



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 202/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ECOTRADE / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14/1498/17)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 dicembre 2017;

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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*;

VISTA l’istanza del sig. Dessì, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Ecotrade, dell’11 agosto 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La società Ecotrade, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, intestataria dell'utenza telefonica *business* n. 070852XXX, contesta la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL a far data dal mese di aprile 2017.

In particolare, l'istante ha rappresentato che a seguito della stipula in data 6 aprile 2016 di un contratto di affitto di ramo d'azienda subentrava alla società Azienda Italiana Depuratori S.r.l., dichiarata fallita, nel contratto di fornitura dei servizi di comunicazione elettronica con la società Telecom Italia S.p.A.

A fronte della richiesta di subentro formalizzata nel mese di aprile 2016, la società Telecom Italia S.p.A. con nota del 18 ottobre 2016, quindi con notevole ritardo comunicava di essere impossibilitata nel procedere alla lavorazione della relativa richiesta in quanto l'utenza telefonica de qua rientrava nel contratto Evoluzione Ufficio. Di seguito, l'istante, intenzionato a cambiare operatore, richiedeva la migrazione della predetta risorsa numerica in Vodafone Italia S.p.A.; a distanza di poco più di un mese, precisamente in data 20 aprile 2017, riscontrava la totale interruzione del servizio telefonico e del servizio ADSL e, a seguito di reclamo telefonico, apprendeva che tale disservizio era dipeso dalla presenza di una morosità pregressa, di cui però la società Telecom Italia S.p.A. non forniva evidenza alcuna. A fronte di numerosi reclami e solleciti di riattivazione dei servizi e del pagamento in data 13 maggio 2017 di quattro fatture insolute intestate alla società Azienda Italiana Depuratori S.r.l., la società Telecom Italia S.p.A. rimaneva inerte; solo a seguito dell'adozione di provvedimento temporaneo da parte del CORECOM Sardegna la linea telefonica riprendeva la piena funzionalità in data 20 luglio 2017.

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

- i. l'immediata migrazione della numerazione n. 070852XXX in Vodafone Italia S.p.A.;
- ii. il risarcimento dei danni quantificati in euro 160.000,00 per la diminuzione del volume di affari per la sospensione della linea telefonica fino al 20 luglio 2017;
- iii. l'annullamento degli importi fatturati allo stato insoluti;
- vi. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del *Regolamento* a supporto della propria posizione. Tuttavia, con nota del 27 novembre 2017, in riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria formalizzata nel verbale di udienza di discussione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

della controversia del 21 novembre 2017, la società Telecom Italia S.p.A. ha rappresentato che *“il cliente Ecotrade voleva subentrare al cliente Azienda Italiana Depuratori che aveva un’offerta chiamata “Evoluzione Ufficio”. L’Offerta non prevedeva la possibilità di effettuare la lavorazione di subentro, se non con il ritorno indietro alla situazione precedente. La lavorazione di riconversione è stata avviata anche se con ritardo, ma questo non inficiava sul corretto funzionamento della linea. La riconversione di Evoluzione Ufficio a RTG+ADSL è una pratica molto lunga e si è impiegato molto tempo. Peraltro, il cliente subentrante si accolla oneri e onori dalla precedente gestione; pertanto, il cliente si doveva informare su quale offerta subentrava e quali erano le reali difficoltà. Con nota del 18 ottobre 2016, accogliendo il reclamo, sono state emesse note di credito ed annullate due fatture”*.

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare, va chiarito che la richiesta dell’istante di cui al punto i., di perfezionamento della procedura di migrazione della numerazione n. 070852XXX deve intendersi superata, in quanto nel corso della presente procedura la società Telecom Italia S.p.A. ha comunicato la migrazione della predetta risorsa numerica avvenuta in data 29 settembre 2017; circostanza peraltro confermata dall’istante medesimo che ha dichiarato a verbale l’avvenuto trasferimento della linea telefonica nella suddetta data, a seguito del ripristino in data 20 luglio 2017 della funzionalità della stessa da parte di Telecom Italia S.p.A.

Inoltre, ancor prima di entrare nel merito della *res controversa*, va chiarito che la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell’Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui al *Regolamento*, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell’inadempimento, ai sensi dell’articolo 19, comma 4, del *Regolamento* e che, pertanto, la domanda di risarcimento del danno di cui al punto ii., non può trovare accoglimento in questa sede.

Tanto premesso, all’esito delle risultanze istruttorie si deve evidenziare che l’accertata responsabilità del disservizio lamentato dall’istante in capo alla società Telecom Italia S.p.A. legittima l’applicazione del *Regolamento sugli indennizzi*.

