



DELIBERAZIONE
n. 31 del 5 maggio 2020

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 527-17
xxxxx/Telecom Italia S.p.A.**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Vicepresidente</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. 527 del giorno 10 ottobre 2017 con cui il sig. xxxx 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.

La società istante, titolare di un contratto *business* di cui alle utenze n. 0586 581xxx e n. 0586 6587xxx con la società Telecom Italia, lamenta la cessazione delle suddette numerazioni e la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- Constatava, *"a far data dal 20 febbraio 2017, la cessazione senza consenso della linea telefonica n. 0586 581xxx e della linea internet, "Evoluzione ufficio" per l'impianto 0586 23070xxx"*.
- Contattava, *"in data 20.02.2017 alle ore 12.05 il 191 operatore A1478, e comunicava che effettuando alcuni numeri in uscita, non riusciva ad avere la linea e la voce sintetizzata diceva che era impossibile effettuare le chiamate; inoltre per passare un interno cadeva la linea"*.
- *"La mattina del 22.02.2017 la linea telefonica ed Internet non funzionavano. Si recava sul luogo il tecnico Telecom alle ore 8.30 e visionava quanto riportato nella richiesta del giorno 20.02.2017. Assicurava che dopo pochi minuti sarebbe tornata la normalità (.....)"*.
- *"Il giorno 23.02.2017 chiamava il 191, operatore A3189 ore 9.49 il quale comunicava che la linea era cessata, e suggeriva di fare un fax al numero 800000191, cosa non possibile non avendo linea. Alle ore 18.00 contattava nuovamente il 191, e l'operatore 4N944 confermava la cessazione della linea "senza richiesta del cliente" comunicando inoltre che non poteva essere ripristinata con i vecchi numeri telefonici"*.
- Riferiva di essere un'attività professionale operante *"nel settore tributario ed amministrazione beni e condomini, con scadenze impellenti come rinvio delle dichiarazioni IVA per anno 2016. l'invio delle certificazioni uniche nonché l'invio delle spese per ristrutturazione edilizia dei condomini. Tutto questo tra il giorno 28.02.2017 ed il giorno 07.03.2017. Cambiare la numerazione principale e secondaria (fax), creerebbe ulteriori problemi nella gestione ordinaria, in quanto comporterebbe la ristampa della carta intestata, biglietti da visita, timbri, volantini etc ... senza tener conto di dover avvertire tutti i clienti sia a partita iva sia privati"*.
- In data 25 febbraio 2017 inoltrava un reclamo tramite A.R. all'operatore in cui contestava la cessazione delle linee. Tale reclamo non riceveva riscontro alcuno. Con successiva e-mail del 10

marzo 2017 reiterava quanto affermato con il suddetto reclamo e sollecitava un riscontro da parte dell'operatore.

In data 4 ottobre 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 base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- ii) l'indennizzo per disattivazione linee senza presupposti;
- iii) l'azzeramento dell'intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione;

2. La posizione dell'operatore.

La società Telecom Italia, in data 13 novembre 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, ha contestato che parte istante *"asserisce di aver sofferto un disagio senza tuttavia fornire alcun elemento da cui desumere l'effettività del pregiudizio subito, il nesso causale tra questo e l'evento, né tantomeno la relativa riconducibilità alla sfera giuridico-soggettiva di TIM che, ai fini della presente causa, non può non dichiararsi totalmente estranea alla vicenda. Nulla di quanto dichiarato dall'istante è infatti supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico e, pertanto, meritevole di rigetto"*.

Nel merito l'operatore ha evidenziato che, *"l'istante lamenta la disattivazione delle seguenti numerazioni, avvenuta, come da verifiche svolte, a seguito di una rinuncia all'attivazione di un contratto "Evoluzione Ufficio"*:

- 0581.3070xxx, che in realtà era una numerazione fittizia attivata ai soli fini di fatturare l'offerta "Evoluzione Ufficio" (quindi solo fatturante ma non funzionante);
- 0586.581xxx (avvenuta in realtà il 21 febbraio 2017).

Al momento delle segnalazioni telefoniche, risulta che TIM proponeva il ripristino del numero 0586.581xxx – peraltro attualmente ancora disponibile - ma l'istante non accettava, precisando che aveva medio tempore richiesto delle nuove linee, come dimostra la modulistica contrattuale sottoscritta in data 3 marzo 2017 (Doc. 1). Di conseguenza, occorre revocare in dubbio anche la presunta gravità della condotta oggetto di contestazione che, ove esistente, avrebbe determinato controparte a richiedere un provvedimento d'urgenza ex artt. 5 e 21 delibera 173/07/CONS, circostanza che non si è verificata nella fattispecie. Ciò premesso, appare infondata la richiesta di indennizzo ex art. 9 delibera 73/11/CONS ("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"), applicabile solo nell'ipotesi di perdita colpevole della numerazione (fermo restando il fatto che non è provata la natura pluriennale del rapporto contrattuale esistente fra le parti)".

Infine, l'operatore ha ribadito il rigetto dell'istanza perché infondata in fatto e in diritto in considerazione della mancanza di supporto probatorio.

4. Motivazione della decisione.

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

- con riferimento alla domanda *sub ii)* volta ad ottenere l'“*indennizzo per la disattivazione del servizio*” giova richiamare che l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha ribadito come la propria competenza alla liquidazione degli indennizzi dovuti debba essere intesa a prescindere dalla specifica formulazione della domanda posta dall'utente, avuto riguardo alle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui “*[i]l contenuto delle singole richieste di parte, invece, può essere interpretato in maniera più sfumata [...] in un'ottica di tutela dei contraenti deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare*”.

