

**DELIBERA DL/202/15/CRL/UD del 18 dicembre 2015**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**GRUPPO BRUNO COSTRUZIONI DAL 1936 xxx / TELECOM ITALIA xxx / TISCALI xxx /  
FASTWEB xxx  
(LAZIO/D/199/2015)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

NELLA riunione del 18 dicembre 2015;

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 Lazio 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 GRUPPO BRUNO COSTRUZIONI DAL 1936 xxx presentata in data 10.03.2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante.**

L’utente, nell’istanza di definizione e negli scritti difensivi ha lamentato, nei confronti di Telecom, Tiscali e Fastweb:

- I servizi voce e adsl su utenza fissa business n. xxxxxx200, nativa Fastweb e attiva con Tiscali dal 18.1.2014, hanno iniziato a presentare problemi di malfunzionamento dal 20.1.2014; in particolare, il servizio voce restava isolato sia in entrata che in uscita, talvolta per ore, talaltra per intere giornate, mentre il servizio adsl presentava continue disconnessioni di rete ovvero una lentezza di navigazione tale da impedirne l’utilizzo, come da speed test agli atti del procedimento;

- I reclami ripetutamente inoltrati dall'utente non sortivano riscontro alcuno, sicchè l'utente il 6.2.2014 chiedeva il rientro/migrazione (con portabilità) in Telecom;
- L'utente reclamava ripetutamente il malfunzionamento (14.3.2014, 9.5.2014, 26.5.2014) sia a Tiscali che a Telecom, senza ottenere riscontro;
- L'utente avviava quindi la procedura per il tentativo di conciliazione, ottenendo nelle more il provvedimento temporaneo U5001/14 del 01.07.2014 con il quale il Corecom Lazio ordinava a Tiscali ed a Fastweb (cui apparteneva la numerazione nativa xxxxxxx200 migrata da Fastweb a Tiscali il 18.1.2014) l'immediata migrazione della linea ed a Telecom l'immediata attivazione dei servizi;
- La migrazione veniva espletata il 2.7.2014, ma risultava funzionante il solo servizio adsl, mentre il servizio voce restava totalmente isolato sino al 24.7.2014.

Alla luce di tali premesse, l'utente chiedeva:

- a. Il rimborso delle fatture pagate a Tiscali per Euro 250,07 e relative a periodo di malfunzionamento dei servizi;
- b. Lo storno dell'insoluto Tiscali, ivi compresi eventuali costi di recesso da ritenersi illegittimi atteso l'inadempimento di Tiscali;
- c. Il rimborso di euro 90,00 pagati a Telecom a titolo di addebiti sino al 24.7.2014, data di effettiva fruizione dei servizi;
- d. Gli indennizzi ex allegato A Delibera 73/11/CONS a carico dell'operatore (Tiscali, Telecom, Fastweb) ritenuto responsabile dei disservizi lamentati, e in particolare:
  - d1) indennizzo ex art. 5, comma 2, Delibera cit. per i servizi voce e adsl, per il periodo 20.1.2014 – 1.7.2014, per euro 1.620,00;
  - d2) indennizzo ex art. 5, comma 1, Delibera cit. per il servizio voce, per il periodo 2.7.2014 – 24.7.2014, per euro 230,00;
  - d3) indennizzo ex art. 6 Delibera cit., per il periodo 26.2.2014 - 2.7.2014, per euro 1.260,00;
  - d4) indennizzo ex art. 3, comma 2, Delibera cit., per il periodo 26.2.2014 - 2.7.2014, per euro 3.780,00, rettificato con memoria di replica in Euro 756,00;
  - d5) indennizzo ex art. 11, comma 1 Delibera cit., per la mancata risposta ai reclami del 14.3.2014 (Tiscali) e del 9.5.2014 (Telecom).
- e. Oltre al pagamento delle spese di procedura.

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

Tiscali ha dedotto:

- Di avere ricevuto la prima segnalazione di malfunzionamento solo in data 17.3.2014 e di non avere ricevuto precedentemente alcun reclamo attraverso i canali telefonico, email, fax, social network. Effettuate le opportune verifiche, a far data dal 19.3.2014, l'Assistenza Tiscali tentava di contattare telefonicamente il Cliente ai numeri di reperibilità dallo stesso forniti all'atto della sottoscrizione del contratto, tuttavia senza alcun esito per irreperibilità dello stesso fino al 3

aprile 2014 (depositati gli screenshots del sistema CRM Tiscali riferiti al periodo 19 marzo – 3 aprile 2014). Il 3.4.2014 Tiscali riusciva a mettersi in contatto con l'utente eseguendo un intervento sul profilo della linea, la cui velocità massima impostata veniva ridotta da 20 a 10 Mega. Il Cliente confermava il miglioramento delle prestazioni del Servizio, come evidenziato dalla schermata del sistema CRM Tiscali, da cui si evince il riepilogo delle verifiche e degli interventi effettuati sulla linea a far data dal 17 marzo 2014. Il 3.4.2014 Tiscali inviava quindi all'utente una comunicazione via email mediante la quale confermava la risoluzione della problematica oggetto del precedente reclamo;

- Successivamente, l'utente segnalava nuovamente a Tiscali il malfunzionamento dei servizi: Tiscali effettuava verifiche dalle quali emergevano episodiche disconnessioni senza tuttavia riscontrare mai l'isolamento delle linee ADSL e Voce;

- Il 4.6.2014, in sede di gestione dell'istanza di provvedimento temporaneo "GU5" avente ad oggetto la ritardata portabilità della Linea da Tiscali a Telecom, dalle verifiche effettuate congiuntamente con i gestori Fastweb e Telecom emergeva che, sebbene entrambi i servizi ADSL e Voce fossero regolarmente attivi presso Tiscali, la Linea risultasse contestualmente configurata sulla rete di Telecom, senza che alcuna notifica di migrazione o di Number Portability fosse pervenuta a Tiscali;

- Quanto alla lamentata lentezza della connessione rispetto a quanto contrattualmente previsto dall'operatore, Tiscali eccepeva il mancato rispetto, da parte dell'utente, del disposto di cui all'art. 8, comma 6 Delibera 244/08/CONS. Pertanto, al fine di potere valutare le effettive prestazioni del servizio di connessione, Tiscali avrebbe dovuto ricevere l'estratto della procedura di misura della velocità attraverso il sistema Nemesys certificato dall'AGCOM. Precisava inoltre Tiscali che, ai sensi della citata normativa, quandanche le rilevazioni attraverso il sistema Nemesys fossero effettuate e fornissero prova dell'effettivo degrado del segnale, l'utente avrebbe solo la facoltà di recedere dal contratto senza costi di cessazione e che non avendo l'utente provveduto a trasmettere a Tiscali l'esito delle predette misurazioni, il diritto alla cessazione senza costi sarebbe decaduto;

- Sulla ritardata portabilità, Tiscali ha dedotto che la prima richiesta di Number Portability Pura, ex Delibera 35/10/CIR, è pervenuta da parte di Telecom il 18.6.2014 ed è stata espletata positivamente in fase 3 il 2.7.2014. Precedentemente a tale richiesta non risultano pervenute richieste di passaggio ad altro gestore tramite migrazione o portabilità, né l'utente ha richiesto a Tiscali la cessazione del Servizio. Pertanto, Tiscali ha correttamente mantenuto il Servizio attivo garantendone la continuità nell'erogazione fino all'espletamento positivo del processo di portabilità;

- Quanto, infine, all'interruzione dei servizi dal 2 al 24.7.2014 Tiscali non poteva esserne ritenuta responsabile, avendo a quella data già dismesso la linea.

Tiscali ribadiva pertanto di avere agito in maniera corretta e diligente nei confronti dell'utente, dapprima supportandolo a seguito delle segnalazioni pervenute al fine di effettuare le opportune verifiche ed individuare la causa del presunto malfunzionamento a carico del servizio; successivamente, a seguito della ricezione della richiesta di Number Portability Pura da parte di Telecom, Tiscali non ha ostacolato in alcun modo il regolare svolgimento del processo che si è

completato entro i termini previsti dalla normativa vigente; concludeva per il rigetto dell'istanza di definizione.

