



**DELIBERAZIONE**  
**n. 92 del 5 ottobre 2020**

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 388-17 XXXX /Telecom Italia S.p.A.**

Presenti:

<b>ENZO BROGI</b>	<i>Presidente</i>
<b>CHETI CAFISSI</b>	<i>VicePresidente</i>
<b>ALBERTO LAPENNA</b>	<i>Componente</i>
<b>ELETTRA PINZANI</b>	<i>Componente</i>
<b>MASSIMO SANDRELLI</b>	<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";

**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. 388 del giorno 18 luglio 2017 con cui la società 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, intestataria di un contratto *business* con Telecom Italia di cui al codice cliente n. xxxx per l'erogazione di servizi di telefonia fissa, lamenta l'attivazione di servizi non richiesti, il malfunzionamento dei servizi voce e ADSL successivo all'installazione di un nuovo centralino, la mancata risposta al reclamo, nonché la mancata lavorazione della disdetta contrattuale.

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

- *"in data 21 maggio 2015 [aderiva] ad una nuova offerta commerciale denominata "Telecom Italia Business Partner", che prevedeva l'installazione di un nuovo centralino;*
- *in data 11 giugno 2015 riscontrava, a seguito di e-mail dell'operatore, "l'attivazione di un servizio non richiesto c.d. "Nuvola"; [chiedeva] spiegazioni senza ricevere alcuna risposta da parte [del] venditore del Centralino e nuovo profilo tariffario";*
- *"in data 24 luglio 2015 veniva attivato un nuovo centralino VOIP nella vecchia sede in V. Traversa P.se, n. 17F/G – Tobbiana Prato".*
- *"in data 1° agosto 2015 veniva attivato il "Profilo Azienda Valore Senza Limiti";*
- *riscontrava il verificarsi di vari "problemi con linee telefoniche ed i collegamenti internet: cadeva la comunicazione, il cliente sentiva ma non viceversa, il servizio internet assente o funzionante a orari alterni"; a seguito di ciò "[effettuava] svariate segnalazioni e [riceveva] diversi interventi";*
- *con reclamo inviato a mezzo fax in data 19 novembre 2015 sollecitava l'operatore ai fini della risoluzione dei disservizi e chiedeva l'intervento del tecnico, evidenziando l'urgenza dello "spostamento del centralino" che sarebbe dovuto avvenire il 4 dicembre 2015;*
- *"in data 20 novembre 2015 [effettuava] la disdetta del Servizio Nuvola come da conversazione di un operatore del 191 fatta per fax 800000191; servizio che continuavano comunque a fatturare";*
- *in data "10 Gennaio 2016 [si trasferiva] nella nuova sede in Via Manzoni, 9 sempre a Tobbiana di Prato non molto distante dalla vecchia sede e dopo il trasferimento le cose si sono notevolmente aggravate mettendo in seria difficoltà il lavoro dell'azienda.";*
- *"in data 1° luglio 2016 [si vedeva] costretto a chiedere continuamente assistenza al Numero 800121121 poiché i tecnici Telecom [avevano] riscontrato seri problemi sulla linea e [suggerivano] di contattare il Numero 800018914 poiché il precedente non [era] competente per il centralino Voip; infatti i tecnici intervenuti precedentemente dicevano che [era necessaria] un'assistenza mirata";*

- in data 1° ottobre 2016 richiedeva un intervento tecnico e veniva assegnato il numero di pratica 9178751; in data 4 ottobre 2016 sollecitava il suddetto intervento all'operatore n. AM55, ma si interrompeva la comunicazione a causa dei disservizi suddetti relativi alla fonia;
- in pari data, *“alle ore 15,23 parlava con altro operatore n. AR227 esponendo il problema e inoltrando il sollecito del guasto”*;
- *“in data 10 ottobre 2016 alle ore 14,30 parlava con l'operatore n. AMEI, e dopo aver esposto di nuovo il problema venivano eseguiti i controlli dalla postazione dell'operatore ricevendo in risposta la sentenza che il servizio non avrebbe mai funzionato perché il prodotto che era stato venduto non trovava le condizioni giuste per il funzionamento nella zona in cui si trovava la ditta”*;
- *“in 28 ottobre 2016 l'operatore n. VZ764 [consigliava] di cambiare gestore poiché il servizio non funzionerà mai. La pratica del guasto risultava chiusa senza che ci fosse stato nessun intervento da parte di Telecom; veniva aperta una nuova pratica N. 9241740. Intervenivano tecnici Telecom sia sul posto che alla cabina: hanno fatto la prova dell'abbassamento del profilo per dare più stabilità al segnale sia in entrata che in uscita comunicando che non avrebbero potuto fare niente altro. La situazione non è migliorata”*;
- *“in data 2 novembre l'operatore AV303 apriva la nuova pratica n. 9246455 con invio di un tecnico che non è mai venuto”*;
- *“in data 15 dicembre 2016 il servizio risultava operativo e funzionante con l'operatore Estracom”*; tuttavia *“in data 16 dicembre 2016 risultava l'impossibilità di recedere dal contratto con Telecom a causa delle penali previste e minacciate dal Call Center”*.

