



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 21/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
AGROMARE / VODAFONE ITALIA S.P.A. / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14/560/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 15 febbraio 2018;

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 della società Agromare, del 16 marzo 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta la mancata attivazione delle linee telefoniche *business* n. 081961xxx e n. 0828304xxx, da parte di Telecom Italia S.p.A.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

a. La società istante, in persona del suo legale rappresentante, in data 15 dicembre 2015, stipulava un contratto con l'operatore Telecom Italia S.p.A., avente ad oggetto l'attivazione dell'offerta *business* denominata "Tutto" sui numeri fissi 081961xxx e 0828304xxx, previa migrazione da Vodafone Italia S.p.A., nonché l'attivazione dell'offerta denominata "Tim Professional Unlimited" sui numeri mobili;

b. *sui numeri mobili la linea veniva attivata prontamente, mentre sui fissi ciò non avveniva*", infatti, alla data del 18 marzo 2016, nonostante innumerevoli reclami, Telecom Italia S.p.A. ancora non aveva provveduto ad attivare i servizi;

c. in sede di udienza l'utente ha, altresì, dichiarato che dal 1 gennaio al 17 gennaio 2016 le utenze dedotte in controversia erano del tutto disservite, in quanto non funzionava né il servizio voce, né il servizio di connessione ad *internet*.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

i. l'attivazione dei servizi voce e ADSL sulle linee telefoniche *business* n. 081961xxx e n. 0828304xxx ;

ii. la corresponsione di un indennizzo per i disservizi subiti;

iii. la corresponsione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami.

2. La posizione degli operatori

La società Vodafone Italia S.p.A., in via preliminare, ha eccepito l'estrema genericità delle considerazioni sollevate dall'istante, non avvalorate da una chiara ricostruzione dei fatti, né da alcuna evidenza documentale.

Nel merito, ha dichiarato che "*non risultano richieste di migrazione o portabilità pura dei numeri fissi da parte del gestore Telecom Italia e che i servizi relativi alla rete fissa sulle due sedi dell'istante sono regolarmente attivi con Vodafone e funzionanti*".

Inoltre, l'operatore ha rilevato che, dopo il tentativo di conciliazione esperito presso il CORECOM competente in data 21 aprile 2016, l'utente non ha mai reclamato in ordine ai disservizi di cui si duole, infatti l'unico reclamo in atti risale al marzo 2016.

Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto memorie in relazione ai fatti rappresentati dall'utente, tuttavia in sede di udienza ha dichiarato che la numerazione 081961xxx risulta intestata a un utente *consumer*, non *business*, e risultano euro 569,00 di morosità pregressa.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

In primis, si rileva che le doglianze mosse dall'istante nei confronti di Telecom Italia S.p.A. restano incontestate, non avendo l'operatore rilevato alcunché a propria difesa, tantomeno contraddetto la rappresentazione dei fatti esposta nell'istanza di definizione.

Nel merito, atteso che l'istante in data 25 gennaio 2018 ha comunicato formale rinuncia alla domanda *sub i.*, la presente pronuncia avrà ad oggetto esclusivamente le richieste di indennizzo.

In particolare, premesso che l'unico disservizio che si ritiene provato, alla luce dell'istruttoria condotta, è la mancata migrazione di due utenze telefoniche *business*, la domanda *sub ii.* può trovare accoglimento nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A.

Pertanto, in riferimento all'utenza telefonica n. 081961xxx, a fronte del contratto *business* sottoscritto in data 15 dicembre 2015, constatato, anche a seguito di precisa integrazione istruttoria, che Telecom Italia S.p.A. non ha posto in essere alcuna delle attività di competenza e atteso che i servizi telefonici sono sempre stati erogati da Vodafone Italia S.p.A., Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 3,00 *pro die*, per ciascun servizio, per complessivi 516 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 15 dicembre 2015 (data in cui risulta sottoscritto il contratto) al 24 maggio 2017 (data dell'udienza in Autorità in cui l'operatore ha dichiarato cessata la procedura di attivazione), già decurtati di giorni 10 che l'operatore si riserva, ai sensi dell'articolo 4 delle proprie Condizioni generali di contratto, per attivare la linea telefonica, per un importo totale pari ad euro 3.096,00 (tremilanovantasei/00).

Analogamente, in riferimento all'utenza telefonica n. 0828304xxx, atteso che seppure corrispondesse al vero quanto addotto, ma non provato, da Telecom Italia S.p.A., ovvero che la procedura di migrazione andava in scarto in quanto al codice di migrazione erano associati anche altri numeri telefonici, non comunicati, Telecom Italia S.p.A. avrebbe comunque dovuto darne tempestiva comunicazione all'utente. Pertanto, l'operatore dovrà corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 3,00 *pro die*, per complessivi 511 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 30 dicembre 2015 (data in cui Telecom Italia S.p.A. ha dichiarato di aver riscontrato la sussistenza di altre numerazioni associate al medesimo codice di migrazione) al 24 maggio 2017 (data dell'udienza in Autorità in cui l'operatore ha dichiarato cessata la procedura di attivazione), per un importo totale pari ad euro 1.533,00 (millecinquecentotrentatre/00). Si precisa, altresì, che in virtù del principio di equità espressamente richiamato nelle Linee Guida (cfr. par. III.5.2.), si è ritenuto di riconoscere



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

l'indennizzo di cui sopra in misura unitaria, ossia in riferimento alla condotta omissiva dell'operatore consistente nella mancata comunicazione dell'impossibilità di attivare la linea telefonica, ritenendosi sproporzionato riconoscere l'indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi in riferimento a ciascuno dei due servizi non accessori, come se l'operatore avesse posto in essere due distinte condotte omissive.

Viceversa, non si ritiene di accogliere la richiesta *sub iii.* in quanto il primo reclamo scritto, depositato in atti, è stato inviato agli operatori l'8 marzo 2016, quindi poco prima di avviare il tentativo di conciliazione (la relativa istanza risulta infatti depositata presso il CORECOM competente il 30 marzo 2016), senza attendere che decorresse il termine che ciascun operatore si riserva, ai sensi delle proprie Condizioni generali di contratto, per dare riscontro al reclamo stesso.

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 della società Agromare nei confronti della società Telecom Italia S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

a. euro 3.096,00 (tremilanovantasei/00), a titolo di indennizzo per mancato espletamento della procedura di migrazione dell'utenza *business* n. 081961xxx;

b. euro 1.533,00 (millecinquecentotrentatre/00), a titolo di indennizzo per violazione degli oneri informativi nell'ambito della procedura di migrazione dell'utenza *business* n. 0828304xxx.

3. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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

5. 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Roma, 15 febbraio 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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