



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 70/17/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
STUDIO LEGALE ASSOCIATO SARTORI/BRENNERCOM S.P.A./TELECOM
ITALIA S.P.A.
(GU14/2423/2016)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione infrastrutture e reti del 12 giugno 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 “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 125/17/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 dello studio legale associato Sartori, del 18 novembre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Lo studio legale Sartori, in riferimento al contratto *business* n. 1000025780, lamenta il ritardo nella migrazione delle utenze dall'operatore Brennercom S.p.A. all'operatore Telecom Italia S.p.A., nonché disservizi in fase di migrazione, oltre l'addebito di importi non dovuti.

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

a. lo studio legale Sartori, in data 3 marzo 2014, ha comunicato all'operatore Brennercom S.p.A. il recesso dal contratto, in relazione sia al servizio Voce che al servizio di accesso ad *internet*, per effetto della migrazione delle linee in Telecom Italia S.p.A.;

b. infatti, in atti è depositato il contratto sottoscritto con Telecom Italia S.p.A., in data 31 marzo 2014, per la fornitura dei servizi sulle utenze n. 0458345xxx n. 0458300xxx, n. 0458340xxx e n. 0458340xxx;

c. tuttavia, nel mese di luglio 2014, *“la linea principale n. 0458345xxx ed anche le altre due linee n. 0458340xxx e n. 0458340xxx, nonché la linea fax (n. 0458300xxx)”* non erano migrate;

d. inoltre, alla data del 18 settembre 2014, non solo la linea principale n. 0458345xxx *“che per circa due settimane è risultata anche assolutamente inattiva e inutilizzabile”* non è migrata in Telecom Italia S.p.A., ma la società Brennercom S.p.A. ha emesso anche la fattura n. 3410096023 del 9 settembre 2014, riferita al traffico telefonico dei mesi di agosto e settembre 2014, per un importo pari ad euro 806,45;

e. per di più, il 19 dicembre 2014 pervenivano altre fatture emesse dalla società Brennercom S.p.A., in particolare, nel periodo compreso dal mese di aprile al mese di ottobre 2014, Brennercom S.p.A. emetteva fatture per un importo totale pari ad euro 6.490,69 e, contestualmente, Telecom Italia S.p.A. richiedeva il pagamento di un importo pari ad euro 2.310,50;

f. poi, alla data del 17 febbraio 2015, ancora non risultava funzionante in Telecom Italia S.p.A. la linea n. 0458340xxx;

g. per quanto sopra l'istante sospendeva i pagamenti delle fatture emesse, rispettivamente, da Brennercom S.p.A. e da Telecom Italia S.p.A. e inviava formale reclamo ad entrambi gli operatori, contestando i disservizi e la fatturazione;

h. infine, in pendenza di procedura di conciliazione, la linea n. 0458345xxx è stata sospesa.

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

- i. la restituzione degli importi corrisposti e non dovuti;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per i disagi cagionati;
- iii. la *“vittoria di spese di lite”*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La posizione degli operatori

Brennercom S.p.A., nella propria memoria, ha dichiarato che lo studio legale Sartori ha stipulato un contratto denominato “*Communication Solution*”, avente ad oggetto sia la telefonia fissa che il noleggio di un centralino Siemens per la durata minima contrattuale di 60 mesi. Con raccomandata del 3 marzo 2014, l’istante ha comunicato il recesso dal contratto in essere, con cessazione dei servizi *internet* e fonia, per la migrazione delle utenze in Telecom Italia S.p.A.

In data 7 agosto 2014 ha avuto luogo la migrazione delle numerazioni 0458300xxx, 0458340xxx, 0458340xxx e 0452223147. “*La numerazione 0458345xxx (numero ISDN) veniva migrata in data 22.07.2015, in quanto sino a tale data la Telecom Italia s.p.a. non si premurava di fare alcuna richiesta di rientro del numero alla Brennercom S.p.A.*” Le numerazioni 0458011xxx, 0458041xxx e 0458012xxx sono invece state cessate per effetto della richiesta dell’utente.

Tuttavia è ancora in essere il contratto riguardante il noleggio della centralina telefonica, sottoscritto in data 6 febbraio 2013 ed avente una durata minima contrattuale pari a 60 mesi.

In relazione a tanto, l’operatore ha precisato che l’istante non ha provveduto al pagamento delle fatture nn. 3410117082, 3510010423, 3510019148, 3510029994, 3510041699, 3510054620, 3510063665, 3510076182, 3510089279, 3510098554, 3510111566 (emesse tra novembre 2014 e ottobre 2015) e che in riferimento al periodo compreso da ottobre 2015 ad aprile 2018 sarà emessa una fattura a saldo, avente ad oggetto il noleggio della centralina telefonica.

Infine, Brennercom ha dichiarato di aver “*pienamente rispettato le regole tecniche e normative della procedura migratoria ed il ritardo nella migrazione delle linee è unicamente imputabile alla Telecom Italia S.p.a., la quale ha chiesto il rientro delle proprie numerazioni con enorme ritardo*”.

Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto memorie, tuttavia, in udienza ha rappresentato che a carico dell’istante risulta un insoluto pari ad euro 7.122,50. Inoltre, a seguito di espressa richiesta di integrazione istruttoria, ha dichiarato che le utenze n. 0458300xxx e n. 0458340xxx sono rientrate in Telecom in data 7 agosto 2014, la linea n. 0458340xxx il 6 agosto 2014 e l’altra n. 0458345xxx è rientrata in data 29 maggio 2015 e risulta altresì attivata come nuovo impianto, in data 7 agosto 2014, l’utenza n. 04513503xxx, cessata il 9 novembre 2015, per effetto di contestazione del cliente.

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.

Preliminarmente, si evidenzia che l’utente, nell’istanza di definizione, ha omesso di indicare puntualmente i fatti posti all’origine della controversia, limitandosi a richiamare genericamente la documentazione allegata al modello GU14, ovvero la



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

pregressa corrispondenza intercorsa con gli operatori in merito alla questione controversa. Dagli atti del fascicolo è quindi possibile evincere le seguenti circostanze di fatto.

Nonostante lo studio legale Sartori abbia sottoscritto il contratto con Telecom Italia S.p.A. in data 31 marzo 2014, le utenze n. 0458300xxx e n. 0458340xxx sono migrate il 7 agosto 2014, la linea n. 0458340xxx il 6 agosto 2014 e l'altra, n. 0458345xxx, il 29 maggio 2015.

La società Brennercom S.p.A. ha dichiarato in memorie, senza tuttavia dimostrarlo, che il ritardo nella migrazione delle utenze è dipeso esclusivamente dall'operatore *recipient*. Telecom Italia S.p.A., d'altro canto, non ha contestato tale asserzione, non ha dato evidenza delle ragioni per cui non ha rispettato i tempi di attivazione dei servizi, espressamente previsti all'articolo 4 della Carta dei servizi, tantomeno ha dato prova di aver informato l'utente in ordine agli eventuali impedimenti tecnici riscontrati nel corso della procedura di migrazione.

Ciò stante, in considerazione del fatto che in attesa che venisse espletata la procedura di migrazione i servizi, fonia e *internet*, sono stati forniti dall'operatore *donating*, Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere allo Studio legale Sartori l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo totale pari ad euro 1.416,00 (millequattrocentosedici/00), computato nella misura di 3,00 euro giornalieri, per il servizio Voce fornito su ciascuna delle tre utenze (n. 0458300xxx, n. 0458340xxx e n. 0458340xxx) e 3,00 euro giornalieri per il servizio di accesso ad *internet*, per complessivi 118 giorni, riferiti al periodo compreso dal 31 marzo 2014 (data in cui l'utente ha sottoscritto il contratto con Telecom Italia S.p.A.) al 7 agosto 2014 (data in cui risulta espletata la procedura di migrazione in Telecom Italia S.p.A.), decurtati dei 10 giorni che, ai sensi dell'articolo 4, comma 1, della Carta dei servizi, l'operatore si riserva per attivare la linea.