In data 3 maggio 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. *“risoluzione immediata di tutti i rapporti contrattuali in essere con Telecom Italia e degli inerenti abbonamenti relativi ai servizi aggiuntivi, compreso Nuvola e Data Space Easy One + Backup Renewal, senza applicazione di penali, previa declaratoria di inefficacia”*;
- ii. *“storno di tutte le fatture insolute in quanto non dovute, con rilascio da parte di Telecom di liberatoria e quietanza di non aver nulla a pretendere, con avviso alle società di recupero crediti che la posizione è definita, con riserva di richiedere lo storno delle fatture eventualmente ricevute in data successiva al 04.05.17”*;
- iii. *“rimborso delle seguenti voci:*
  - a. *di tutte le fatture pagate e dei canoni versati, non essendo dovuti a fronte del disservizio totale, per complessivi Euro 6.336,29, con riserva di ripetere ulteriori pagamenti eventualmente effettuati in data successiva al 04.05.17;*
  - b. *delle note di credito per Euro 1.960,09, con riserva di ripetere ulteriori note di credito eventualmente emesse in data successiva al 04.05.17”*;
- iv. *“indennizzo a termini carta servizi per ogni giorno di disservizio e per ciascuna linea sia con riferimento al servizio di fonia che al servizio internet, precisandosi che il disservizio è iniziato il 21.05.15 ed è cessato il 15.12.16 a seguito migrazione Extracom (a titolo esemplificativo e non esaustivo: indennizzo per interruzione del servizio di fonia e internet, indennizzo per ritardata migrazione servizi (...), indennizzi vari)”*;

- v. *“indennizzo a termini carta servizi per le mancate risposte agli innumerevoli reclami presentati sia al Call Center che a mezzo lettere”;*
- vi. *“rimborso spese di procedura.”*

## **2. La posizione dell’operatore.**

La società Telecom Italia, in data 22 settembre 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 ha rilevato in via preliminare l’inammissibilità e l’infondatezza nel merito dell’istanza presentata da xxxx, in quanto *“l’art. 19 co. 4 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, nel delineare il perimetro oggettivo di competenza dell’Agcom e degli organismi delegati, prevede che “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.” In tal modo, viene individuato il contenuto vincolato della cognizione e del relativo eventuale provvedimento finale del Corecom, in quanto soggetto delegato facente funzione dell’Agcom, in cui non è ricompreso alcun ordine di fare come altresì riconosciuto da giurisprudenza costante: “Sono da rigettare le richieste dirette all’ottenimento di una pronuncia dichiarativa di situazioni in fatto ed in diritto che esulano dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione, così come previsto dall’articolo 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/07/CONS e dalla delibera Agcom n. 529/09/CONS” (v. Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 12/11). Si insiste pertanto sin d’ora per l’inammissibilità della domanda spiegata da controparte limitatamente alla richiesta di risoluzione contrattuale in esenzione spese, attesa l’incompetenza materiale del Corecom Toscana, con conseguente stralcio della stessa per violazione dell’art. 19 co. 4 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS”.*

Nel merito l’operatore ha rilevato l’infondatezza dell’istanza in quanto *“nulla di quanto dichiarato dall’istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico. xxxx 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.*

*La controversia verte, nella ricostruzione fornita dall’istante, sul preteso malfunzionamento dei collegamenti fonia ed ADSL attivi sulle linee nn. 0934.1300XXX, 0574.13073xxx, 0574.66xxx, 0574.663xxxx, 0574.1307xxx, 0574.466xxx, 0574.81xxx e relativi aggiuntivi, a sé intestate, a seguito della richiesta di trasloco e contestuale rientro in TIM da Extracom, con conseguente non debenza di tutte le somme illegittimamente fatturate da TIM. Deduce altresì la pretesa attivazione di un servizio non richiesto (Nuvola) e la mancata cessazione del ciclo di fatturazione, nonostante l’avvenuta richiesta di disdetta per migrazione verso altro operatore”.*

L’operatore, inoltre, ha precisato che, *“circa eventuali disservizi verificatisi sulle utenze sopra indicate, all’interno dei sistemi operativi non vi è traccia e, senza una diffida/contestazione formulata nei confronti dell’operatore telefonico (vale a dire un intervento attivo da parte dell’utente finale), è impensabile che TIM si adoperi spontaneamente per il ripristino della funzionalità della linea, circostanza di cui non può essere a conoscenza (v. in tal senso, ex multis, delibera DL/184/15/CRL del Corecom Lazio: “allo stato degli atti pertanto non è possibile accogliere la domanda di indennizzo per l’asserito disservizio, a causa della mancata messa in mora dell’operatore ad intervenire sul guasto”). L’unica evidenza interna che veniva fornita successivamente all’espletamento del trasloco atteneva ed attiene al fatto che la nuova sede di Prato era molto distante dalla centrale e ciò avrebbe potuto perturbare la performance lato rete. Ciò che preme rilevare alla scrivente difesa è che, a tutto voler*

*concedere, anche la ricostruzione fattuale fornita dalla società istante non fa altro che ammettere la correttezza e buona fede di TIM, che si è resa sin da subito disponibile a risolvere la problematica, con plurimi interventi tecnici in loco che, purtroppo, non si sono rivelati risolutivi”.*

Sempre nel merito l'operatore eccipe inoltre che:

- *“riguardo la pretesa attivazione non richiesta del "Servizio Nuvola", oggetto di addebiti ritenuti non dovuti, l'esponente società ritiene tale contestazione totalmente infondata attesa la corretta attivazione del servizio di connettività, a fronte dell'opzione appositamente prescelta all'interno del modulo contrattuale datato 21 maggio 2015 (Doc. 1)”;*
- *“circa la non debenza degli importi fatturati da TIM, chiedendone in parte il rimborso e in parte lo storno, anche tali richieste si profilano apodittiche e totalmente indimostrate, atteso che è impedito – tanto all'esponente società, ai fini del contraddittorio – quanto a codesto Corecom di accertare in maniera chiara ed inequivoca sia l'ammontare saldato che la circostanza stessa dell'avvenuto pagamento; ad ogni buon conto, nella denegata ipotesi in cui codesti uffici dovessero ritenere fondati gli addebiti nei confronti di TIM, si rileva come, da giurisprudenza costante dell'Agcom, la mancata lavorazione dell'istanza di disdetta con conseguente prosecuzione del ciclo di fatturazione non sia produttiva di alcun indennizzo e che, per tale motivo, non può essere oggetto di scrutinio da parte di codesti uffici (“...attesa la diversità delle due fattispecie (attivazione di servizi non richiesti/fatturazione successiva alla disdetta contrattuale), non può darsi luogo alla applicazione analogica dell'articolo ; del citato Regolamento per la fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso che l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (...), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità”, cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR e 104/14/CIR)”.*
- *“Infine, in merito alla richiesta, sempre avanzata dall'istante, relativa alla rifusione delle spese di procedura, si rammenta che l'art. 19 al co. 6 della Delibera AGCOM n. 173/07/CONS oltre a prevedere che l'Autorità possa "riconoscere il rimborso delle spese", dispone espressamente che le spese chieste siano "necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura". Ebbene, l'istante si limita a chiedere genericamente delle spese di procedura, senza dimostrare alcunché a riguardo, come diversamente disciplina la norma citata. Non può dunque bastare una generica contestazione per ritenere assolta la prova dell'assenza della causa solvendi che legittima la restituzione alle spese”.*

Infine l'operatore conclude insistendo per il rigetto delle “istanze formulate in questa sede da xxx in quanto infondate in fatto e in diritto, (...) e ingiustificate sia in ragione della procedura sia in considerazione della mancanza di supporto probatorio”.

### **3. La replica dell'istante.**

L'istante, in data 2 ottobre 2017, per il tramite del legale, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria di replica con documentazione allegata, nella quale ha precisato quanto segue: si “insiste in tutte le deduzioni, eccezioni e conclusioni formulate nella istanza GU 14 del 18.07.17 e nella memoria del 12.09.17, contesta ogni deduzione, istanza, eccezione, produzione e conclusione formulata da Tim Spa nella memoria difensiva del 21.09.17, deducendo e replicando quanto di seguito. Prima di entrare nel merito delle eccezioni sollevate ex adverso, è

*opportuno svolgere alcune considerazioni sulle deduzioni in fatto contenute nella memoria della resistente. Si eccepisce la non rispondenza a verità di tutta una serie di affermazioni e supposizioni che “danno la misura” di quella che è stata la reale intenzione della compagnia telefonica, ovvero, sottrarsi agli obblighi su di essa incombenti diretti ad interrompere i disservizi ed i guasti denunciati, di cui deve essere ritenuta l’unica responsabile. Ed in effetti lo scritto difensivo avversario altro non contiene se non una serie di illazioni assolutamente irrilevanti ai fini del decidere, prive di qualsiasi riscontro probatorio. Le argomentazioni di controparte ruotano intorno ad una serie di presupposizioni - peraltro già documentalmente sconfessate - che, a nulla rilevando in questa sede, confermano, se ancora ce ne fosse bisogno, la strumentalità della difesa spiegata. Innanzitutto si prende atto come Tim nella propria memoria abbia espressamente riconosciuto la sussistenza dei disservizi e dei guasti lamentati, laddove, a mezzo di dichiarazione confessoria, ammette di essersi resa <<disponibile a risolvere le problematiche, con plurimi interventi tecnici in loco che, purtroppo, non si sono rilevati risolutivi > (cfr. pag. 3, ult. capoverso). Circostanze ancor prima confermate dalle numerose note di credito emesse dalla compagnia a ristoro dei malfunzionamenti denunciati (doc. 12). Conseguentemente tali eventi devono ritenersi pacifici e definitivamente accertati ai fini del presente procedimento. In ragione di ciò emerge per tabulas l’infondatezza dell’eccezione avversaria secondo cui la comparente avrebbe ommesso di fornire la prova in ordine ai disservizi segnalati ed ai disagi subiti. Fermo quanto sopra, non corrisponde al vero l’affermazione avversaria secondo cui il malfunzionamento dei collegamenti fonia e Adsl attivi sulle linee della ricorrente si sarebbe manifestato solo a seguito del trasloco della sede della xxxx ed al contestuale rientro in Tim da Extracom. In effetti i guasti si sono verificati sin dal mese di maggio 2015, ovvero in concomitanza con l’attivazione del nuovo centralino Voip (24.07.15) presso la vecchia sede di via Traversa Pistoiese n. 17 F/G (doc. 13) e, dunque, ampiamente PRIMA del trasloco in via Manzoni n. 9, avvenuto il 01.01.16 (doc. 14). La esponente è sempre stata e rimasta in Tim sia prima che dopo il trasloco ed è migrata in Extracom solo in data 15.12.16, a causa dei gravi e persistenti disservizi. Allo stato attuale è sempre in Extracom proprio perché con la nuova compagnia i collegamenti fonia e Adsl funzionano perfettamente. Di talché nessuna richiesta di rientro in Tim è stata mai richiesta. Anche l’asserzione avversaria secondo cui i disservizi sarebbero unicamente dipesi da un allontanamento dalla cabina centrale conseguente al trasferimento della sede è priva di pregio (solo 1 Km, doc. 15). Posto che i guasti ed i malfunzionamenti sono iniziati in epoca antecedente al trasloco, nessuna responsabilità può essere imputata alla ricorrente che si è vista costretta a pagare un servizio venduto come funzionante e per il quale Tim continua ancor oggi ad emettere fattura (doc. 16), nonostante l’intervenuta migrazione verso altro operatore (Extracom) ed il recesso validamente esercitato (doc. 17). Peraltro non si comprende per quale ragione Tim a fronte della richiesta di intervento per trasferimento sede, invece di informare la propria cliente circa le problematiche che sarebbero emerse con l’allontanamento dalla centrale, abbia comunque incaricato i propri tecnici di installare il centralino presso la nuova ubicazione (cfr. doc. 14). Si contesta la debenza della fattura prodotta sub. 16) per i motivi di cui alla istanza GU 14 in atti e, ad integrazione delle richieste ivi rassegnate, se ne richiede lo storno, con rilascio da parte della resistente di liberatoria e quietanza di non aver nulla a pretendere. Si eccepisce, altresì, la illegittima mancata cessazione del ciclo di fatturazione nonostante l’avvenuta disdetta per migrazione e l’intervenuto recesso, idonea a fondare il diritto della comparente all’indennizzo che in questa sede viene espressamente richiesto. Riguardo al servizio “Nuvola”, la sottoscrizione del relativo modulo contrattuale è stata maliziosamente richiesta dal (...) responsabile della soc. (...) venditrice del centralino e [agente con cui ha sottoscritto il] nuovo piano tariffario), sulla base di una errata e fuorviante (per non dire truffaldina) motivazione secondo cui, in mancanza dell’attivazione del servizio in oggetto, non sarebbe stato possibile attivare il contratto principale del 21.05.15 (doc. 18; cfr. doc. 13). Comunque in data 20.11.15 il servizio Nuvola è stato regolarmente disdetto (doc. 19). Trattasi pertanto di addebiti non dovuti, relativi ad un servizio mai voluto. Controparte deduce che non vi*

sarebbe traccia all'interno dei sistemi operativi Telecom dei disservizi denunciati e che comunque xxx non si sarebbe diligentemente attivata, omettendo qualsivoglia segnalazione, contestazione e/o diffida alla compagnia perché intervenisse sul guasto. La deduzione avversaria è priva di qualsiasi fondamento. Innanzitutto risulta essere sconfessata per stessa ammissione di controparte e dalle note di credito emesse (cfr. memoria avversaria, pag. 3, ult. capoverso; cfr. doc. 12); in secondo luogo questa difesa ha dettagliatamente riportato all'interno dell'allegato "A - Cronistoria" (di cui alla istanza GU 14) tutte le segnalazioni e le richieste di intervento volta volta effettuate, documentando data, ora, numero operatore ed estremi della pratica. Valga il vero: - Pratica 1-8049891101 (2015); - Pratica prot. 45414295 (2015); - Pratica 9178751 (2016); - Pratica 9241740 (2016); - Pratica 9246455 (2016); - 19.11.15 a operatore AL607; - 30.11.15 a operatore AL609; - 04.12.15 a operatore AA155; - 07.12.15 a operatore AB918; - 09.12.15 a operatore AH885; - 09.12.15 a operatore AB992; - 11.12.15 a operatore BB321; - 14.12.15 a operatore AN826; - 07.12.15 a operatore AL607; - 15.12.15 a operatore AL607; - 04.10.16 a operatore AM554; - 04.10.16 a operatore AM812; - 28.10.16 all'operatore VZ764; - 02.11.16 a operatore AV303. In aggiunta alle segnalazioni sopra elencate, si produce messaggio di posta elettronica certificata di diffida e contestazione, oltreché di sollecito (doc. 20)".

#### **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.

*In primis* deve evidenziarsi che:

- con riferimento alla domanda di cui al punto *sub i*), in cui l'istante chiede la "risoluzione immediata di tutti i rapporti contrattuali in essere con Telecom Italia e degli inerenti abbonamenti relativi ai servizi aggiuntivi", dovrà essere interpretata, in un'ottica di *favor utentis*, secondo il suo significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare e quindi quale richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo come previsto dalle Linee guida, approvate con la delibera Agcom n. 276/13/CONS, al paragrafo III.1.3.

Pertanto la presente disamina avrà ad oggetto l'attivazione del servizio non richiesto denominato "Nuvola".

Nel merito.

#### Sull'attivazione non richiesta del profilo tariffario "Nuvola"

La società istante ha contestato l'attivazione non richiesta a partire dal 21 maggio 2015 del profilo tariffario "Nuvola". Per contro, la società Telecom Italia ha allegato copia del contratto sottoscritto dall'istante, eccependo l'infondatezza della contestazione dell'istante "attesa la corretta attivazione del servizio di connettività, a fronte dell'opzione appositamente prescelta all'interno del modulo contrattuale datato 21 maggio 2015 (Doc. 1)".

A fronte di tale documentazione, l'istante pur replicando, non ha fornito ulteriori documenti a supporto della propria doglianza circa le asserite informazioni fuorvianti fornite dall'agente.

Ne deriva che, non può essere accolta la domanda *sub i*) nella parte in cui è volta a richiedere un indennizzo per l'attivazione non richiesta del profilo "Nuvola", attesa l'evidenza documentale del contratto depositato dall'operatore.

#### Sulla ritardata gestione del recesso contrattuale del servizio denominato "Nuvola".

Parte istante ha lamentato la ritardata/mancata lavorazione del recesso contrattuale in relazione alle utenze *de quibus* inviato all'operatore con fax del 20 novembre 2015, laddove l'operatore nulla deduce di specifico sul punto.

La domanda dell'istante *sub i*) è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

*In primis* va richiamato che, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 Codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia.

Inoltre, ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre premettere che ai sensi dell'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, "*i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni*". Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e dalla predetta normativa. Diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno – ovvero al rimborso – delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

Al riguardo deve evidenziarsi che in mancanza di diverse indicazioni da parte dell'istante né di Telecom Italia appare congruo individuare la data di efficacia del recesso nel giorno 21 dicembre 2015, ovvero a distanza di trenta giorni dal ricevimento della disdetta *de qua*, conformemente ai principi generali sopra richiamati in punto di efficacia del recesso inviato per fax il 20 novembre 2015.

Nel caso di specie non risulta che, entro il suddetto termine, l'operatore Telecom Italia abbia dato corso alla richiesta di recesso contrattuale per le utenze *de quibus* né che ne abbia dato in alcun modo riscontro.

È da evidenziarsi che, qualora l'utente abbia comunicato all'operatore la propria volontà di recedere dal contratto, si configura come illegittimo il comportamento dell'operatore che rimanga del tutto silente e continui ed emettere fatture. Infatti, al riguardo, non risulta provato il contatto telefonico avuto dall'operatore con il cliente con conseguente asserita rinuncia al recesso contrattuale. Atteso, infatti, che l'utente in istanza aveva contestato la circostanza suddetta, l'operatore non ha documentato quanto dedotto genericamente in memoria.

Alla luce di quanto sopra esposto, l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione riferita al servizio denominato "*Nuvola*" sulle utenze *de quibus* di cui al codice cliente n. xxxx, a far data 21 dicembre 2015, fino a conclusione del ciclo di fatturazione; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

#### Sul malfunzionamento dei servizi

Parte istante ha lamentato continui disservizi sulle utenze collegate al contratto, "*con riferimento al servizio di fonia che al servizio internet, precisandosi che il disservizio è iniziato il 21.05.15 ed è cessato il 15.12.16 a seguito migrazione Extracom.*"

Le doglianze dell'istante, con riferimento alle domande *sub ii), iii), iv)*, sono meritevoli di un parziale accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Al riguardo deve richiamarsi preliminarmente:

- il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione secondo cui *“il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento”*. In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che *“l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile”*;
- gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorquando l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio;
- la Carta dei Servizi dell'operatore Telecom Italia secondo cui la riparazione dei guasti avviene entro 2 giorni lavorativi successivi alla segnalazione.

Nel caso di specie, occorre osservare che parte istante ha lamentato continui malfunzionamenti che hanno riguardato i servizi voce e ADSL dal 21 maggio 2015 fino alla migrazione ad altro operatore avvenuta il 15 dicembre 2016.

In particolare, a fronte della contestazione dell'operatore di non aver ricevuto delle segnalazioni sul malfunzionamento, ha evidenziato di aver aperto diverse segnalazioni, delle quali la prima, dalla documentazione in atti, risulta tracciata in data 19 novembre 2015 e sollecitata tramite e-mail del 9 dicembre 2015.

Al riguardo la società Telecom Italia non ha allegato alcuna documentazione attestante l'erogazione dei servizi mediante produzione del dettaglio del traffico e/o dei tabulati relativi ai *log* di connessione ADSL.

Com'è noto, in presenza di contestazione dell'utente rispetto al buon funzionamento del servizio somministrato dall'operatore, spetta a quest'ultimo dare la prova contraria circa il regolare funzionamento del servizio. In assenza di tale prova, deve ritenersi che la contestazione dell'utente sia fondata.

Ciò premesso, l'operatore dovrà ritenersi responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile per il malfunzionamento del servizio erogato all'utente, con conseguente diritto di quest'ultimo alla liquidazione di un indennizzo proporzionale al disagio subito.

Pertanto, posto che in mancanza di prova contraria, il pregiudizio si presume subito, trova applicazione l'articolo 5, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, che prevede debba essere corrisposto l'importo giornaliero di euro 2,50 per il malfunzionamento di ciascun servizio non accessorio. Secondo l'articolo 12, comma 2 del citato Regolamento, l'indennizzo deve essere corrisposto in misura pari al doppio per utenze di tipo "affari", come quelle del caso in esame.

Con riferimento all'arco temporale interessato dal disservizio, s'individua il *dies a quo* nel 23 novembre 2015, detratti i due giorni lavorativi previsti per la riparazione del guasto a partire dalla segnalazione ricevuta dall'operatore in data 19 novembre 2015 e il *dies ad quem* nel 15 dicembre 2016, data del passaggio ad altro operatore.

Ulteriormente, deve precisarsi che considerato il numero ingente di utenze di cui l'istante è titolare, l'applicazione dell'indennizzo per ciascuna numerazione, risulterebbe contraria al principio di equità, richiamato dall'articolo 12, comma 1 del *Regolamento sugli indennizzi*.

Di conseguenza, la società Telecom Italia è tenuta a corrispondere l'indennizzo per malfunzionamento del servizio voce e Adsl a favore dell'istante per un importo pari a euro 3.888,00 (euro 5,00 *pro die* x 2 servizi per 388 giorni di erogazione discontinua del servizio fonia e ADSL).

Sulla richiesta di storno della fatturazione in ragione del disservizio subito.

Parte istante chiede lo storno/rimborso di tutte le fatture emesse nel periodo di attivazione del contratto in ragione del disservizio subito, nonché della fatturazione emessa dopo il passaggio al nuovo operatore Estracom, avvenuta in data 15 dicembre 2016.

Sul punto si precisa che non può trovare accoglimento la domanda di storno/rimborso dell'istante *sub ii)* in riferimento al periodo di malfunzionamento parziale, in quanto la parte istante ha comunque usufruito dei servizi sia pure con discontinuità (*ex plurimis* Delibere Agcom n. 67/15/CIR e n. 1/18/CIR).

Viceversa parte istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione emessa con riferimento al periodo successivo alla data del 15 dicembre 2016, data del passaggio a nuovo operatore, fino a conclusione del ciclo di fatturazione; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla mancata risposta al reclamo.

L'istante deduce la mancata risposta ai numerosi reclami successivamente reiterati, di cui il primo risulta validamente inviato via fax alla sede dell'operatore in data 19 novembre 2016.

La richiesta *sub v)* sul punto è meritevole di parziale accoglimento, atteso che il suddetto reclamo risulta non riscontrato dall'operatore.

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*". Al riguardo va preso in considerazione il principio di "risposta cumulativa" facendo leva sulla previsione di cui al comma 2, del medesimo articolo 11, secondo cui "*l'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero delle utenze interessate dal reclamo e 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 20 dicembre 2016, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo sopraccitato del 3 aprile 2017 ed il *dies ad quem* nel giorno 3 maggio 2017, data dell'udienza di conciliazione.

Pertanto 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 134,00 (134 giorni x 1,00 *pro die*).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 150,00, considerato che la stessa ha presenziato innanzi al Corecom avvalendosi dell'assistenza di un delegato incaricato della sua rappresentanza.

**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 ottobre 2020;

### **DELIBERA**

In accoglimento parziale dell'istanza, presentata in data 18 luglio 2017, dalla società xxxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A., che detto operatore provveda a:

- 1) corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:
  - a) euro 3.888,00 a titolo di indennizzo per l'erogazione discontinua del servizio voce e ADSL;
  - b) euro 134,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
  - c) 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;
- 2) regolarizzare la posizione amministrativa di parte istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) nonché al ritiro a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta:
  - a) di tutta la fatturazione riferita al servizio denominato "Nuvola" sulle utenze *de quibus* di cui al codice cliente n. xxx, a far data 21 dicembre 2015;
  - b) di tutta la fatturazione emessa con riferimento al periodo successivo alla data del 15 dicembre 2016, data del passaggio a nuovo operatore, fino a conclusione del ciclo di fatturazione; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lettera a) e 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.

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.)