

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 248/17 xxx/
Telecom Italia S.p.A.**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Vice Presidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato
incaricata della redazione del presente atto*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*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 "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l'"*Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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;

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 della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "*Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

VISTA la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche*" e successive modifiche;

VISTA la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, "*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*",

VISTA l'istanza GU14 n. 248 del giorno 2 maggio 2017 con cui la Sig.ra xxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Telecom Italia) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

RILEVATO che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell'istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare di un contratto *business* sull'utenza n. 055 488xxx con la società Telecom Italia, lamenta la perdita della numerazione in conseguenza di un trasloco non effettuato, nonché la ritardata attivazione dei servizi presso la nuova sede.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nella documentazione allegata e nella memoria, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 13 luglio 2016, in previsione di un trasferimento del proprio studio, chiamava il servizio clienti dell'operatore, e provvedeva a fare una prima richiesta di trasloco della propria linea telefonica ad un nuovo indirizzo; "*veniva concordato, con l'operatrice del 119 di Telecom per il giorno 27 luglio 2016 nella fascia oraria tra le ore 10,30 e le ore 12,30*";

- il giorno successivo, in data 14 luglio 2016, veniva contattata da un tecnico che doveva eseguire il lavoro e veniva a sapere che l'operatrice del *call center* aveva inserito non correttamente la richiesta di trasloco, in quanto aveva indicato un nuovo numero telefonico, contrariamente dalla richiesta di mantenimento della propria utenza attiva ormai da 21 anni; il tecnico suggeriva di contattare nuovamente il *call center* dell'operatore ed effettuare una nuova richiesta e, nel frattempo, provvedeva ad annullare la richiesta errata;

- a far data 14 luglio 2016 constatava, dopo la chiamata del tecnico, la totale interruzione dei servizi voce e ADSL che venivano ripristinati nel corso della giornata;

- il servizio Clienti la informava che poteva inoltrare una nuova richiesta di trasloco solo dopo che fossero trascorse 48 ore dall'annullamento della precedente; attendeva quindi il tempo indicato, ma una volta chiamato nuovamente il Servizio Clienti le veniva indicato che avrebbe dovuto confermare la richiesta per fax;

- in data 20 luglio 2016 inviava, quindi, un fax per inoltrare la nuova richiesta di trasloco, chiedendo il trasloco con mantenimento del proprio "*numero storico*";

- in data 3 agosto 2016 lo studio si trasferiva presso i nuovi locali, ma i servizi non venivano attivati;

- in data 4 gennaio 2017, per il tramite del legale, inviava un reclamo a mezzo fax, dopo infruttuose segnalazioni presso il servizio clienti.

Nell'ambito della procedura conciliativa, l'istante chiedeva al CoReCom Toscana l'adozione di un provvedimento temporaneo ai sensi dell'art. 5, all. A della Delibera Agcom n. 173/07/CONS nei confronti l'operatore Telecom Italia al fine di ottenere l'attivazione dei servizi linea telefonica fissa n. 055 488xxx; all'esito di tale procedura veniva a conoscenza del fatto che l'utenza n. 055 488xxx era stata assegnata ad altro utente. Con comunicazione del 12 gennaio 2017, veniva a conoscenza che *“purtroppo questo numero il 23/11/16 è stato attivato da CRM-R [ad altra cliente] con servizio fonia + adsl”*.

In data 8 febbraio 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In data 28 febbraio 2017 i servizi fonia e ADSL venivano attivati, ma su una diversa utenza (n. 055 2280xxx).

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) l'indennizzo di *“€ 17,50x212 giorni per un totale di € 3.170,00 per il mancato trasloco della linea telefonica oltre interessi”*, considerato che il *“dies a quo da cui calcolare il mancato trasloco è il 31 luglio 2016, ovvero 10 giorni successivi dalla nuova richiesta di trasloco (...), il dies ad quem è il 28 febbraio 2017, data di attivazione del servizio”* il parametro è individuato come 50% del canone pari ad euro 70,00 come previsto dalla Carta dei Servizi business di Telecom Italia. L'indennizzo di *“€ 17,50x212 giorni per un totale di € 3.170,00 per il mancato trasloco del servizio ADSL oltre interessi”*;
- ii) l' *“indennizzo per la perdita del storico numero dello Studio Legale (...) € 400 x 21 anni e mezzo, € 8.600,00”*;
- iii) l'indennizzo per la mancata risposta *“ai reclami presentati il 20 luglio 2016 e 4.1.2017 dalla cliente, e tale inadempimento deve essere indennizzato con la corresponsione di € 800,00 (€ 400 x 2)”*;
- iv) *“un ulteriore indennizzo forfettario di € 1.000,00 per l'impossibilità di utilizzo del servizio fax”*;
- v) *“la corresponsione di € 1.000,00 come rimborso spese per la procedura oltre Iva e Cap”*.

