

DELIBERA N.	77/2015
TITOLO	2015.1.10.4.1
	2013.1.10.21. 1130-1131
LEGISLATURA	X

Il giorno 4 dicembre 2015 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA	Presidente
MARINA CAPORALE	Vicepresidente
MAURO RAPARELLI	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX E XXX / TELECOM ITALIA X



## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

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

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS;

Visto lo "*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 Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom, dott.ssa Primarosa Fini (NP.2015.2288);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 4 dicembre 2015;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE



## 1. La posizione dell'istante

Gli istanti Ferrarini e Magnani hanno presentato due istanze di definizione della controversia di cui si dispone la riunione per ragioni di identità soggettiva ed oggettiva, rilevando la voltura di due utenze, da affari a residenziale, riconducibili entrambe ad un medesimo soggetto affari e, successivamente, a Ferrarini l'utenza XXX ed a Magnani l'utenza XXX.

In particolare, gli istanti hanno lamentato la ritardata voltura delle linee XXX e XXX, la sospensione della linea XXX, l'attivazione di servizi non richiesti, l'intestazione dell'utenza XXX per nove anni ad altro soggetto, il blocco non autorizzato sulla posta elettronica delle proposte commerciali degli operatori concorrenti, nei confronti della società Telecom Italia X (di seguito Telecom).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nonché nel corso dell'audizione, gli istanti hanno dichiarato quanto segue:

- di avere richiesto in data 27 novembre 2011 la voltura delle utenze da affari a residenziale, in particolare da Slogan X a Ferrarini l'utenza XXX e da Slogan X a Magnani l'utenza XXX;
- di avere scoperto che l'utenza XXX, per nove anni, non era stata intestata a Slogan X, ma ad altro soggetto;
- di avere ottenuto la voltura dell'utenza XXX solo in data 3 gennaio 2012 e di avere subito una sospensione della linea dal 27 dicembre 2011 al 3 gennaio 2012;
- di avere ottenuto la voltura dell'utenza XXX solo in data 1 marzo 2012, cioè dopo più di tre mesi dalla richiesta, nel corso dei quali l'utente ha ricevuto pubblicità per utenza affari;
- di non avere richiesto alcuni servizi, come "Superinternet", attivato il 24 aprile 2012 sull'utenza XXX, nonché "Telecom Zero" e "Chi è", attivati sull'utenza XXX;
- di avere subito un blocco non autorizzato delle mail in arrivo con proposte commerciali di altri operatori concorrenti.

In base a tali premesse, gli utenti hanno richiesto:

- a) indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio;
- b) indennizzo per sospensione indebita del servizio relativa all'utenza XXX;
- c) indennizzo per errori nell'elenco telefonico;
- d) rimborso dei danni materiali, morali e d'immagine, sul piano economico e della privacy, del numero aggiuntivo risultato per nove anni intestato ad altro utente;



- e) rimborso dei danni materiali, morali e d'immagine, sul piano economico e della privacy, della censura sulle e-mail in arrivo.

## 2. La posizione dell'operatore

La società Telecom, nella propria memoria e nel corso dell'audizione, ha eccepito l'infondatezza delle pretese avversarie, chiedendone il rigetto. In particolare, l'operatore, relativamente all'utenza XXX, rileva che: "... il n. XXX a partire dall'anno 2003 non era più nella disponibilità del Sig. Ferrarini in quanto il contratto di abbonamento residenziale è stato cessato come da richiesta del cliente agli inizi del 2003. ... Da tale momento, come normativa prevede, Telecom è rientrata in possesso della numerazione telefonica che ha provveduto legittimamente a riassegnare ad un altro cliente. ... Dunque non corrisponde al vero che a seguito di cessazione del contratto di abbonamento residenziale richiesta dal Sig. Ferrarini il n. XXX è stato volturato in capo alla società Slogan X sempre del Sig. E. Ferrarini...". Nonostante ciò, Telecom "...per un estremo eccesso di zelo nei confronti della parte istante, non senza poche difficoltà tecniche, tentava di recuperare al Sig. Ferrarini per l'attivazione di un nuovo contratto per abbonamento telefonico residenziale...proprio lo stesso numero di telefono che parte istante aveva utilizzato nel lontano 2003, ovvero il n. XXX. ... Quindi nel caso che ci occupa parliamo di una nuova attivazione e non di voltura, così come emerge altresì dal primo conto telefonico (n.2/2012 – doc. n. 3) emesso da Telecom dove sono riportati i costi per *"Contributo attivazione linea telefonica"* e non per voltura e/o declassamento. La linea telefonica XXX è stata attivata in data 3.1.2012 ... In ogni caso si precisa che alcuna richiesta di indennizzo potrà essere riconosciuta per l'asserita indebita interruzione per il periodo precedente al 3.1.2012 poiché, come noto, il diritto all'indennizzo presuppone il perfezionamento di un valido vincolo contrattuale tra le parti che si è verificato solo e soltanto con l'attivazione della linea telefonica così come previsto dalle Condizioni Generali di Abbonamento. ... Quanto all'attivazione del profilo Superinternet asseritamente non richiesto, si specifica che è completamente cessata la materia del contendere in quanto Telecom ha già provveduto a rimborsare i costi per canoni relativi al servizio pari ad euro 4,00 sul conto telefonico n. 5/2012." Relativamente al presunto filtro attivato da Telecom in relazione alle comunicazioni via mail in entrata con finalità commerciali di altri operatori telefonici concorrenti, l'operatore rileva il carattere inverosimile in quanto "il c.d. "filtro spam" può essere impostato solo e soltanto dall'utilizzatore del servizio di posta elettronica e non dal gestore telefonico che non ha alcun accesso in tal senso. Con riguardo invece ai presunti errori nell'elenco telefonico si evidenzia come l'istante non abbia neanche specificato di quale utenza telefonica si stia parlando né quali anni di pubblicazione sarebbero stati interessati da errori di pubblicazione, talché risulta impossibile replicare ad una simile doglianza, totalmente generica ed indeterminata. Si specifica in ogni caso che l'unico numero



telefonico intestato al Sig. Ferrarini dal gennaio 2012, ovvero il n. XXX, risulta essere stato regolarmente pubblicato nelle Pagine Bianche edizione 2012/2013 (doc. n. 10). ... Per ciò che riguarda invece la richiesta di risarcimento dei presunti danni patiti dal Sig. Ferrarini, non si può che rilevare l'inammissibilità di una simile domanda posto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.". Per quanto attiene all'utenza XXX, Telecom rileva che: "La linea ISDN n. XXX intestata alla società Slogan X è stata oggetto in data 27.11.2011 di richiesta di subentro e declassazione (da linea affari a linea residenziale) da parte della Sig.ra Magnani con contestuale cessazione del collegamento ADSL. Ebbene, nei tempi tecnici necessari (di certo non in 95 giorni come sostiene parte istante), Telecom ha proceduto dapprima a volturare la linea telefonica in capo alla Sig.ra Magnani, così come emerge dal conto n. 1/2012 che si produce (doc. n. 2), per poi successivamente procedere alla sistemazione contabile della fatturazione ...". Telecom, infine, rimanda alle argomentazioni svolte in ordine all'utenza XXX per sostenere l'infondatezza delle altre pretese avanzate relativamente all'utenza XXX.

### **Motivazione della decisione**

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

In via preliminare si precisa la riunione delle pratiche 1130 e 1131 per ragioni di identità soggettiva ed oggettiva, rilevando la voltura di due utenze, da affari a residenziale, riconducibili entrambe ad un medesimo soggetto affari e, successivamente, a due soggetti privati, cioè Ferrarini relativamente all'utenza XXX e Magnani relativamente all'utenza XXX.

Inoltre, in via preliminare, si rileva che gli istanti hanno lamentato l'attivazione di alcuni servizi non richiesti, come "Superinternet", attivato il 24 aprile 2012 sull'utenza XXX, nonché "Telecom Zero" e "Chi è", attivati sull'utenza XXX. Al riguardo, si ritiene di applicare il punto III.1.2. della delibera Agcom n. 276/13/CONS, cioè di prendere in considerazione la valutazione dell'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, nonostante gli istanti non abbiano provveduto ad avanzare apposita richiesta in sede di istanza di definizione della controversia. In particolare, si ritiene di non riconoscere un indennizzo, in quanto dall'istruttoria emergono gli accrediti corrispondenti ai servizi non richiesti e, pertanto, si accolgono le eccezioni avanzate dall'operatore.



1) La domanda a) è da accogliere nei limiti e secondo le argomentazioni che seguono. In particolare, al fine di valutare la sussistenza del disservizio sull'utenza XXX, si ritiene di dovere stabilire se nel caso di specie rilevi una ritardata voltura, come sostenuto dall'istante, oppure una nuova attivazione, come eccepito dall'operatore. Dall'istruttoria emerge che, in data 27 novembre 2011, come ribadito con comunicazione fax inviata all'operatore dall'istante il 13 dicembre 2011, veniva richiesta la voltura della linea XXX. La voltura avveniva in data 3 gennaio 2012 e veniva gestita da Telecom come attivazione dell'utenza. Al riguardo si evidenzia che Telecom non ha provato il proprio corretto adempimento, non avendo depositato le schermate idonee a comprovare i passaggi di intestazione dell'utenza di riferimento. Infatti, ai sensi del punto III.4.2 della delibera Agcom n. 276/13/CONS: "... il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati". A fronte di ciò, si ritiene di applicare le Condizioni generali di Abbonamento dell'operatore ed in particolare l'art. 25, secondo cui l'operatore ha 10 giorni di tempo per effettuare la voltura. Quest'ultima, quindi, sarebbe dovuta intervenire entro il 7 dicembre 2011. Considerato che la voltura è intervenuta il 3 gennaio 2012, si configura un ritardo, dall'8 dicembre 2011 al 3 gennaio 2012, pari a 26 giorni. Ai fini del calcolo dell'indennizzo, non essendo prevista nel "Regolamento indennizzi" una specifica ipotesi di indennizzo relativo al ritardo nella voltura, si ritiene di applicare in via analogica, ai sensi dell'art. 12, comma 3, l'art. 3, comma 1, riguardante la ritardata attivazione del servizio. In particolare, l'art. 3, comma 1, del "Regolamento indennizzi" prevede la corresponsione di euro 7,50 per ogni giorno di ritardo nell'attivazione del servizio. Nel caso di specie, dunque, a fronte di un ritardo di 26 giorni (dall'8 dicembre 2011 al 3 gennaio 2012), applicando euro 7,50 giornalieri, si configura un indennizzo pari ad euro 195,00 in favore dell'istante Ferrarini. Per quanto attiene all'utenza XXX, invece, non vi sono dubbi tra le parti in ordine alla richiesta di voltura avanzata in data 27 novembre 2011. Tuttavia, occorre stabilire la data di avvenuta voltura che, secondo l'istante sarebbe l'1 marzo 2012, mentre ad avviso dell'operatore l'1 gennaio 2012. Dall'istruttoria emerge che la fattura 1/2012 risulta intestata alla Sig.ra Magnani, ma contiene canoni di abbonamento riferiti al profilo affari, che, tuttavia risultano stornati nella successiva fattura 2/2012 e fino al 31 marzo 2012. Alla luce di ciò, si ritiene di limitare il ritardo della voltura alla data dell'1 gennaio 2012. Pertanto, considerato che la richiesta di voltura è stata avanzata in data 27 novembre 2011 e che applicando l'art. 25 delle Condizioni generali di abbonamento



sarebbe dovuta intervenire entro 10 giorni, cioè entro il 7 dicembre, si configura un ritardo di 24 giorni. Anche in relazione all'utenza XXX, pertanto, a fronte di un ritardo di 24 giorni (dall'8 dicembre 2011 all'1 gennaio 2012), applicando euro 7,50 giornalieri, si riconosce un indennizzo pari ad euro 180,00 in favore dell'istante Magnani.