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

Telecom ha dedotto preliminarmente l'inammissibilità dell'istanza per incompetenza territoriale del Corecom Lazio, posto che dalla stessa visura camerale depositata dalla società istante emerge che la stessa ha sede in Catanzaro e non possiede alcuna sede, neppure secondaria, in Roma; né il sig. Giuseppe Bruno – richiedente la migrazione – aveva titolo per chiedere l'attivazione di un contratto in nome e per conto di Bruno Costruzioni xxx presso un indirizzo non riconducibile a detta società.

Sempre in via preliminare, in rito, Telecom ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza di definizione per essere ivi state proposte domande nuove rispetto a quelle avanzate in sede di tentativo di conciliazione.

Nel merito, Telecom ha dedotto che il preteso ritardo nella procedura di migrazione della linea da Tiscali e Telecom non sarebbe imputabile a quest'ultima; infatti la migrazione del servizio voce veniva espletata il 3.7.2014 a seguito di ordinativo di migrazione di Telecom del 17.2.2014 su richiesta sottoscritta dall'utente il 6.2.2014; la migrazione del servizio Adsl (Tutto senza limiti 20 mega) veniva espletata il 5.7.2014 a seguito di ordinativo di Telecom del 20.2.2014. Nelle more, con lettera del 11.6.2014, Telecom informava l'utente del ritardo della procedura.

Ricevuto l'ordine di attivazione di cui al provvedimento temporaneo U5001/14 del 01.07.2014 del Corecom Lazio, Telecom lo disattendeva "perchè l'Olo non liberava la risorsa e, di conseguenza, la data di attesa consegna veniva di volta in volta rinviata, fino al 3.7.2014".

Il malfunzionamento del servizio voce in uscita in epoca successiva alla espletata migrazione era imputabile esclusivamente a Tiscali che aveva erroneamente deconfigurato il numero dai propri sistemi: Telecom inviava quindi una segnalazione a Tiscali il 10.7.2014 che risolveva il problema il successivo 21.7.2014.

Le fatture inviate da Telecom solo successivamente all'espletamento della migrazione sono pertanto dovute dall'utente, che ha invece maturato un insoluto di Euro 248,50 a seguito del mancato pagamento delle fatture scadute il 9.12.2014 ed il 13.2.2015.

Telecom, infine, si opponeva alla richiesta di rimborso delle spese di procedura, che l'art. 19, comma 6 Delibera 173/07/CONS riconosce solo in relazione a quelle "necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura".

### **4. La posizione dell'operatore Fastweb.**

Fastweb ha dedotto di avere rilasciato la linea in data 17.1.2014 a favore di Tiscali che attivava i servizi il 18.1.2014.

Poiché i disservizi lamentati dall'utente decorrono a far data dal 20.1.2014, alcuna responsabilità era imputabile a Fastweb che chiedeva pertanto di essere estromessa dal procedimento.

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

L'utente ha replicato alle difese svolte da Telecom e da Tiscali, rilevando il mancato deposito da parte di entrambi i gestori delle C.G.C. richieste dal Corecom Lazio con la nota di avvio del procedimento; opponendosi alla estromissione di Fastweb dal procedimento; precisando che l'indennizzo richiesto per inadempimento agli oneri informativi doveva essere calcolato in Euro 6,00 pro die (Euro 1,50 x 2 servizi x 2 perché utenza business) per un totale di Euro 756,00 e non di Euro 3.780,00.

Con specifico riferimento alle difese di Telecom, l'utente si opponeva all'eccezione di incompetenza territoriale del Corecom Lazio sollevata da Telecom, posto che Roma è "il luogo in cui è ubicata la postazione fissa ad uso dell'utente finale" ai sensi dell'allegato A alla Delibera 173/07/CONS; ad abundantiam, depositava copia del contratto registrato relativo alla locazione all'utente dell'immobile sito in Roma.

Con l'istanza di definizione l'utente non aveva affatto proposto domande nuove, bensì precisato quelle già proposte in sede di tentativo di conciliazione.

Quanto alla difesa di Tiscali, l'utente eccepiva che il servizio Adsl era talmente lento da non consentire la navigazione, né il download di file o l'apertura di pagine web se non a seguito di interminabili attese e che pertanto il riferimento del gestore alla procedura Nemesys era del tutto inconferente; contestava l'efficacia probatoria delle "schermate" di Tiscali che, in ogni caso, attesterebbero solo i contatti telefonici tra utente e gestore, senza nulla dire in merito alla riparazione del guasto o agli interventi asseritamente svolti da Tiscali a tal fine; contestava che l'utente fosse mai stato irreperibile nei periodi indicati da Tiscali, così come il contenuto della conversazione del 3.4.2014; dal dettaglio del traffico depositato da Tiscali emergono i ripetuti e prolungati isolamenti del servizio voce e le frequenti disconnessioni del servizio Adsl.

Effettuata la migrazione, il disservizio del servizio voce era totale e non limitato al traffico in entrata come dedotto da Telecom, che nulla ha provato in merito all'attività espletata per la sua risoluzione.

L'utente contestava infine la comunicazione di Telecom del 11.6.2014, priva della data di invio e di ricezione, e non esaustiva quanto al suo contenuto, nonché la comunicazione di Tiscali, anch'essa inidonea a costituire risposta motivata ai reclami.

L'utente insisteva pertanto nelle proprie richieste.

## **5. L'esito dell'udienza di definizione.**

All'udienza di definizione del 14.05.2015 tutte le parti si riportavano ai rispettivi scritti difensivi ed il Legale Istruttore, preso atto dell'impossibilità di addivenire ad una soluzione transattiva, rimetteva gli atti al Collegio per la decisione.

## **6. Motivazione della decisione.**

Preliminarmente, in rito, devono essere rigettate le eccezioni proposte da Telecom.

Quanto all'eccezione di incompetenza per territorio del Corecom Lazio, l'art. 4 Regolamento di cui alla Delibera 173/07/CONS stabilisce che "Per determinare il Co.re.com territorialmente competente per l'esperimento del tentativo di conciliazione di cui all'articolo 2 si ha riguardo al

luogo in cui è ubicata la postazione fissa ad uso dell'utente finale ovvero, negli altri casi, al domicilio indicato dall'utente al momento della conclusione del contratto o, in mancanza, alla sua residenza o sede legale": poiché la presente controversia ha ad oggetto un'utenza fissa ubicata in Roma, per la sua definizione è competente per territorio il Corecom Lazio, a nulla rilevando che l'indirizzo di Roma non figuri nella visura camerale della società istante che, peraltro, ha depositato copia del contratto di locazione registrato relativo all'immobile ove è ubicata l'utenza.

Anche l'eccezione preliminare di inammissibilità dell'istanza per asserite domande nuove non oggetto del preventivo tentativo di conciliazione deve essere rigettata, posto che l'utente si è limitato, sulla base dei medesimi fatti posti a fondamento dell'istanza di conciliazione, a specificare e quantificare le proprie richieste in relazione alla data di espletamento della migrazione ed alla successiva data di definitiva risoluzione del guasto (interruzione totale) relativo al servizio voce.

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte nei limiti e termini di seguito specificati.

La controversia verte sul malfunzionamento dei servizi voce e Adsl a far data dal 20.1.2014, sulla ritardata migrazione dall'operatore Tiscali all'operatore Telecom, sulla interruzione del servizio voce successivamente all'espletamento della procedura di migrazione, sul mancato assolvimento degli oneri informativi e sulla mancata risposta ai reclami.

#### **6.1. Sul malfunzionamento dei servizi voce e Adsl a far data dal 20.1.2014.**

L'utente ha dedotto che i servizi voce e adsl attivi con Tiscali dal 18.1.2014 su utenza fissa business, hanno iniziato a presentare problemi di malfunzionamento dal 20.1.2014: in particolare, il servizio voce restava isolato sia in entrata che in uscita, talvolta per ore, talaltra per intere giornate come dimostrato dagli stessi tabulati di traffico prodotti da Tiscali, mentre il servizio adsl presentava continue disconnessioni di rete ovvero una lentezza di navigazione tale da impedirne l'utilizzo, come da speed test agli atti del procedimento. I reclami inoltrati a Tiscali non venivano riscontrati, sicchè l'utente il 6.2.2014 chiedeva il rientro/migrazione (con portabilità) in Telecom.

L'utente ha dedotto di avere ripetutamente reclamato il disservizio a Tiscali, senza tuttavia indicare la data dei reclami asseritamente svolti tramite call center; la prima segnalazione di guasto che può validamente essere presa in considerazione, pertanto, è quella del 14.3.2014 allorchè l'utente inviava a Tiscali, a mezzo fax (numero dedicato ai clienti business 800910032; agli atti del procedimento vi è la ricevuta di trasmissione del fax del 14.3.2014), un reclamo scritto relativo ai problemi riscontrati; il reclamo venne poi reiterato il 9.5.2014 ed il 26.5.2014.

I tabulati di traffico dati prodotti da Tiscali mostrano connessioni – senza soluzione di continuità – dal 18.1.2014 (data di attivazione del servizio in Tiscali a seguito di migrazione da Fastweb) al 30.6.2014, con consistenti volumi di traffico sia in download che in upload.

Esclusa, pertanto, la completa interruzione del servizio adsl, trattandosi invece di lentezza di connessione, l'utente avrebbe dovuto seguire la procedura prevista dal quadro regolamentare costituito dalle Delibere n. 131/06/CSP, 244/08/CSP in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, come delineatosi a seguito delle modifiche introdotte dalle delibere 149/07/CSP, 400/10/CONS e 151/12/CONS, in base al quale sussiste l'obbligo del

fornitore di specificare la velocità minima del servizio dati, risultante dalle misurazioni effettuate. In altri termini, gli operatori devono rendere nota la velocità minima reale di accesso alla rete con il collegamento Adsl. Sul punto, si deve puntualizzare che l'obbligo previsto dall'articolo 7, comma 3, della delibera n.244/08/CSP a carico degli operatori di fornire la corretta indicazione della velocità di trasmissione dati e specificatamente la banda minima in downloading, soddisfa esigenze di maggiore trasparenza e di scelta d'acquisto consapevole da parte degli utenti. Ciò, diversamente dal precedente regolamento di cui alla delibera n.131/06/CSP recante "direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31luglio 1997, n.249", secondo il quale il predetto obbligo informativo atteneva solo alla velocità massima teorica. L'adempimento da parte degli operatori dell'obbligo di garantire la banda minima in downloading, di cui all'articolo 7, comma 3, della delibera n.244/08/CONS, è stato reso operativo e verificabile per gli utenti solo con l'adozione, a partire dal mese di ottobre 2010, del sistema Ne.Me.Sys che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale e precisamente, in conformità a quanto previsto dall'articolo 8, comma 5, della citata delibera, entro un anno dalla designazione del soggetto indipendente di cui alla successiva delibera n.147/09/CSP. Infatti, l'art. 8, comma 6, Delibera 244/08/CSP dedicato alla "Verifica della qualità di servizio resa ad uso dell'utente finale" testualmente dispone che "Qualora l'utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1, un reclamo circostanziato all'operatore, allegandovi la certificazione attestante la misura effettuata, rilasciata per conto dell'Autorità. Ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, l'utente ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata".

Pertanto, stante la decorrenza della messa a disposizione degli utenti finali del nuovo strumento di test di velocità sul sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it) (ottobre 2010), il malfunzionamento del servizio Adsl reclamato il 14.3.2014, avrebbe dovuto essere supportato dal previo espletamento da parte dell'utente della procedura di cui al citato art.8 comma 6, Delibera 244/08/CSP, precisandosi altresì che, avuto riguardo alle richieste indennizzatorie dell'utente, che anche qualora le rilevazioni sul sistema Nemesys fossero state effettuate ed avessero fornito prova dell'effettivo degrado del segnale, l'utente avrebbe avuto solo la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione, mentre l'indennizzo sarebbe stato circoscritto, in conformità con quanto previsto dall'art.4 della delibera n.131/06/CSP, ai ritardi, rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto, nella riparazione dei malfunzionamenti segnalati.