Pertanto, la domanda *de qua* dovrà essere, in questa sede, correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, quale 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*, relativamente ai disservizi lamentati, ovvero alla sospensione non preavvisata dei servizi voce e ADSL sulle utenze *de quibus*, nonché la cessazione, parimenti non preavvisata delle utenze medesime con conseguente perdita della titolarità dei numeri.

Nel merito:

Sulla sospensione delle utenze.

Parte istante ha lamentato la sospensione non preavvisata delle utenze n. 0586 581xxx e n. 0586 6587xxx e del servizio ADSL, lamentando che nel periodo 22 febbraio – 7 marzo 2017, in un momento di intensi impegni lavorativi, rimaneva totalmente isolato. Al riguardo la società Telecom Italia ha rappresentato la correttezza del proprio operato, evidenziando che la cessazione delle utenze era avvenuta a seguito di una rinuncia da parte dell'istante.

La domanda d'indennizzo *sub ii)*, è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

L'operatore, pur avendo motivato la propria posizione, non ha indicato di aver reso, preventivamente, noto all'utente le conseguenze della asserita rinuncia all'attivazione contrattuale comportante la mancata erogazione dei servizi, né ha non fornito adeguata prova di avere effettuato alcuna efficace comunicazione del preavviso previsto dall'art. 5, comma 1, del “*Regolamento*” di cui All. A. della Delibera Agcom n. 173/07/CONS.

Ne consegue che l'operatore Telecom Italia è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del Codice civile in ordine all'illegittima sospensione del servizio ADSL e del servizio voce sulle utenze *de quibus* e che, pertanto, deve essergli riconosciuto un indennizzo proporzionato al disagio subito, oltre allo storno di quanto fatturato per il periodo di illegittima sospensione.

Per il calcolo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 4, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi applicabile nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, approvato con Delibera n. 73/11/CONS, vigente al momento dei fatti, il quale prevede che “*nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione*”, parametro da computarsi in misura del doppio, ossia euro 15,00, in quanto trattasi di utenza “affari”.

Con riferimento al periodo indennizzabile, in assenza di controdeduzioni dell'operatore, si prende in esame l'intervallo temporale delineato dall'utente istanza (22 febbraio – 7 marzo 2017).

Ne discende che parte istante, per i giorni di sospensione del servizio, ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari ad euro 585,00 (euro 15,00 *pro die* x n. 13 giorni x 2 utenze + il servizio ADSL).

Inoltre l'utente, attesa la cessazione non preavvisata delle utenze, ha diritto alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa dell'istante, oltre al ritiro a cura e spese del gestore dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito mediante lo storno (ovvero il rimborso) di quanto fatturato con riferimento ai servizi sulle utenze n. 0586 581xxx e n. 0586 6587xxx a far data 22 febbraio 2017, nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito aperta eventualmente.

Sulla perdita delle numerazioni n. 0586 581xxx e n. 0586 6587xxx.

Diversamente, in ordine alla richiesta di liquidazione dell'indennizzo per la perdita dei numeri, si ritiene che detta domanda non possa trovare accoglimento in quanto l'istante non ha provato il numero di anni di titolarità delle numerazioni andate perdute. Inoltre, in atti, non risulta che l'utente abbia fatto alcuna richiesta di riassegnazione della titolarità delle utenze, né abbia inoltrato tempestivi reclami all'operatore al fine di chiederne la riassegnazione (*ex plurimis* Delibera Agcom n. 91/16/CIR).

Sulla mancata risposta ai reclami.

L'istante deduce la mancata risposta alle numerose segnalazioni successivamente reiterate, fra le quali, risulta validamente inviata la raccomandata A.R. alla sede dell'operatore in data 25 marzo 2017. Tale reclamo, dalla documentazione in atti, risulta inevaso.

La richiesta *sub i)*, pertanto è meritevole di accoglimento.

Ciò premesso, l'istante ha diritto all'indennizzo "*per mancata o ritardata risposta ai reclami*", di cui all'art. 11, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera 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 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*".

Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*".

Pertanto, ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 27 marzo 2017, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo sopracitato del 25 febbraio 2017 ed il *dies ad quem* nel giorno 4 ottobre 2017, data dell'udienza di conciliazione.

Quindi, la società Telecom Italia è tenuta a corrispondere all'istante, ai sensi del richiamato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, un indennizzo pari all'importo di euro 191,00 (191 giorni x 1,00 pro die).

Infine, si ritiene equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

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 5 maggio 2020;

D E L I B E R A

in parziale accoglimento dell'istanza presentata, in data 10 ottobre 2017, dal sig. xxxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A., che detto operatore provveda a:

- 1) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato alla società istante:
 - a) la somma di euro 585,00, a titolo di indennizzo per la sospensione delle utenze n. 0586 581xxx e n. 0586 6587xxx e il servizio ADSL;
 - b) la somma di euro 191,00, a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
 - c) la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS.
- 2) regolarizzazione della posizione contabile amministrativa dell'istante, oltre al ritiro a cura e spese del gestore dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito mediante lo storno (ovvero il rimborso) di quanto fatturato con riferimento ai servizi sulle utenze n. 0586 581xxx e n. 0586 6587xxx a far data 22 febbraio 2017.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punto 1) lettera a), punto 1), lettera b) e punto 2) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

È 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.

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.



DELIBERAZIONE
n. 31 del 5 maggio 2020

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

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)