- 2) La domanda b) è da accogliere. In particolare, a fronte di quanto sostenuto dall'istante in ordine alla sospensione della linea XXX, dal 27 dicembre 2011 al 3 gennaio 2012, non si può accogliere l'eccezione avanzata dall'operatore, in quanto la fattispecie è da inquadrare come voltura e non come attivazione. Pertanto, si riconosce in favore dell'utente l'indennizzo per la sospensione del servizio, dal 27 dicembre 2011 al 3 gennaio 2012, cioè per 8 giorni. In applicazione dell'art. 4 del "Regolamento indennizzi", che prevede l'importo di euro 7,50 per ogni giorno di sospensione, si riconosce un indennizzo di euro 60,00 in favore dell'istante.
- 3) La domanda c) è da rigettare. In particolare, la problematica relativa all'errato inserimento nell'elenco telefonico dell'utenza XXX non ha costituito oggetto del tentativo di conciliazione, come risulta dall'istanza di conciliazione prot. 29065 del 31/07/2012 e dal verbale di mancato accordo prot 41246 del 22/10/2012. Pertanto, in applicazione di quanto previsto dal punto III. 1.2. della delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui occorre che "... l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione ...", la domanda non può essere presa in considerazione ed è da rigettare. Per quanto riguarda, invece, l'utenza XXX, dall'istruttoria emerge una richiesta di modifica dei dati da inserire. In particolare ciò risulta dal fax inviato all'operatore in data 13 dicembre 2011. Pertanto, limitando la richiesta di indennizzo con esclusivo riferimento a Pagine Bianche, si ritiene che Telecom non abbia provato il suo corretto adempimento. Ai sensi del punto III.4.2 della delibera Agcom n. 276/13/CONS, infatti, si prevede che: "... il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati". Si ritiene, dunque, di riconoscere un indennizzo per l'omesso aggiornamento dei dati su Pagine Bianche, applicando l'art. 10, comma 2, del "Regolamento indennizzi", che rinvia al comma 1. Nel caso di specie l'istante lamenta il disservizio per 7/8 mesi senza fornire una data precisa. Pertanto, si ritiene di calcolare 7 mesi e mezzo a partire dalla richiesta di voltura, cioè il 27 novembre 2011. Ai fini del calcolo dell'indennizzo, occorre fare riferimento ad euro 100,00 per ogni anno di disservizio previsti dall'art. 10, comma 1, del "Regolamento indennizzi". Tale importo di euro 100,00 va diviso per i 12



mesi dell'anno, ottenendo l'importo mensile di euro 8,33. Quest'ultimo importo va moltiplicato per i 7 mesi e mezzo che rilevano nel caso di specie, ottenendo l'indennizzo di euro 62,47.

- 4) Le domande d) ed e) meritano una trattazione congiunta e sono da rigettare. In particolare, in applicazione dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia ... può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme 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.". Nel caso di specie rilevano specifiche richieste di rimborso di danni materiali, morali e d'immagine e, pertanto, le domande, non rientrando nell'oggetto vincolato del provvedimento di definizione, devono essere rigettate.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio Corecom dott.ssa Primarosa Fini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Ferrarini nei confronti della società Telecom Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Telecom Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. euro 375,00 (trecentosettantacinque/00), a titolo di indennizzo per ritardata voltura, per i motivi di cui al punto 1);
  - II. euro 60,00 (sessanta/00), a titolo di indennizzo per sospensione della linea, per i motivi di cui al punto 2).
  - III. euro 62,47 (sessantadue/47), a titolo di indennizzo per omesso aggiornamento dei dati sull'elenco telefonico, per i motivi di cui al punto 3).
3. La società Telecom Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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 del Corecom e dell’Autorità.

Il Segretario  
Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente  
Prof.ssa Giovanna Cosenza