Parimenti, Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere allo Studio legale Sartori l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo totale pari ad euro 2.472,00 (duemilaquattrocentosettandadue/00), computato nella misura di complessivi 6,00 euro giornalieri, per i servizi voce e *internet*, in riferimento all'utenza n. 0458345xxx, per complessivi 412 giorni, riferiti al periodo compreso dal 31 marzo 2014 (data in cui l'utente ha sottoscritto il contratto con Telecom Italia S.p.A.) al 29 maggio 2015 (data in cui risulta espletata la procedura di migrazione in Telecom Italia S.p.A.), decurtati dei 10 giorni che, ai sensi dell'articolo 4, comma 1, della Carta dei servizi, l'operatore si riserva per attivare la linea.

In merito all'interruzione dei servizi, relativi alle utenze n. 0458345xxx e n. 0458340xxx, che l'istante ha addotto essersi verificata nel corso della procedura di migrazione, non può trovare accoglimento la richiesta di corresponsione di eventuali indennizzi, stante l'assoluta genericità, nell'*an*, nel *quomodo* e nel *quando*, dei fatti posti a fondamento della relativa richiesta. In particolare, si evidenzia che la disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art. 2697 c.c. prevede che "*chi vuol far valere un diritto*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto deve provare i fatti su cui l'eccezione si fonda". Nel caso di specie, premesso che l'asserito disservizio non trova riscontro nella documentazione in atti, si evidenzia che non risulta minimamente circoscritto l'arco temporale entro cui lo stesso si sarebbe verificato, talché risulta impossibile determinare l'indennizzo giornaliero eventualmente spettante.

In ordine alla contestazione delle fatture, dalla documentazione in atti non risulta che entrambi gli operatori abbiano emesso, rispettivamente, fattura in riferimento al medesimo periodo e alle medesime utenze.

In particolare, per quanto attiene alle fatture emesse dalla società Brennercom S.p.A., si osserva che alcun importo è stato addebitato in relazione alle utenze n. 0458300xxx, n. 0458340xxx e n. 0458340xxx in riferimento al periodo successivo alla data in cui le stesse sono migrate in Telecom Italia S.p.A. Infatti, dai documenti contabili in atti, risulta che a decorrere dal 7 agosto 2014 sono stati addebitati solo i costi relativi a servizi resi su utenze diverse, ovvero al noleggio della centralina telefonica. Stesso dicasi per quanto attiene alla numerazione 0458345xxx; infatti, a far data dal 29 maggio 2015 (data della migrazione in Telecom Italia S.p.A.), alcun addebito è stato fatturato in relazione alla predetta utenza.

Per quanto sopra, gli importi addebitati nelle fatture emesse dalla società Brennercom S.p.A. non potranno essere oggetto di storno ovvero di rimborso.

Viceversa, si ritiene indebita in quanto non conforme ai documenti contrattuali prodotti e non contestati, la fattura n. 8E01315710 del 10 novembre 2014, emessa da Telecom Italia S.p.A. In particolare, la stessa risulta riferita alla numerazione 04513503xxx che, stante le memorie dell'operatore, è attribuita ad un nuovo impianto, non contemplato nella proposta contrattuale sottoscritta e, pertanto, il relativo importo nella stessa addebitato, pari ad euro 1.845,00, merita di essere integralmente stornato. Le restanti fatturazioni, depositate in allegato all'istanza di definizione, risultano invece conformi agli accordi contrattuali atteso che sono riferite al periodo in cui le numerazioni oggetto del contratto sono transitate in Telecom Italia S.p.A.

Infine, atteso che l'istanza depositata risulta compilata in violazione del principio di sinteticità degli atti di cui all'articolo 16, comma 2 *bis*, delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS, non si ritiene di accogliere la richiesta di rimborso delle spese di procedura.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza dello studio legale associato Sartori nei confronti della società Telecom Italia S.p.A., per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Telecom Italia S.p.A., oltre a stornare, ovvero rimborsare, l'importo addebitato nella fattura n. 8E01315710 del 10 novembre 2014, 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 1.416,00 (millequattrocentosedici/00), a titolo di indennizzo per ritardata migrazione delle utenze n. 0458300xxx, n. 0458340xxx e n. 0458340xxx;

b. euro 2.472,00 (duemilaquattrocentosettandadue/00) a titolo di indennizzo per per ritardata migrazione dell'utenza n. 0458345xxx.

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.

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

Roma, 12 giugno 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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