Da quanto documentato agli atti, si deve rilevare che la sospensione che ha interessato entrambi i servizi inerente all’utenza telefonica n. 070852XXX dal 20 aprile 2017 al 20 luglio 2017 è dipesa dalla mancata lavorazione da parte della società Telecom Italia S.p.A. della richiesta di subentro, per stessa ammissione di controparte.

Al riguardo, va precisato che sebbene *“il subentrante, in qualità di cessionario del Contratto, assume la medesima posizione giuridica del precedente intestatario, succedendo in tutti i crediti ed accollandosi tutti i debiti derivanti dal rapporto contrattuale, ivi inclusi eventuali debiti inerenti prestazioni già eseguite”* ai sensi dell’articolo 10, comma 2, delle Condizioni generali di abbonamento di Telecom Italia, nel caso di specie, la mancata gestione da parte dell’operatore della richiesta dell’istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

di subentro, tradottasi in mancato aggiornamento dell'anagrafica contrattuale, ha determinato il prosieguo del ciclo di fatturazione in capo alla società Azienda Italiana Depuratori S.r.l., risultante originariamente intestataria nei sistemi informativi di Telecom Italia S.p.A., sebbene fallita per effetto di declaratoria *ope iudicis*.

Sul punto, va evidenziata la scarsa diligenza dell'operatore, in quanto a fronte della richiesta di subentro inviata tempestivamente nel mese di aprile 2016 dalla società Ecotrade, in ossequio all'articolo 12, del regolamento d'affitto di azienda, allegato al provvedimento autorizzatorio del giudice delegato, secondo il quale "*le spese inerenti alla fornitura delle utenze sono a carico dell'affittuario che provvederà a stipulare contratto a proprio nome*", allegato in copia agli atti, solo in data 18 ottobre 2016 la società Telecom Italia S.p.A. ha comunicato l'impossibilità di espletare la procedura di subentro, peraltro adducendo motivi non meglio precisati, in quanto l'asserito adeguamento tecnico, ovvero la riconversione della tecnologia da "*Evoluzione Ufficio in RTG + ADSL*", non può necessariamente inficiare una richiesta di natura amministrativa, quale risulta essere il subentro, che si sostanzia in una mera *mutatio nominis*, con mantenimento del medesimo rapporto contrattuale e contestuale trasferimento di posizioni creditorie e debitorie. Va aggiunto, inoltre, che allorquando la società Ecotrade, venendo a conoscenza mediante contatto del *customer care* di quattro fatture insolute, intestate tutte alla società Azienda Italiana Depuratori S.r.l., ha provveduto al relativo pagamento in data 13 maggio 2017, la società Telecom Italia S.p.A., omettendo di procedere all'abbinamento del pagamento dei bonifici, non ha provveduto alla riattivazione dei servizi, nonostante i ripetuti solleciti telefonici; perseverando, in tal modo, nel comportamento inerte fino all'avvio della procedura conciliativa. Peraltro, la predetta società nella presente procedura non ha documentato di avere fornito tutte le informazioni circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi, in conformità a quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP.

Per quanto sopra esposto, l'indebita sospensione amministrativa di entrambi i servizi, imputabile esclusivamente alla predetta Società, legittima la liquidazione dell'indennizzo ai sensi dell'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero complessivo di 91 giorni dal 20 aprile 2017 al 20 luglio 2017. Nel caso di specie, il predetto parametro deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento, attesa la natura *business* dell'utenza telefonica interessata dal disservizio. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto ii., deve ritenersi accoglibile sotto il profilo indennizzatorio.

Da ultimo, accoglibile può ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di storno degli importi fatturati, allo stato insoluti, in ragione dell'accertata mancata fruizione di entrambi i servizi nel periodo oggetto di contestazione.

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*, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), considerato che l'istante ha avviato sia la procedura conciliativa presso il CORECOM Sardegna che la presente procedura, nel corso delle quali



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

la società Telecom Italia S.p.A. ha tenuto un comportamento ostruzionistico, in dispregio al *favor utentis*;

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Dessì, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Ecotrade, nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.365,00 (milletrecentosessantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 91 giorni di sospensione del servizio telefonico, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*;

ii. euro 1.365,00 (milletrecentosessantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 91 giorni di sospensione del servizio ADSL, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*.

3. La società Telecom Italia S.p.A. è, altresì, tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 070852XXX, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati indebitamente, con contestuale emissione di relative note di credito e ritiro di eventuali pratiche di recupero crediti.

4. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta, infine, a comunicare a questa Autorità 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 19 dicembre 2017

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi