internet e, pertanto, l'indennizzo minimo che si sarebbe potuto accettare era pari ad € 15 al giorno (7,50 x 2) moltiplicato per tutti i giorni di ritardo nell'attivazione (circa 4 mesi) e che per tali motivi il verbale di conciliazione si era chiuso negativamente. In sede di conciliazione, considerate le ripercussioni negative del disservizio sulla propria attività professionale è stato richiesto un risarcimento pari ad € 5.000,00. In subordine, laddove tale richiesta non venga accolta, chiede che quantomeno venga applicato l'indennizzo previsto da AGCOM pari ad € 7,50 al giorno per ciascun servizio richiesto per un totale di € 15,00 giornalieri (nel caso di specie era stata richiesta attivazione servizi voce ed internet), moltiplicati per i giorni di ritardo nell'attivazione e considerato che l'attivazione del servizio è stata chiesta in data 17 luglio e che sarebbe dovuta avvenire entro e non oltre 30 giorni dalla richiesta, così come indicato nella Carta dei Servizi, i giorni di ritardo sarebbero 91 (dal 16 agosto 2018 al 15 Novembre 2019) che moltiplicati per € 15,00 giornalieri, ammontano a complessivi € 1.365,00.

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

L'operatore rappresenta che in data 17 luglio 2018, il sig. F. CXXX richiedeva telefonicamente, come cliente privato, l'attivazione di un servizio di Voce e connettività su Fibra FTTC su linea dati ("LNA") e che il successivo 27 luglio 2018, il Cliente sottoscriveva il modulo contrattuale e glielo inviava. Il servizio, che prevedeva l'assegnazione di una linea telefonica con numerazione 06434xxx, nativa Tiscali, veniva attivato su una nuova risorsa in data 30/10/2018, fornendo prova documentale di quanto assunto. Aggiunge poi che, a causa di un inconveniente tecnico verificatosi in concomitanza con l'attivazione del servizio, il modem veniva consegnato in data 6/11/2018 ed il servizio veniva fruito a far data dal 30/11/2018 su entrambe le componenti connettività su Fibra e Voce, come evidenziato dai log di connessione e dai tabulati del traffico Voce registrati sui sistemi informatici Tiscali. Allo stato, il Servizio è attivo presso la Scrivente ed è regolarmente fruito. Di queste allegazioni fornisce prova documentale non contrastata dall'istante ed esse sono pertanto da considerarsi pacifiche tra le parti. Ritiene poi importante far rilevare come in nessuna occasione, precedentemente all'avvio del procedimento di conciliazione dinanzi al Comitato, Tiscali abbia ricevuto qualsivoglia segnalazione o lettera di reclamo da parte del Cliente, che le avrebbe, a suo dire, consentito di effettuare ogni opportuna verifica al fine di ridurre al minimo i disservizi a carico del Cliente, verificatisi successivamente all'attivazione del Servizio, aggiungendo infine che in data 6/11/2018 inviava al Cliente una comunicazione via email all'indirizzo fxxx per informarlo in merito all'attivazione del Servizio. Evidenzia ancora che, in sede di udienza di conciliazione, il Cliente, in maniera ingiustificata, rifiutava la proposta consistente in un indennizzo di € 150, oltre ad uno sconto in fattura di € 100, in linea con quanto previsto dalla Carta dei Servizi, visto il ritardo di 22 giorni rispetto ai tempi di attivazione di 90 giorni, contrattualmente previsti e alla successiva mancata fruizione del Servizio per 24 giorni. Evidenzia che tale rifiuto avrebbe causato un aggravio di spese ed oneri al Co.Re.Com ed al gestore, rendendo doveroso richiedere che eventuali spese di procedura siano compensate.

## **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. 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. II 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. Gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali ed in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP. L'operatore ha ammesso di non aver fornito il servizio richiesto per giorni 24, con ciò aderendo alla prospettazione avversa e implicitamente ammettendo la propria responsabilità in riferimento alla pretesa indennitaria avanzata, la quale, per questa parte, deve essere pertanto accolta senza indugio (euro 15\*giorni 24= € 360). Quanto all'ulteriore richiesta avanzata dall'utente, deve convenirsi con la difesa dell'operatore, quando asserisce che l'indennizzo previsto sia dovuto solo in relazione al ritardo eccedente 120 giorni e che risulta pacificamente essere pari a giorni 22 (euro15\*giorni 22 = euro 330) La misura dell'indennizzo è da determinarsi in quella ordinariamente prevista, non ricorrendo l'ipotesi di cui all'art.13 comma 3 del Regolamento di cui all'allegato A alla delibera dell'Autorità n.347/18/CONS, trattandosi, come da prova fornita dall'operatore, di utenza "Privati". Per espressa previsione normativa (cfr Regolamento ut sopra) null'altro è dovuto a qualsiasi diverso titolo. Nulla è dovuto per le spese di procedura attesa la gratuità del presente procedimento e di quello anteriore di conciliazione, spese, pertanto, compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. Di accogliere parzialmente l'istanza proposta dal sig. CXXX F. nei confronti di Tiscali Italia SpA., che pertanto è tenuta a corrispondere in favore dell'istante la somma di € 690,00. Spese di procedura compensate.

2. 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.

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

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

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 24 – 02 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to