L'utente non ha effettuato la rilevazione con il sistema Nemesys, ma ha depositato agli atti del procedimento due speed test non certificati e privi di data che, pertanto, anche per tale motivo sono inutilizzabili ai fini della definizione del procedimento.

La domanda di pagamento di un indennizzo per malfunzionamento del servizio Adsl deve pertanto essere rigettata.

Sul malfunzionamento del servizio voce, i tabulati di traffico prodotti da Tiscali mostrano effettivamente che nei periodi 5.3.2014 – 17.3.2014, 20.3.2014 - 31.3.2014 e 16.4.2014 –

29.4.2014 l'utenza non ha prodotto traffico; per tali periodi Tiscali non ha dunque fornito la prova di avere erogato il servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, né che l'inadempimento sia dipeso da causa ad essa non imputabile ex art. 1218 c.c.

Considerato, pertanto, che la prima segnalazione a Tiscali del predetto malfunzionamento, che può utilmente prendersi in considerazione, è quella a mezzo fax del 14.3.2014, deve riconoscersi all'utente l'indennizzo previsto dal combinato disposto di cui agli artt. 5, commi 1 e 3 e art. 12, comma 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS per i periodi sopra indicati e con decorrenza dal 14.3.2014, per complessivi Euro 270,00.

L'utente ha altresì chiesto il rimborso di quanto pagato a Tiscali nel periodo dei dedotti malfunzionamenti, e lo storno di eventuali insoluti, ivi compresi eventuali costi di recesso da ritenersi illegittimi atteso l'inadempimento di Tiscali.

Può riconoscersi il solo rimborso parziale dei costi fissi addebitati nelle fatture emesse da Tiscali nei periodi di malfunzionamento sopra indennizzati, e limitatamente al solo servizio voce, esclusi gli addebiti per traffico effettuato che restano a carico dell'utente. Si riconosce pertanto all'utente il rimborso della somma di Euro 11,62 i.i. (euro 118,97 i.i. : 72 giorni = 1,65/die per entrambi i servizi voce e adsl; riduzione al 50% (solo servizio voce) = 0,83/die x 14 gg. = 11,62) a valere sulla fattura n. 140484811 del 3.2.2014 relativa al periodo 18.1.2014 – 31.3.2014; nonché della ulteriore somma di Euro 7,36 i.i. (canone euro 55,90 oltre iva : 60 gg = 0,93/die per entrambi i servizi voce e adsl; riduzione al 50% = 0,46/die x 13 gg. = 6,04 oltre ad iva) a valere sulla fattura n. 141099488 del 2.4.2014 relativa al periodo 1.4.2014 – 31.5.2014.

## **6.2. Sulla ritardata migrazione della linea da Tiscali a Telecom, e sull'interruzione del servizio voce dal 2.7.2014 al 24.7.2014.**

E' pacifico tra le parti che l'utente abbia chiesto la migrazione in Telecom con contratto sottoscritto il 6.2.2014 e che la migrazione sia stata espletata solo il 2.7.2014.

Tiscali ha dedotto di avere ricevuto la prima richiesta di Number Portability Pura, ex Delibera 35/10/CIR, il 18.6.2014 da parte di Telecom e che precedentemente a tale richiesta non aveva ricevuto altre richieste di migrazione, né l'utente ha richiesto a Tiscali la cessazione del servizio; anche con memoria del 10.6.2014 depositata nell'ambito del procedimento per provvedimento temporaneo ex art. 5 Delibera 173/07/CONS, Tiscali ha dedotto di non avere ricevuto – a quella data - richieste di migrazione o di NP da parte di altro gestore, specificando altresì che “sebbene entrambi i servizi ADSL e Voce siano regolarmente attivi presso Tiscali, la Linea risulti di fatto configurata sulla rete di Telecom Italia senza che alcuna notifica o richiesta sia mai pervenuta alla Scrivente”. Con successiva comunicazione del 2.7.2014 al Corecom Lazio, Tiscali deduceva che “Facciamo integrale riferimento alla nostra precedente memoria del 10/06/2014. E si rappresenta quanto segue. In data 18/06/2014, perveniva a Tiscali una richiesta di Number Portability Pura per la numerazione xxxxxxx200 da parte di Telecom Italia. Il suddetto ordine risulta in corso con data di attesa consegna prevista per il 02/07/2014 (All.1). Tiscali attende l'espletamento dell'ordine da parte di Telecom per procedere alla cessazione definitiva del contratto”. Tiscali depositava agli atti del procedimento la schermata Pride relativa all'ordine di migrazione ricevuto da Telecom il 18.6.2014 ed espletato il 2.7.2014.