L'istante in data 1° giugno 2017 ha fatto pervenire, per il tramite del proprio legale, una memoria integrativa con la quale precisato quanto descritto in istanza, ribadendo le richieste già espresse quantificate, nel loro insieme, *“per un totale di € 15.110,00 a titolo di indennizzi per i disagi e disservizi subiti”*.

2. La posizione dell'operatore.

La società Telecom Italia, in data 5 giugno 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegata, nella quale ha eccepito l' *“inammissibilità della richiesta pecuniaria, così come spiegata da parte istante, attesa la natura risarcitoria della medesima che – quantificata in € 50.000 in conciliazione – è in ogni caso inammissibile giusto quanto previsto dall'art. 19 della Delibera AGCOM 173/07/CONS (“L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità (...). Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno”*.

L'operatore ha, inoltre, eccepito che l'istante afferma *“di aver sofferto un disagio derivante dall'assenza di collegamento, lato fonia e ADSL, sulla linea n. 055.488xxx, a seguito di richiesta di trasloco, con conseguente perdita del numero che – sebbene non sottoposta al tentativo di conciliazione – risulta essere intervenuta successivamente all'esperienza del medesimo, come comunicato da TIM nelle more del procedimento di urgenza ex artt. 5 e 21 delibera 173/07/CONS”*.

Nel merito l'operatore ha rappresentato che:

- *“[d]alle verifiche svolte internamente (...) la linea n. 055.488xxx, per cui era stato richiesto il trasloco, il 23 novembre 2016 è stata attivata da CRM Residenziale [ad altra cliente], con conseguente esito negativo degli OL di trasloco di volta in volta emessi (l'ultimo KO Provisioning risale al 17 gennaio 2017). È dunque evidente come TIM, nell'eseguire la prima richiesta di trasloco abbia cessato la linea oggetto del procedimento in capo all'istante e, non avendo potuto tempestivamente congelare la vendibilità del numero, non sia più riuscita a recuperarlo al momento della riattivazione”*;
- *“l'indennizzo collegato al ritardato trasloco va calcolato tenendo conto del fatto che l'attivazione dell'ADSL presuppone l'esistenza del collegamento lato fonia e, per questo motivo, il dies a quo da prendere a riferimento sono differenti a seconda dell'una e dell'altra tipologia di servizio. Pur ammettendo che, lato voce, il calcolo debba decorrere dal 31 luglio 2016, lato ADSL occorre prendere in considerazione il termine di 30 giorni solari previsto dalla Carta dei Servizi, decorrente a partire dall'avvenuta attivazione, lato voce, del numero richiesto. Solo dopo aver attivato la linea limitatamente al servizio di fonia, è infatti possibile procedere all'attivazione del servizio ADSL secondo i termini previsti dalla Carta dei Servizi TIM (Doc. 1: "Dal giorno di registrazione dell'ordine da parte di Telecom Italia e a condizione che sia già attiva la linea telefonica RTG, il tempo massimo di attivazione del Servizio ADSL Business solo linea (senza modem/router) è di 30 giorni solari. Nel caso di attivazione del Servizio Broadband nei profili con modem/router e CD autoinstallante o con intervento del tecnico presso il domicilio del Cliente per l'installazione, il tempo massimo di attivazione è di 50 giorni solari. Nel caso di attivazione del Servizio Broadband con VoIP incluso, il tempo massimo di attivazione è di 70 giorni solari. Nel caso in cui è attiva una linea telefonica ISDN i suddetti tempi sono aumentati di 10 giorni solari. Se non è attiva una linea telefonica RTG o ISDN il tempo massimo di attivazione del Servizio è calcolato a partire dal primo giorno solare successivo a quello di attivazione della linea telefonica RTG o ISDN"). Pertanto, secondo la scrivente difesa, l'unico aspetto suscettibile di indennizzo ha ad oggetto la ritardata attivazione, conseguente alla richiesta di trasloco, della componente voce della linea n. 055-2280xxx, atteso che l'ADSL non ha subito alcun ritardo se, come dichiarato da controparte, è stato disponibile contestualmente alla linea voce già dal 28 febbraio 2017 (benché nei sistemi interni di TIM l'attivazione risulta datata al 20 febbraio 2017)”*;
- *l'indennizzo inerente la perdita della numerazione che deve essere quantificata “nella misura massima di € 4.000, come previsto dagli artt. 9 e 12 delibera 73/11/CONS, dovendosi rigettare la quantificazione avversa di € 8.600,00”*;
- *“l'indennizzo previsto dall'art. 11 delibera 73/11/CONS per la mancata risposta ai reclami può raggiungere l'importo massimo di € 300 e la quantificazione di € 400 non può essere presa in considerazione in questa sede”*;
- *non può essere corrisposto l'indennizzo per “l'indisponibilità del servizio fax”, in quanto “trattasi di servizio facoltativo utilizzato su linea analogica e, pertanto, il mancato utilizzo è da*

intendersi giù liquidato nella somma eventualmente calcolata per il mancato funzionamento della linea, lato voce, ex art. 4 delibera 73/11/CONS”.

“Infine, in merito alla richiesta, sempre avanzata dall’istante, relativa alla rifusione delle spese di procedura, [l’operatore Telecom Italia ha dedotto che] l’istante si limita a chiedere genericamente delle spese di procedura, senza dimostrare alcunché a riguardo, come diversamente disciplina la norma citata, atteso peraltro che l’assistenza di un difensore, in questa sede, è meramente facoltativa e rimessa alla discrezionalità dell’istante”.

3. La replica dell’istante.

L’istante, per il tramite del proprio legale, in data 14 giugno 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegata, nella quale, nel ribadire le richieste espresse in istanza, ha risposto all’obiezione dell’operatore inerente la domanda risarcitoria evidenziando che la *“somma quindi complessivamente richiesta (...) in questa sede è pari ad € 15.110,00 esclusivamente a titolo di indennizzo. Infatti è espressamente ribadito nelle richieste salva la facoltà di legge di agire presso le sedi competenti per il maggior danno”.*

Inoltre parte istante ha dedotto che:

- *“contrariamente a quanto affermato dalla difesa avversaria, l’evento perdita della numerazione 055.4881xxx(...) avvenuto per esclusivo fatto e colpa di TIM, si è verificato prima dell’esperienza della conciliazione. La domanda di conciliazione UG ed il GU5 sono stati infatti presentati in data 5 dicembre 2016 e l’udienza di conciliazione si è tenuta in data 8 febbraio 2017. Dunque, tale evento, palesato da TIM con la propria risposta al GU5, è stato oggetto, di discussione nella udienza di conciliazione”;*

- *“non è condivisibile quanto affermato in riferimento all’attivazione dell’ADSL: TIM sostiene che, dato che da Carta dei Servizi, il gestore telefonico ha a disposizione 30 giorni solari dall’attivazione del servizio voce per l’attivazione dell’ADSL, nel caso che ci occupa l’attivazione dell’ADSL non ha subito alcun ritardo poiché attivata il giorno 28 febbraio 2017 unitamente al lato voce. Dunque il decorso del tempo dalla richiesta di trasloco della (...) linea e ADSL (...) dal mese di luglio 2016 al giorno 28 febbraio 2017, ovvero sette mesi di attesa, non sarebbe indennizzabile. (...) Tale interpretazione della Carta dei Servizi in riferimento all’ADSL non può essere applicata al caso di specie anche perché [l’istante] non ha chiesto l’attivazione di una nuova linea bensì semplicemente un trasloco di linea in costanza quindi di rapporto contrattuale e che sarebbe dovuto avvenire in continuità di servizio voce e ADSL”;*

- *“si allega alla presente la lettera di TIM recentemente giunta (...) con cui il gestore telefonico si scusa e riconosce le rimostranze formulate in riferimento alla fatturazione di un Modem mai richiesto e mai recapitato presso lo studio poiché già dotato del precedente apparecchio. E’ evidente quindi il riconoscimento della responsabilità di TIM nonché la costanza di rapporto per cui ogni riferimento ad attivazioni di linea ex novo e non a trasloco della medesima sono da considerarsi prive di pregio”;*

- *l’utente “insiste per l’erogazione della somma calcolata in € 400,00 per ciascun anno di possesso della numerazione per un totale di € 8.600,00, visti i ventuno anni di utilizzo della medesima nell’esercizio della professione forense (...). A tal proposito si citai” Nella determinazione della misura dell’indennizzo per perdita definitiva della numerazione per responsabilità dell’operatore, non si può prescindere dalla valutazione complessiva della fattispecie e dalle ripercussioni che, secondo un criterio di ragionevolezza, possono derivare dalla mancata utilizzazione della numerazione in uso all’utente, dovendosi impedire che da tale*

impossibilità possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate." Corecom Toscana Delibera n. 8/12. Nel caso che ci occupa 'evidente ed in re ipsa la gravità della perdita del numero";

Infine l'istante ha insistito "per la corresponsione degli indennizzi richiesti di € 800,00 per la mancata risposta ai reclami nonché dei € 1.000,00 forfettari per il mancato utilizzo del servizio fax stante proprio tutti quei principi di ragionevolezza, adeguatezza, proporzionalità e visione del caso concreto a cui si rifanno i precedenti citati".

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, ancor prima di entrare nel merito della *res controversa*, con riferimento all'eccezione dell'operatore circa la natura risarcitoria delle domande dell'istante, che ai sensi delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, anche le istanze inesatte o imprecise, in un'ottica di *favor utentis*, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare. In particolare, anche la richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte.

Esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria, le domande *de quibus* dovranno essere, in questa sede, correttamente interpretate, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, quali richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati.

Tanto premesso, all'esito delle risultanze istruttorie si deve evidenziare che l'accertata responsabilità dei disservizi lamentati dall'istante in capo alla società Telecom Italia legittima l'applicazione del *Regolamento sugli indennizzi*.

Entrando nel merito della presente disamina, per quanto concerne il ritardato trasloco della linea telefonica, si richiama in generale:

- in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, 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, 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 codice civile, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi;

- in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, il principio secondo cui gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa.

Inoltre devono essere richiamate le Condizioni generali di abbonamento di Telecom Italia, che all'articolo 9, comma 1, prevedono che l'attivazione del servizio debba avvenire entro 10 giorni dalla relativa richiesta del cliente, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il cliente, con mantenimento del medesimo numero ove tecnicamente possibile. Il medesimo articolo puntualizza che *“Tim indica al momento della richiesta la data di appuntamento anche ove concordata con il cliente, in cui è previsto l'intervento del tecnico presso il luogo di ubicazione dell'impianto. Le date possono essere confermate o rimodulate da Tim anche tramite invio di SMS. Se il cliente dichiara di non avere interesse a mantenere attivo, nel frattempo, l'impianto da traslocare, Tim sospende, a decorrere dalla data indicata dal cliente, il servizio fino a quando il trasloco non è effettuato”*.

Nel caso di specie, in conformità all'ordinaria tempistica contrattuale dei dieci giorni, deve ravvisarsi la ritardata attivazione dei servizi presso la nuova sede di ubicazione dello studio professionale, atteso che la società Telecom Italia non ha ultimato la procedura di trasloco della linea telefonica (n. 055 2280xxx) entro la data del 31 luglio 2016, ossia decorsi i 10 giorni previsti dalla richiesta del 20 luglio 2016.

La società Telecom Italia non ha provato, inoltre, entro la tempistica prevista dei 10 giorni, secondo le condizioni contrattuali dell'operatore, di aver comunicato all'istante in ordine alle criticità tecniche/fattuali riscontrate nel corso della procedura di attivazione dei servizi, in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A), alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP. E' da evidenziarsi, al riguardo, che nel corso della presente procedura, la società Telecom Italia non ha dimostrato di avere provveduto tempestivamente ad informare l'istante medesimo in ordine alla sussistenza di eventuali impedimenti tecnici e/o amministrativi, incidenti sul *delivery* della richiesta di trasloco che l'istante aveva incontestamente inoltrato in relazione al proprio numero n. 055 488xxx. In particolare l'operatore, nei propri scritti difensivi, non ha dato conto alcuno in merito della data di appuntamento concordata con l'utente per il trasloco, né delle successive rimodulazioni, atteso che l'utente in istanza ha rappresentato che il primo appuntamento era stato fissato per il 27 luglio 2016.

Ne consegue che, in assenza di prova contraria, l'operatore Telecom Italia è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine al mancato trasloco dell'utenza in questione e che, pertanto, deve essere riconosciuto alla società istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per tali ragioni, nel caso in esame, si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell'articolo 3, commi 1 e 3, del Regolamento in materia di indennizzi, approvato con Delibera Agcom n. 73/11/CONS, che rispettivamente prevedono:

- *“nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a*

corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo”;

- *“ai fini di cui al comma 1 è applicato l’indennizzo anche nei casi di ritardo per i quali l’operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell’intervento o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l’esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi”.*

Pertanto, a fronte di tale inadempimento per il ritardato trasloco, in accoglimento della richiesta *sub i)*, non può che riconoscersi il diritto dell’istante alla corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall’utente da computarsi in base al parametro previsto dal sopra richiamato art. 3, commi 1 e 2, e dell’art. 12, comma 2, dell’Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, attesa la natura *business* dell’utenza.

Con riguardo al periodo indennizzabile, deve essere osservato che il ritardo nell’attivazione del servizio fonia inerente all’utenza n. 055 2280xxx deve essere circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dal 31 luglio 2016 al 28 febbraio 2017 (data quest’ultima di effettivo trasloco della linea telefonica), per il numero complessivo di 212 giorni.

Ne consegue che per la ritardata attivazione del servizio fonia sull’utenza *de qua* l’istante ha diritto alla somma di euro 3.180,00 (euro 15,00 *pro die* x 212 giorni).

Analogamente, è meritevole di parziale accoglimento la richiesta *sub i)* dell’istante sul ritardato trasloco del servizio ADSL.

Richiamato quanto sopra dedotto, occorre evidenziare che, con riferimento al servizio ADSL, la società Telecom Italia ha dedotto l’assenza di ritardo nell’espletamento del trasloco di detto servizio, essendo stato attivato in data 28 febbraio 2017, contestualmente alla linea fonia sul numero 055 2280xxx. Sul punto l’operatore, richiamando la Carta dei Servizi, ha precisato che, *“pur ammettendo che, lato voce, il calcolo [dell’indennizzo] debba decorrere dal 31 luglio 2016, lato ADSL occorre prendere in considerazione il termine di 30 giorni solari previsto dalla Carta dei Servizi, decorrente a partire dall’avvenuta attivazione, lato voce, del numero richiesto”.* Sul punto deve osservarsi che, nonostante l’impegno contrattualmente assunto dal gestore con la richiesta di trasloco del 20 luglio 2016, il numero telefonico attivato è risultato diverso da quello richiesto dall’istante, circostanza in merito alla quale l’operatore non ha informato l’utente, il quale presso la nuova sede non ha fruito neppure del servizio ADSL.

Ne deriva che l’utente è legittimato al riconoscimento di un indennizzo proporzionato al pregiudizio subito, attesa la responsabilità dell’operatore Telecom Italia ai sensi dell’art. 1218 del codice civile per il ritardo dell’attivazione del servizio ADSL.

Per quanto concerne l’individuazione dell’intervallo temporale di riferimento in base al quale effettuare il calcolo degli indennizzi, si individua il *dies a quo* nel giorno 31 agosto 2016, data ottenuta detraendo i 30 giorni previsti dalla Carta dei Servizi dell’operatore per il trasloco della linea ADSL, decorrenti dal 31 luglio 2016, data entro la quale l’operatore avrebbe dovuto attivare il servizio telefonico o, quanto meno, fornire comunicazione in merito agli impedimenti incontrati, eventualmente concordando con l’utente una diversa data di attivazione.

Dunque, atteso che il *dies ad quem* deve essere individuato nel 28 febbraio 2017, data di attivazione dei servizi, per i 182 giorni di ritardo per l’attivazione del servizio ADSL, l’istante ha diritto alla liquidazione di un indennizzo da computarsi con medesima parametrizzazione, ovvero alla somma di euro 2.730,00 (euro 15,00 *pro die* x 182 giorni).

Parimenti è meritevole di parziale accoglimento la richiesta *sub iii)* d'indennizzo per la perdita del numero, nei limiti di seguito esposti.

Nel caso di specie, la doglianza dell'utente è fondata, in quanto derivante da una erronea lavorazione della richiesta di trasloco dell'istante, la quale aveva chiesto il mantenimento del numero n. 055 488xxx, che è stato, invece, erroneamente cessato dall'operatore Telecom Italia. Da tale cessazione è derivata la perdita della titolarità della numerazione, atteso che il numero *de quo* è tornato nella disponibilità dell'operatore *Donor*, che l'ha assegnato ad altro utente. La rassegna del numero risulta avvenuta in data 23 novembre 2016, come si evince dalla documentazione in atti, a seguito di richiesta di adozione di un provvedimento temporaneo di attivazione della medesima utenza rivolto dall'istante al Corecom.

In relazione a tanto, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, l'operatore Telecom Italia è responsabile in ordine alla perdita del numero n. 055 488xxx e deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Ai fini della determinazione dell'indennizzo si richiama l'art. 9 dell'Allegato A del Regolamento in materia di indennizzi approvato con la Delibera n. 73/11/CONS, il quale prevede che "*l'utente, nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile all'operatore, avrà diritto ad un indennizzo pari ad euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di euro 1.000,00*". Detto importo va riconosciuto nella misura massima prevista dalla norma e moltiplicato, in questo caso, per quattro, sempre ai sensi dell'art. 12, comma 2 del menzionato allegato A, trattandosi di utenza *business*. Al riguardo la parte istante ha infatti dedotto e provato che la numerazione fissa in questione era in uso alla stessa da 21 anni. L'operatore, di contro, non ha dedotto alcunché senza contrastare l'affermazione dell'utente che, pertanto, è da ritenersi incontestata.

Pertanto, in accoglimento della richiesta di cui *sub ii)* delle domande contenute in istanza, l'importo dell'indennizzo da riconoscere per la perdita della numerazione *de qua* è pari alla somma complessiva di euro 4.000,00 computato nella misura massima.

Diversamente, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante *sub iii)* "*un ulteriore indennizzo forfettario di € 1.000,00 per l'impossibilità di utilizzo del servizio fax*", atteso che trattasi di indennizzo già erogato con il riconoscimento dell'indennizzo per il ritardo nel trasloco dell'utenza, dal momento che il Regolamento non prevede alcun specifico indennizzo ulteriore rispetto ai servizi fonia e ADSL, per i quali l'utente ha già percepito il relativo indennizzo.

Per quanto riguarda la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta "*ai reclami presentati il 20 luglio 2016 e 4.1.2017*", domanda *sub iv)* può trovare un parziale accoglimento, atteso che, agli atti, non risultano risposte dell'operatore.

Al riguardo viene in rilievo l'art. 11, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS che, prevede, nel caso in cui "*l'operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*". Il medesimo articolo prevede, al comma 2, che "*l'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio*".

Ciò detto, la domanda dell'istante è meritevole di accoglimento in relazione al primo dei due reclami inviato per fax all'operatore in data 20 luglio 2016, attenendo entrambi ai medesimi disservizi.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, si individua il *dies a quo* nel giorno 20 agosto 2016 (detratti i 30 giorni previsti dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 20 luglio 2016) e il *dies ad quem* nella data del 8 febbraio 2017 (data dell'udienza di conciliazione).

Pertanto l'utente ha diritto all'indennizzo di euro 172,00 (euro 1,00 *pro die* x 172 giorni).

Infine si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 150,00 a titolo di spese di procedura.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 4 novembre 2019;

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 2 maggio 2017 dalla Sig.ra xxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A., che detto operatore provveda:

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario della somma di:
 - a) euro 3.180,00 a titolo d'indennizzo per il ritardo del trasloco del servizio fonia sull'utenza n. 055 2280xxx, ai sensi dell'art. 3, commi 1 e 2, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS;
 - b) euro 2.730,00 a titolo d'indennizzo per il ritardo del trasloco del servizio ADSL sull'utenza n. 055 2280xxx, ai sensi dell'articolo 3, commi 1 e 2, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS;
 - c) euro 4.000,00 a titolo d'indennizzo per la perdita del numero n. 055 488xxx ai sensi dell'articolo 9, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS;
 - d) euro 172,00 a titolo d'indennizzo per la mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art. 11, commi 1 e 2, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS
 - e) euro 150,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo di cui al precedente punto 1), lettera a), lettera b), lettera c), lettera d) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.



DELIBERAZIONE
n. 98 del 4 novembre 2019

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi