



**DELIBERAZIONE**  
**n. 17 del 6 MARZO 2018**

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXX /Telecom Italia XXX.**

Presenti:

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

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato 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 200, 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. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

**VISTA** Delibera Agcom n. 274/07/CONS "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso" e successive modifiche ed integrazioni;

**VISTA** Delibera Agcom n. 41/09/CIR "Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa";

**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** l'istanza GU14 n. 465 del giorno 28 ottobre 2016 con cui il Sig. 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 XXX (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");

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante.**

L'istante, titolare di un contratto *business* sulle utenze n. 050 576XXX e n. 050 598XXX con la società Telecom Italia, lamenta ripetuti malfunzionamenti sui servizi voce ed ADSL, nonché la fatturazione di importi non dovuti sulle linee summenzionate.

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

- in data 12 settembre 2014 aderiva, tramite un agente di zona, ad "un'offerta ritenuta economicamente vantaggiosa per il proprio studio tecnico", denominata "*Linea Valore+*", che prevedeva, in un'unica fatturazione, "2 linee e ADSL con fibra chiamate locali, nazionali e verso cellulari (...) ad un costo complessivo di euro 55 mensili (iva esclusa)"; l'attivazione dell'offerta de qua prevedeva la portabilità dal precedente operatore Wind Telecomunicazioni XXX delle numerazioni 050 576XXX e 050 5908XXX;
- riscontrava numerosi e ripetuti disservizi su entrambe le linee, tempestivamente segnalati all'operatore, il quale, solo in data 2 gennaio 2015, tramite SMS gli comunicava che "*tutto era in funzione*". In particolare constatava che:
  - con riferimento alle utenze n. 050 576XXX e n. 050 598XXX, il servizio ADSL non era attivo, atteso che non veniva consegnato mai un router funzionante: in data 22 dicembre 2014 riceveva il modem per l'utenza n. 050 576XXX, che, però, risultava inutilizzabile, mentre il modem per l'altra utenza non veniva mai consegnato;
  - con riferimento all'utenza n. 050 576XXX, il servizio voce funzionava limitatamente al periodo 15 settembre – 10 ottobre 2014 e non ha mai funzionato fino "*ad inizio aprile 2016*", momento in cui è l'utenza è migrata ad altro operatore;
  - con riferimento all'utenza n. 050598942, funzionava solo in entrata per un breve periodo di 15 giorni;
- dopo quattro mesi del protrarsi di detti malfunzionamenti, riceveva due distinte fatture per il periodo ottobre-novembre, periodo nel quale "*in cui i servizi erano stati praticamente inesistenti*": una di euro 141,00 e l'altra di euro 75,00, entrambe a scadenza 13 gennaio 2015, riferite rispettivamente all'utenza n. 050 598XXX e n. 050 576XXX; tempestivamente reclamava presso l'agente di riferimento;
- continuava tuttavia a ricevere fatture distinte, anche per i successivi bimestri dicembre-gennaio e febbraio-marzo;
- stante il perdurare dei disservizi, inviava a mezzo raccomandata A/R un reclamo datato 28 aprile 2015 con il quale, nel manifestare i disagi subiti, contestava i pagamenti effettuati in eccesso rispetto a quanto concordato in sede contrattuale, ossia "*€ 55,00 mensili oltre IVA e cioè € 134,20 ogni due mesi per le due linee in unica fatturazione*";
- inviava a mezzo raccomandata A/R un reclamo datato 2 ottobre 2015, con il quale sollecitava il precedente reclamo rimasto inesitato e rappresentava il perdurare dei disservizi sulle utenze *de quibus*.

- inviava un ulteriore reclamo datato 12 novembre 2015, con il quale contestava la fatturazione ricevuta rappresentando che *“il preventivo Telecom relativo a due linee telefoniche con ADSL era di € 55,00 al mese + IVA (di 134,20 a bimestre IVA inclusa) e che la linea è stata attivata con ADSL il 02/01/2015, ad oggi sono trascorsi 5 bimestri per un totale da noi dovuto di € 671,00 (se tutto fosse stato efficiente); visto che sono state pagate per i primi due bimestri su entrambe le linee (peraltro diversamente da come concordato con fattura unica per le due linee) € 415,00 (...) pur non avendo avuto il servizio come previsto, che avrei dovuto pagare a saldo € 256,00”*.

In data 7 aprile 2016 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso la Commissione Paritetica di conciliazione situata presso la sede del gestore stesso, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *il “rimborso delle fatture pagate nonostante i servizi non fossero correttamente funzionanti e parzialmente inesistenti per un totale di euro 415,00”;*
- ii) *lo “storno di tutte le morosità esistenti con Telecom”;*
- iii) *“l’indennizzo a titolo conciliativo di euro 1.500,00 per le mancate risposte da parte di Telecom ai vari reclami proposti e (...) per i notevoli disagi subiti dalle utenze relative ad uno studio professionale (...) disagi protratti per oltre un anno e mezzo.”*

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

La società Telecom Italia, in data 28 novembre 2016, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato con la quale, nel respingere le contestazioni dell'istante, ha eccepito, *in primis*, che *“l'istanza ha ad oggetto nuove domande rispetto a quelle formulate in primo grado ai fini del tentativo di conciliazione. In via preliminare, Telecom rileva la difformità di richieste presentate dal Sig. XXX tramite il tentativo obbligatorio di conciliazione e la seconda istanza di definizione. La palese diversità delle domande emerge inconfutabilmente dalla lettura delle due istanze, nella prima (presentata con il formulario UG), in data 13/11/2015, tramite la quale l'istante lamentava solo la difformità di fatturazione, senza esporre alcuna richiesta; mentre nel GU14 non solo sono presenti delle richieste, peraltro basate su presupposti del tutto inesistenti e mai indicati nel formulario UG, ma tali richieste hanno ad oggetto delle somme di indennizzo di per sé molto elevate, le quali non sono mai state menzionate in precedenza (cfr. GU14). Dunque, tramite l'introduzione di nuove richieste, che sono differenti ed esulano da quelle svolte in precedenza tramite il formulario UG, l'istante ha modificato completamente la domanda presentata in primo grado, causando l'inammissibilità dell'istanza di definizione per difformità dalle domande formulate tra primo e secondo grado. Oltre a ciò, è bene considerare che l'istante ha svolto delle eccezioni apodittiche e prive di qualsiasi fondamento probatorio. Dunque, le nuove richieste inseriscono ulteriori nuovi argomenti di discussione, ma che al momento della presentazione della domanda principale non sussistevano. Sul punto Telecom insiste per l'accoglimento della propria eccezione e rileva che non può certo essere dedotto in sede di definizione della controversia, tra l'altro in secondo grado, la proposizione di nuove istanze, in quanto tutta la fase precedente del procedimento conciliativo è stata impostata su presupposti di fatto e su situazioni giuridiche completamente differenti alle attuali. Questo comporta un mutamento del diritto azionato e introduce un nuovo tema di indagine e di decisione, alterando l'oggetto sostanziale dell'azione conciliativa ed i termini della controversia in modo da porre in essere una pretesa diversa, per la sua intrinseca essenza, da quella fatta valere in*

*primo grado e sulla quale non si è svolto in quella sede il contraddittorio. Preciso ciò, con le proprie nuove domande, il Sig. XXX sottopone a codesto Corecom un tema di decisione diverso da quello sul quale ha chiesto la conciliazione”.*

Nel merito l'operatore ha dedotto l'infondatezza in fatto ed in diritto dell'istanza presentata dal Sig. XXX, atteso che *“quanto dichiarato in istanza risulta del tutto privo di documentazione a sostegno ed ogni affermazione svolta quindi si profila generica e non provata. In particolare si rileva che parte istante lamenta la fatturazione di importi non dovuti, ma non dichiara di quali importi si parla, su quale numerazione sono stati fatturati e, circostanza ancor più grave, non allega la/e fattura/e che ritiene da contestare, né tantomeno il contratto che dichiara non essere stato rispettato. Tale modalità di redazione dell'istanza (stessa cosa dicasi per il formulario UG), rende assai difficoltoso per la parte convenuta non solo presentare la propria difesa, ma principalmente rende quasi impossibile rispondere adeguatamente alle richieste dell'istante”.*

### **3. Motivazione della decisione.**

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

In via preliminare si osserva che non può essere accolta l'eccezione di Telecom Italia circa l'inammissibilità delle richieste non oggetto di precedente tentativo di conciliazione, atteso che, dal formulario UG depositato in atti dall'istante, nonché dagli allegati, parte integrante dell'istanza medesima, emerge la coincidenza dell'oggetto delle istanze introduttive, rispettivamente della procedura di conciliazione e di quella di definizione della presente controversia (Delibera Agcom n. 122/17/CIR). Pertanto, con riferimento con riferimento alla richiesta sub *iii*), alla luce delle “Linee Guida” approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, si ritengono ammissibili le domande di parte relative all'indennizzo i disservizi sulla linea voce e ADSL, nonché per la mancata risposta al reclamo, in ossequio al principio del *favor utentis* che nel caso di specie trova applicazione in quanto si ritiene che la pretesa di un indennizzo sia logicamente implicita e pertinente, a fronte del disservizio lamentato (Delibera Agcom n. 120/16/CIR).

Infine, con riferimento alla richiesta sub *iii*), per la parte in cui è volta ad ottenere *“l'indennizzo per i notevoli disagi subiti dalle utenze relative ad uno studio professionale”*, si rileva che, sebbene, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia escluda ogni richiesta risarcitoria e sia viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità, nel rispetto di quanto indicato dalle sopracitate Linee Guida, la domanda dell'utente, pertanto, esclusa ogni pronuncia risarcitoria, 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.

La presente disamina s'incentrerà, quindi, sui malfunzionamenti del servizio voce, sulla ritardata/mancata attivazione del servizio ADSL, sulla contestazione delle fatture, nonché sulla mancata risposta ai reclami.

Nel merito:

Sui malfunzionamenti del servizio fonia sulle utenze n. 050 576XXX e n. 050 598XXX.

L'istante ha lamentato che le utenze *de quibus* “non hanno mai funzionato correttamente a parte un breve periodo compreso tra il 15.09.2015 e il 01.10.2015 per l'utenza 050 576xxx”, mentre “per la linea 050 598XXX non hanno mai funzionato se non per un brevissimo periodo di 15 giorni”. Il gestore Telecom Italia ha, di contro, evidenziato la genericità della doglianza dell'utente, atteso che “quanto dichiarato in istanza risulta del tutto privo di documentazione a sostegno ed ogni affermazione”.

La doglianza dell'istante non è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

E' da notare, *in primis*, che non vi è agli atti evidenza dell'arco temporale esatto entro il quale si sarebbero verificati il disservizi per l'utente, il quale non ha specificato sufficientemente l'inizio del disservizio, nel caso dell'utenza n. 050 576XXX, mentre, per l'utenza n. 050 598XXX, la richiesta resta del tutto indeterminata. Si ritiene, pertanto, che la richiesta di corresponsione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio di telefonia, per quanto attiene al servizio di fonia, non merita accoglimento, stante l'impossibilità di accertare l'“*an*”, il “*quomodo*” ed il “*quantum*” del verificarsi del disservizio. Inoltre non sono allegate segnalazioni specifiche sul disservizio; il reclamo del 28 aprile 2014 non contiene indicazioni esatti riferimenti temporali per il disservizio. E' evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e riaffermato da questa Autorità nelle sue precedenti pronunce (si veda, ad esempio, la Delibera Agcom n. 38/12/CIR). In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi, che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione dalla società medesima (*ex multis*, Delibere Agcom nn. 92/15/CIR e 184/17/CIR).

Sulla ritardata/mancata attivazione del servizio ADSL sulle utenze n. 050 576XXX e n. 050 598XXX.

L'istante ha dedotto, con riferimento all'utenza n. 050 576XXX, che, a fronte del contratto sottoscritto in data 12 settembre 2014, i servizi voce e ADSL sono stati attivati in data 2 gennaio 2015. Mentre, con riferimento all'utenza n. 050 598942, l'istante ha rappresentato che il servizio ADSL non è mai stato attivato. L'operatore ha, di contro, dedotto l'indeterminatezza di quanto richiesto dalla parte istante.

La doglianza dell'istante è fondata e meritevole di accoglimento per le ragioni che seguono.

Ai fini di una migliore comprensione della fattispecie oggetto di contestazione, sembra utile premettere una sintetica descrizione del complesso quadro normativo in materia di migrazione della telefonia fissa, evidenziandone gli aspetti di maggior rilievo ai fini che qui interessano. La legge 2 aprile 2007, n. 40 recante “*conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese*”, ha riconosciuto all'utente finale la facoltà di trasferire il contratto di fornitura del servizio in capo ad un altro operatore. A tal riguardo, si segnala il disposto dell'articolo 1, comma 3, della predetta legge, secondo cui: 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*”. A valle di tale normativa, l'Agcom ha adottato la delibera n. 274/07/CONS recante “*Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*”, la Delibera Agcom n.

41/09/CIR recante “Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa” e la Delibera Agcom n. 52/09/CIR recante “Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla Delibera Agcom n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del codice segreto”.

Alla luce di tale quadro normativo è possibile schematizzare la complessa procedura di migrazione in tre fasi. Nella fase 1, in particolare, l’utente aderisce ad un’offerta commerciale di un operatore commerciale diverso (c.d. operatore *recipient*) da quello presso il quale è l’utenza da migrare (c.d. operatore *donating*). Nella fase 2, l’operatore *recipient* trasmette la richiesta di passaggio all’operatore *donating* e quest’ultimo procede alle verifiche formali e tecniche previste dalla normativa di settore, fornendo l’esito delle stesse (“OK” o “KO”) entro 5 giorni lavorativi, trascorsi inutilmente i quali si applica il silenzio assenso. Nella fase 3, l’operatore *recipient*, ricevuto il riscontro positivo o comunque in applicazione del silenzio assenso, processa la migrazione entro la DAC (data di attesa consegna) precedentemente concordata con il cliente. In tal modo viene avviato il *provisioning* tecnico da parte dell’operatore di rete. Dalla disamina del sistema normativo e regolamentare sopracitato, si osserva, in generale, che l’operatore *donating* non ha responsabilità, ai fini del regolare svolgimento della migrazione e l’avvio del *provisioning* tecnico da parte dell’operatore di rete.

Agli atti del procedimento risulta che, per quanto riguarda le utenze *de quibus*, a fronte di un contratto sottoscritto in data 12 settembre 2014, per la fornitura del servizio ADSL, oltre che voce, detto servizio è stato attivato solo in data 2 gennaio 2015, per l’utenza n. 050 576XXX, mentre per l’utenza n. 050 598XXX, non risulta mai attivato. Sul punto l’operatore Telecom Italia nulla deduce, avanzando l’indeterminatezza di quanto esposto dall’istante, il quale, di contro, ha nel reclamo del 28 aprile 2015, dato contezza dei disservizi subiti e ha anche allegato i due contratti dai quali emerge con chiarezza che era stato sottoscritto su entrambe le linee il servizio “Tutto senza limiti ADSL”. Detti contratti, allegati all’istanza di conciliazione, non sono stati disconosciuti dall’operatore.

Pertanto, per quanto sopra esposto, in assenza, agli atti, di documentazione probatoria idonea ad escludere la responsabilità dell’operatore Telecom Italia, si ritiene che sia da ascrivere a detto operatore, ai sensi dell’art. 1218 del codice civile, la responsabilità in ordine alla mancata attivazione dei servizi nelle more del passaggio da altro operatore e degli oneri informativi dovuti in caso ritardata/mancata attivazione del servizio ADSL sulle utenze *de quibus* e che, pertanto, debba essere riconosciuto all’istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell’indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall’art. 3, che al comma 3 dell’Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS prevede, in caso di ritardata/mancata attivazione del servizio, che gli importi previsti al comma 1 dello stesso articolo, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di disservizio, “siano ridotti ad un quinto, quando riguardano procedure per il cambio di operatore”. Nel caso di specie, il predetto parametro deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall’articolo 12, comma 2, della sopra citata Delibera, attesa la natura *business* dell’utenza telefonica interessata dal disservizio.

Ai fini dell’individuazione dell’intervallo temporale di riferimento, in base al quale effettuare il calcolo degli indennizzi, si individua:

- per quanto attiene l’utenza n. 050 576XXX, il *dies a quo* nel giorno 23 settembre 2014 (detratti i 10 giorni previsti da Telecom, come previsto dalla propria Carta dei Servizi per l’attivazione dei servizi a partire dal 12 settembre 2014, data della sottoscrizione del contratto) ed il *dies ad quem* nella data del 2 gennaio 2015 (data dell’effettiva attivazione del servizio ADSL); pertanto

l'indennizzo da riconoscere all'istante è pari all'importo di euro 306,00 (euro 1,50 *pro die* x 2 per n. 102 giorni di mancata attivazione del servizio);

- per quanto attiene l'utenza n. 050 598XXX, *il dies a quo* nel giorno 23 settembre 2014 (detratti i 10 giorni previsti da Telecom, come previsto dalla propria Carta dei Servizi per l'attivazione dei servizi a partire dal 12 settembre 2014, data della sottoscrizione del contratto) ed il *dies ad quem* nella data del 7 aprile 2016 (data della conciliazione presso la camera paritetica, risultando inoltre che l'utenza è passata ad altro operatore nel medesimo periodo); pertanto l'indennizzo da riconoscere all'istante è pari all'importo di euro 1.686,00 (euro 1,50 *pro die* x 2 per n. 562 giorni di mancata attivazione del servizio).

Inoltre, a fronte della mancata/ritardata attivazione del servizio ADSL sulle utenze n. 050 598XXX e n. 050 576XXX, non può ritenersi fondata la pretesa creditoria vantata da Telecom Italia; quindi, l'istante ha diritto allo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) e al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito aperta eventualmente aperta:

- degli importi addebitati, precedentemente al 2 gennaio 2015, per il servizio ADSL sull'utenza n. 050 576XXX;
- di tutte le somme addebitate per il servizio ADSL sull'utenza n. 050 598XXX.

Sulla difformità della fatturazione rispetto a quanto concordato in sede di stipula contrattuale.

L'istante lamenta l'illegittimità dell'addebito bimestrale dell'importo di euro 123,50, eccedente rispetto a quanto stabilito in sede di adesione contrattuale (euro 55,00 al mese oltre IVA) in relazione alle utenze oggetto della controversia. Di contro l'operatore ha sostenuto che *“parte istante lamenta la fatturazione di importi non dovuti, ma non dichiara di quali importi si parla, su quale numerazione sono stati fatturati e, circostanza ancor più grave, non allega la/e fattura/e che ritiene da contestare, né tantomeno il contratto che dichiara non essere stato rispettato”*.

La doglianza dell'istante è meritevole di accoglimento nei limiti di seguito esposti.

*In primis* si osserva che l'utente ha allegato una sola fattura relativa la bimestre n. 3/2015 riferita al periodo febbraio – marzo e che, quindi, la presente disamina sarà limitata a detta fattura, atteso che in assenza di documentazione, la richiesta di rimborso di quanto eccedente a quanto pattuito non potrà essere estesa a tutto il periodo.

Sul punto, infatti, si evidenzia che l'Autorità Garante per le Comunicazioni ha stabilito in materia di onere della prova che *“la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente”* (*ex plurimis* Delibera Agcom n. 70/12/CIR e n. 91/15/CIR e Determinazione Corecom Toscana n. 3/17). Al riguardo, si richiama, inoltre, l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione (*ex plurimis* Delibera Agcom n. 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Ciò premesso, nel caso si specie, risulta agli atti che, nella fattura n. 8L00375070 del 7 aprile 2015, relativa all'utenza n. 050 576XXX, dell'importo complessivo di euro 123,50, è stato fatturato il profilo tariffario “Tutto Fibra”, quando nel contratto risulta indicato il profilo “Linea Valore +” e “Tutto senza

Limiti ADSL”. Per quanto concerne l’utenza n. 050 598XXX, risulta agli atti la fattura n. 8L00383893 del 7 aprile 2015 di euro 95,50 per il solo servizio voce (profilo “Linea Valore +”).

Dalle risultanze istruttorie si evince, inoltre, che la proposta contrattuale sia stata formalizzata dall’agente di riferimento mediante l’invio di una e-mail ad oggetto il preventivo “Telecom linee e ADSL” dalla quale emerge che l’importo concordato ammontasse ad euro 55,00 al mese per “2 linee telefoniche (chiamate locali, nazionali e cellulari)” e “ADSL 20 mega per ogni linea”.

Sul punto viene in rilievo il costante orientamento espresso dall’Autorità in materia (*ex multis* Delibera Agcom 20/08/CIR) secondo il quale: *“Gli utenti hanno diritto all’attivazione dell’offerta descritta al momento della conclusione del contratto, ovvero, ove le condizioni promesse non fossero quelle effettivamente offerte, al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dell’applicazione delle condizioni pattuite. Gli utenti, infatti, hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo delle specifiche tecniche ed economiche dei servizi, nonché delle relative modalità di fornitura, anche ai sensi dell’art. 4 della delibera n. 179/03/CSP e del codice delle comunicazioni elettroniche, poiché solo in questa maniera è effettivamente tutelato il loro diritto di scelta e la conseguente possibilità di orientarsi verso una diversa offerta commerciale”*. Ancora, con la delibera n. 143/10/CIR l’Agcom ha affermato: *“Si ritiene che l’operatore, con riferimento alla conclusione dei contratti attraverso la propria rete di vendita (anche se svolta in outsourcing), sia responsabile della condotta degli agenti e delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all’atto di stipula della proposta contrattuale. Nel caso di specie, risultando provata la difformità tra le condizioni pattuite e quelle applicate, deve riconoscersi la responsabilità dell’operatore, con conseguente diritto dell’utente al rimborso o allo storno degli importi fatturati in eccedenza rispetto a quanto contrattualmente pattuito”*.

Pertanto, alla luce di quanto sopra rappresentato, nonché dalla documentazione versata in atti, ne consegue che l’operatore Telecom Italia, non avendo dimostrato la regolarità dell’addebito di euro 123,50 nella fattura n. 8L00375070 del 7 aprile 2015 e di euro 95,50 nella fattura n. 8L00383893 del 7 aprile 2015, è tenuto a ricalcolare le somme fatturate applicando il contributo di euro 55,00 mensili per i servizi voce e ADSL per utenza ed a stornare e/o rimborsare in caso di avvenuto pagamento le somme versate in eccedenza.

#### Sulla mancata risposta al reclamo

L’istante ha lamentato la mancata risposta al reclamo del 28 aprile 2015 e ai successivi solleciti, laddove l’operatore ha dedotto, in generale, che *“quanto dichiarato in istanza risulta del tutto privo di documentazione a sostegno ed ogni affermazione svolta quindi si profila generica e non provata..”*

La domanda dell’istante è fondata e merita accoglimento nei limiti di seguito esposti.

Si richiama, al riguardo, il disposto dell’art. 8, comma 4, della Delibera Agcom 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 ritardata/omessa risposta al reclamo.

Nel caso di specie, dalla documentazione acquisita agli atti, risulta un reclamo dell'istante datato 28 aprile 2015 e inviato per lettera A/R, cui seguono ulteriori solleciti attinenti alle medesime doglianze. Detto reclamo risulta ricevuto dall'operatore in data 7 maggio 2015, tuttavia rimasto inesitato.

Ne consegue il diritto dell'utente ad un indennizzo da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS secondo il quale, *“se l'operatore non fornisce 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”*.

Pertanto la società Telecom Italia è tenuta a corrispondere all'istante, ai sensi del sopracitato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, un indennizzo computato nella misura massima di euro 300,00, tenuto conto che:

- il *dies a quo* nella data del 7 giugno 2015 (detratto il tempo utile di 30 giorni previsto della carta dei servizi dell'operatore per risposta al reclamo del 28 aprile 2015);
- il *dies ad quem* nella data del 7 aprile 2016, data in cui la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso la Commissione Paritetica di conciliazione situata presso la sede del gestore.

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. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

**UDITA** l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 6 marzo 2018;

## **DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 28 ottobre 2016 dal Sig. XXX nei confronti dell'operatore Telecom Italia XXX che l'operatore provveda:

1) a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

- a) euro 306,00 a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione del servizio ADSL nelle more del passaggio fra operatori sull'utenza per l'utenza n. 050 576XXX;
- b) euro 1.689,00 a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione del servizio ADSL nelle more del passaggio fra operatori sull'utenza per l'utenza n. 050 598XXX;
- c) euro 300,00 a titolo di indennizzo per l'omessa risposta al reclamo;
- d) euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

2) a regolarizzare la posizione contabile amministrativa, con il ritiro a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta, mediante:

a) lo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato per il servizio ADSL sull'utenza n. n. 050 598XXX ;

b) lo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato per il servizio ADSL sull'utenza n. 050 576XXX precedentemente al 2 gennaio 2015;

c) ricalcolo, nelle fatture del 7 aprile 2015 la n. 8L00375070, riferita all'utenza n. 050 576XXX e la n. 8L00383893, riferita all'utenza n. 050 598XXX, delle somme addebitate applicando il contributo di euro 55,00 mensili per i servizi voce e ADSL per ciascuna utenza ed a stornare e/o rimborsare in caso di avvenuto pagamento le somme versate in eccedenza.

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

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.

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**  
*Luciano Moretti*

**Il Presidente**  
*Enzo Brogi*