Telecom ha dedotto che la migrazione del servizio voce veniva espletata il 3.7.2014 a seguito di ordinativo di migrazione di Telecom del 17.2.2014, mentre la migrazione del servizio Adsl veniva

espletata il 5.7.2014 a seguito di ordinativo di Telecom del 20.2.2014. Nelle more, con lettera del 11.6.2014, Telecom informava l'utente del ritardo della procedura.

La difesa di Telecom è smentita dalla documentazione tecnica prodotta dallo stesso gestore.

Le schermate di Telecom Wholesale mostrano, infatti, che il 10.1.2014 – dunque prima della richiesta dell'utente del 6.2.2014 – veniva creato l'ordine di migrazione Olo, che veniva espletato il 17.1.2014: risulta così confermato quanto dedotto da Tiscali in sede di procedimento per provvedimento temporaneo, e cioè che la linea – sebbene attiva sui sistemi Tiscali a far data dal 18.1.2014 – era di fatto configurata sui sistemi Telecom. Tant'è che nel conto Telecom 5/2014 risulta addebitato il canone del servizio Adsl a far data dal 13.5.2014.

Nel contempo, Telecom non ha prodotto alcuna documentazione a supporto di quanto sostenuto circa la creazione di ordini di migrazione del 17.2.2014 per il servizio voce e del 20.2.2014 per il servizio Adsl.

Sicchè deve ritenersi che il ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione da Tiscali a Telecom, in forza di contratto sottoscritto con quest'ultima il 6.2.2014, espletata solo il 2.7.2014, sia imputabile esclusivamente a Telecom, con esclusione di responsabilità non solo di Tiscali, ma anche di Fastweb cui apparteneva la numerazione, e con conseguente diritto dell'utente all'indennizzo richiesto e previsto dall'art. 6, comma 1 in combinato disposto con l'art. 12, comma 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS dal 20.2.2014 al 2.7.2014, per Euro 1.320,00 a carico di Telecom.

Non può invece essere accolta la richiesta di indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi, poiché, essendo già stata accertata e indennizzata la responsabilità di Telecom Italia in via principale, cioè ai sensi dell'art. 6, commi 1 e 2, l'ulteriore indennizzo ai sensi dell'art.3, commi 2 e 3 costituirebbe un'ingiustificata duplicazione.

L'utente ha poi lamentato l'interruzione del servizio voce dal 2.7.2014 al 24.7.2014.

Telecom ha ammesso il solo malfunzionamento del servizio in uscita deducendo l'imputabilità a Tiscali che aveva erroneamente deconfigurato il numero dai propri sistemi, e che inviata una segnalazione a Tiscali il 10.7.2014, questa risolveva il problema il successivo 21.7.2014.

Telecom, su cui incombeva il relativo onere, non ha in alcun modo provato quanto dedotto, né in merito al malfunzionamento parziale, né in merito alla segnalazione asseritamente inviata a Tiscali ed all'intervento di questa.

In mancanza di prova dell'esatto adempimento, o che l'inadempimento – anche solo parziale – sia dipeso da causa non imputabile ex art. 1218 c.c., deve affermarsi che l'interruzione del servizio voce dal 2 al 24.7.2014 sia imputabile esclusivamente a Telecom, presso cui la linea era migrata a far data dal 2.7.2014.

L'utente ha pertanto diritto al pagamento dell'indennizzo ex art. 5, comma 1 in combinato disposto con l'art. 12, comma 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, per Euro 220,00.

Si riconosce altresì il rimborso parziale dei canoni relativi al servizio Adsl ed al servizio voce addebitati nel conto 5/2014 e pagati dall'utente, che restano a carico dell'utente solo a far data dal 2.7.2014 quanto al servizio Adsl, e dal 24.7.2014 quanto al servizio voce. L'utente ha pertanto

diritto al rimborso della somma di Euro 30,80 i.i. (canone voce 68,87:60= 1,15/die x 22 gg interruzione = 25,25 + Iva 22%) per il servizio voce, e di Euro 39,65 (canone 72,26:110= 0,65/die x 50gg dal 13.5.2014 al 2.7.2014) per il servizio Adsl.

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

L'utente ha lamentato la mancata risposta ai reclami del 14.3.2014 (Tiscali, reiterato il 9.5.2014 ed il 26.5.2014) e del 9.5.2014 (Telecom, reiterato il 26.5.2014).

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, 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.

Il reclamo del 14.3.2014 rivolto a Tiscali, risulta solo parzialmente riscontrato dall'operatore il 3.4.2014 in occasione del colloquio telefonico intercorso con l'utente; Tiscali, tuttavia non ha riscontrato i reclami successivi, con i quali l'utente lamentava il perdurare dei disservizi.

Telecom ha prodotto la risposta del 10.6.2015 al reclamo del 9.5.2015 che, tuttavia, per il suo contenuto del tutto generico e stereotipato ("Le comunichiamo che la Sua richiesta di attivazione linea risulta essere presa in carico. La invitiamo, pertanto, ad attendere i tempi necessari per la lavorazione.") non può essere considerata "adeguatamente motivata" ai sensi della normativa richiamata.

L'utente ha pertanto diritto all'indennizzo previsto dall'art. 11 allegato A alla Delibera 73/11/CONS per entrambi i gruppi di reclamo, a decorrere da quello del 9.5.2014 ricevuto da entrambi i gestori a mezzo fax in pari data, e sino all'udienza del 15.12.2014 svolta nell'ambito della procedura di conciliazione, detratto il tempo utile (45 gg.) per la risposta, per Euro 175,00 a carico degli operatori Telecom e Tiscali, ciascuno.

#### **7. Sulle spese di procedura.**

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 100,00 (cento/00) a carico di ciascun operatore, considerate le difese svolte ed il comportamento processuale tenuto da tutte le parti del procedimento.

Per tutto quanto sopra esposto,

**IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

Accoglie parzialmente l'istanza di GRUPPO BRUNO COSTRUZIONI DAL 1936 xxx nei confronti delle società TELECOM ITALIA xxx e TISCALI xxx, con rigetto delle domande proposte nei confronti di FASTWEB xxx.

1. La società TISCALI xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 270,00= (duecento settanta/00=) a titolo di indennizzo ai sensi del combinato disposto di cui agli artt. 5, commi 1 e 3 e art. 12, comma 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS;

ii. euro 175,00= (cento settantacinque/00=) a titolo di indennizzo ex art. 11 allegato A alla Delibera 73/11/CONS.

La società TISCALI xxx è inoltre tenuta a disporre il rimborso, in favore dell'istante:

di Euro 11,62 i.i. a valere sulla fattura n. 140484811 del 3.2.2014 relativa al periodo 18.1.2014 – 31.3.2014;

di Euro 7,36 i.i. a valere sulla fattura n. 141099488 del 2.4.2014 relativa al periodo 1.4.2014 – 31.5.2014.

2. La società TELECOM ITALIA xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

iii. Euro 1.320,00= (mille trecento venti/00=) a titolo di indennizzo ai sensi dell'art. 6, comma 1 in combinato disposto con l'art. 12, comma 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS;

iv. Euro 220,00= (duecento venti/00=) a titolo di indennizzo ex art. 5, comma 1 in combinato disposto con l'art. 12, comma 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS;

v. Euro 175,00= (cento settantacinque/00=) a titolo di indennizzo ex art. 11 allegato A alla Delibera 73/11/CONS.

3. La società TELECOM ITALIA xxx è inoltre tenuta a disporre il rimborso, in favore dell'istante della complessiva somma di Euro 70,45 i.i. (Euro 30,80 i.i. + Euro 39,65 i.i.) a valere sul conto Telecom 5/2014

4. Le società TISCALI xxx e TELECOM ITALIA xxx sono tenute, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.

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

7. 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, lì 18 dicembre 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto