



**DELIBERAZIONE**  
**n. 20 del 7 marzo 2022**

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 458/17 xxxxx  
/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 n. 374/21/CONS recante: "Proroga dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle regioni e province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni".

**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 elettronica" 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. 458 del giorno 28 agosto 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 titolare di un contratto *business* sulle utenze n. 0578 738xxx, n. 0578 738xxx, n. 0578 738xxx, n. 0578 737xxx, n. 0578 13342xxx, n. 055 13510xxxx, n. 0578 13342xxx con la società Telecom Italia lamenta il non corretto funzionamento del servizio di accesso ad Internet in modalità HDSL, il ritardato ripristino delle precedenti funzionalità con linea RTG/ADSL, il prosieguo della fatturazione dopo il passaggio ad altro operatore, nonché la perdita del numero 0578 737xxx.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha evidenziato differenti problematiche in corrispondenza delle due sedi dell’azienda.

Per quanto attiene le utenze n. 0578 738xxx, n. 0578 738xxx, n. 0578 738xxx, n. 0578 737xxx, dichiarato che:

- nella sede di Montepulciano era attiva, dal 2015, una “*linea HDSL trunksip VOIP 057813342xxx che non [aveva] mai funzionato regolarmente*”;
- non veniva effettuato alcun intervento risolutivo da parte dell’operatore e neppure eseguito il richiesto ripristino della tecnologia precedente;
- constatava che, a distanza di sei mesi non era stata effettuata la riconversione richiesta e, ancora nell’ottobre 2016, “*la situazione tecnica e contrattuale disfunzionale della HDSL dell’ufficio di Montepulciano permane[va] la stessa (...). La linea HDSL [aveva] una ridottissima banda ed [era] impossibile da usare per l’ufficio che continua[va] ad essere connesso con la linea ADSL privata*”;
- stante la mancata risoluzione dei problemi, successivamente (“*Novembre - Dicembre 2016*”), decideva di “*passare ad altro operatore (Vodafone) tutte le utenze fisse e mobili di xxx. Il servizio del nuovo operatore [presentava] costi inferiori di oltre il 70% rispetto a TIM*”;
- emergeva l’impossibilità del passaggio delle utenze di xxx al nuovo operatore. Infatti, nel gennaio 2017, veniva a conoscenza che “*Vodafone non [poteva] migrare le linee fonia e dati su HDSL di Montepulciano perché i codici di migrazione esposti nelle fatture TIM [erano] legati soltanto ai numeri interni della linea HDSL (05781334xxx) e della linea Voip (057813342xxx). La migrazione [avrebbe causato] la perdita delle numerazioni pubbliche (0578738xxx,*

*0578738xxx, 0578738xxx, 0578737xxx) che sono invece da mantenere necessariamente in quanto presenti in tutto il materiale di comunicazione dell'azienda da 30 anni”;*

- inviava, allora, un reclamo per raccomandata anticipato, per fax del 13 marzo 2017, ad oggetto *“Trasformazione ATC Trunksip in linea tradizionale (TGU 057813342xxx e TGU 057813342xxx)”* con cui chiedeva urgentemente *“il ripristino in modalità tradizionale delle seguenti numerazioni 0578 738xxx - 0578 738xxx - 0578 738xxx - 0578 737xxx attive su servizio azienda "Tutto compreso" (TGU 057813342xxx - HDSL TGU 057813342xxx)”*. Nel reclamo puntualizzava *“il perdurare dei disservizi e delle pessime prestazioni della linea HDSL e del servizio voip fornito”*.
- non riceveva alcuna risposta dall'operatore Telecom Italia in merito al *“rientro dei numeri su linea tradizionale”*.

Per quanto attiene le utenze n. 055 13510211 e n. 0578 13342xxx, site nel comune di xxx, parte istante ha dichiarato che:

- nel gennaio 2017 avveniva *“il passaggio a Vodafone delle utenze mobili e di quelle fisse e dati dello studio di xxx”*. Constatava, tuttavia, che *“[l]’ADSL TIM di xxxx (n. 055135xxx ...) non [veniva] distaccata nonostante la migrazione e continua[va] ad essere fatturata [alla data della presentazione dell’istanza di definizione], pur dopo ripetuti contatti con 191, apertura ticket (n. 49598686) e due raccomandate A.R. di sollecito. Sulla chiusura del contratto mobile (n.888011232310) [venivano] applicate penali di distacco anticipato (...) anche se il contratto è in essere da oltre 10 anni e le modifiche effettuate sono state quelle proposte dai vari addetti commerciali Telecom”*;
- proseguiva l'emissione delle *“fatture sia (...) per la ADSL di xxxx (n. 0551351xxxx) di cui si [era] richiesto disdetta e le cui linee [erano] state passate ad altro operatore”*. Successivamente inviava a mezzo raccomandata A/R (ricevuta dall'operatore il 13 marzo 2017) una comunicazione all'operatore con cui si chiedeva a Telecom Italia *“a far data dal 01.03.2017 l'immediata disdetta del contratto di fornitura linea ADSL TGU 055-1351xxxx e ogni servizio connesso, ubicata [nell'] ufficio di xxxx (...) per avvenuto passaggio ad altro operatore”*;
- stante il persistere dei disservizi, inviava un reclamo per raccomandata anticipato per fax del 2 maggio 2017 ad oggetto *“SOLLECITO Pratica n. 49648315 del 20.03.2017 e ticket 1-9186302002 del 6.4.2017”* con cui, richiamando i reclami precedenti, evidenziava di aver già sollecitato la risoluzione del problema tramite l'agente commerciale.

Nell'ambito della procedura conciliativa, l'istante chiedeva al CoReCom Toscana, in data 31 maggio 2017, l'adozione di un provvedimento temporaneo ai sensi dell'art. 5, all. A della Delibera Agcom n. 173/07/CONS nei confronti di Telecom Italia, diretto a garantire la portabilità ad altro operatore per le utenze telefoniche n. 0578 738xxx, n. 0578 13342xxx, n. 055 13510xxx, n. 0573 738xxx, n. 0578 738xxx. In data 16 giugno 2017 veniva emesso dal CoReCom Toscana un provvedimento temporaneo volto a riattivare il servizio ADSL e a consegnare i codici di migrazione permettendo la portabilità ad altro operatore delle utenze telefoniche.

Nel GU5 chiariva che le utenze per cui chiedeva la portabilità (codice di migrazione) erano le seguenti:

- n. 0578 738xxx, n. 0578 738xxx, n. 0578 738xxx, attualmente funzionanti su linea VOIP HDSL n. 057813342xxx.

Parte istante ha dichiarato che, a seguito del provvedimento temporaneo, in data *“14 Giugno 2017, [d]ue tecnici TIM [intervenivano], senza preavviso alcuno, allo studio di Montepulciano per riportare le numerazioni su linea tradizionale. L'operazione, effettuata a cavallo del pranzo, [comportava] il*

*distacco totale della connettività dati (la linea HDSL non viene sostituita da niente altro), la perdita di uno dei numeri pubblici prima forniti (0578 737xxx) e la conseguente repentina sconfigurazione del (...) centralino privato che ha cessato di funzionare e che per essere reimpostato con le nuove linee ha necessitato dell'intervento del tecnico interno, con alcuni giorni di non funzionamento". Parte istante ha ulteriormente dedotto in istanza che non riceveva comunicazioni "riguardo ai codici di migrazione, né riguardo ai profili contrattuali delle linee come modificate, né riguardo alla mancata connettività dati (l'azienda ha continuato a lavorare solo grazie alla presenza della linea dati ADSL privata che era stata installata in precedenza)".*

In data 6 luglio 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.

Nell'istanza di definizione, parte istante rappresentava che successivamente, il "13 luglio 2017, [u]n addetto Telecom [interveneva] allo studio di Montepulciano, senza preavviso, per il ritiro degli apparati trasmissivi della HDSL distaccata, nulla [veniva] detto relativamente al mancato ripristino della connessione dati". Nell'agosto 2017 venivano "emesse da TIM tutte le fatture del 5 bimestre (relative a Giugno/Luglio 2017), perdurando la fatturazione della ADSL dxxx, disdettata da Gennaio 2017. Per le linee telefoniche di Montepulciano (0578738xxx, 0578738xxx, 0578738xxx) rientrate su linea tradizionale viene emessa una fattura di € 1.004,56 (fatt. n. 4220617X00000194), la linea 0578737xxx [risultava] persa".

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) l'emissione di "note di credito e rimborso di tutte le fatture emesse dalla data della prima conciliazione (Ottobre 2016) delle linee 057813342xxx e 057813342xxx";
- ii) l'"indennizzo giornaliero per mancato/non conforme servizio di dati HDLS";
- iii) la "nota di credito e rimborso fatture linea ADSL 05513510xxx [ubicata a] Firenze già disdettata dalla data del passaggio ad altro operatore (Gennaio 2017)";
- iv) l'"indennizzo giornaliero per mancato distacco a seguito di disdetta e trasloco ad altro operatore";
- v) l'"indennizzo per perdita n. telefonico 0578737xxx".

Nella memoria allegata all'istanza di definizione parte istante ha specificato che "a fronte di fatture emesse da TIM di cui si chiede annullamento con note di credito per € 8.015,52 sono stati (...) pagati € 2.219,11 di cui si richiede il rimborso per quanto sopra descritto", specificando le note di credito oggetto della richiesta:

- "Note di credito delle fatture emesse da Ottobre 2016 (con rimborso delle fatture pagate) relative alla linea dati HDSL di Montepulciano (n. 057813342xxx) che non ha mai funzionato in assoluto e comunque mai in conformità ai termini contrattuali per un totale di € 2.539,92 di cui da rimborsare in quanto pagate € 1.268,80 come da prospetto allegato".
- "Note di credito delle fatture emesse da Ottobre 2016 (con rimborso delle fatture pagate) relative alla linea Voip HDSL di Montepulciano (n. 057813342xxx) che ha sempre palesato problemi di funzionalità e che non è stata riportata su linea tradizionale come richiesto e di cui non sono stati indicati i codici di migrazione per i singoli numeri telefonici collegati a questa, di fatto impedendo la migrazione ad altro operatore pena la perdita delle numerazioni, per un totale di € 827,65 di cui da rimborsare in quanto pagate € 548,07, come da prospetto allegato".

- *“Note di credito delle fatture emesse da Gennaio 2017 (con rimborso delle fatture pagate) relative alla linea dati ADSL di Firenze (n. 05513510xxx) dalla data di passaggio ad altro operatore (12 Gennaio 2017) per un totale di € 1.615,04 di cui da rimborsare in quanto pagate € 402,60, come da prospetto allegato”.*
- *“Nota di credito della fattura TIM n. 7X00224265 del 14.2.2017 di € 2.028,35 contenente penali per recesso contrattuale applicate sul contratto mobile (n.888011232xxx), come da prospetto allegato. Nota di credito della fattura TIM n. 4220617X00000194 del 7.8.2017 di € 1.004,56 relativa alle linee telefoniche 0578738xxx, 0578738xxx e 0578738xxx riportate su linea tradizionale, senza preavviso con perdita della linea dati e del numero telefonico 0578737xxx, come da prospetto allegato”.*

Riguardo agli indennizzi richiesti, nella medesima memoria ha specificato quanto segue:

- *“La linea HDSL dati (n. 057813342xxx) installata a Montepulciano non ha mai funzionato secondo i termini contrattuali e non è mai stata fruibile per il lavoro dell’azienda neppure dopo la prima conciliazione del 19.9.2016, oltretutto, per ammissione degli stessi tecnici via via intervenuti, si tratta una soluzione non adatta alle linee presenti nella zona. Dopo la richiesta di provvedimento urgente la linea è stata staccata senza essere sostituita da altra, lasciando l’azienda senza linea dati. Si richiede per questa il massimo indennizzo giornaliero dal 20.9.2016 (data della prima conciliazione) alla data di discussione della presente istanza o in alternativa per 365 giorni”.*
- *“La linea HDSL voip (n. 057813342xxx) ha dato costanti interruzioni e malfunzionamenti, mai risolti da TIM e non è stato effettuato il rientro su linea tradizionale, né forniti i codici di migrazione dei numeri per trasloco ad altro operatore. Anche per questa si richiede il massimo indennizzo giornaliero dal 20.9.2016 (data della prima conciliazione) alla data di discussione della presente istanza o in alternativa per 365 giorni”.*
- *“La linea telefonica 0578737xxx è stata distaccata senza preavviso durante l’operazione di rientro su linea tradizionale, per questa si richiede il massimo indennizzo giornaliero dal 14.6.2017 alla data di discussione della presente istanza o in alternativa per 180 giorni”.*
- *“La linea ADSL di Firenze (n. 05513510xxx) non è stata distaccata nonostante la migrazione su altro operatore e ha continuato ad essere fatturata fino ad oggi nonostante due raccomandate A.R. di richiesta e sollecito e svariati solleciti telefonici al 191. Per questa si richiede il massimo indennizzo giornaliero dal 17 Gennaio 2017 alla data definitiva di distacco della linea ancora non avvenuto”.*

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

La società Telecom Italia, in data 12 ottobre 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 dedotto preliminarmente che:

- *“le avverse deduzioni e richieste sono infondate”, in quanto “[n]ulla 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”;*
- *“qualora il Corecom Toscana dovesse comunque ritenere fondata la presente istanza, si dichiara sin da ora che Tim risponderà per il periodo successivo al settembre 2016, in quanto è presente un verbale di conciliazione positiva”.*

- *“la Fire Gest 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 non responsabile della vicenda”.*

Nel merito l’operatore ha rilevato quanto segue:

- *l’infondatezza della “richiesta di rimborso delle fatture del collegamento 057813342xxx dal mese di settembre 2016 per il lamentato mancato funzionamento dello stesso, (...) in quanto dalle verifiche effettuate in procedura retrocartellino risultano effettuate solo 2 segnalazioni di guasto una aperta in data 05.09.2016 e chiusa in data 06.09.2016 ed una aperta in data 22.02.2017 e chiusa in pari data per una durata complessiva di 3 giorni di disservizio (doc. 1)”.*
- *l’infondatezza della richiesta di rimborso della “fatturazione relativa al collegamento ALICE BUSINESS 20M ADAPTIVE 256F n. 05513510xxx, facente parte dell’offerta ATC n. 05513510xxx installata presso la sede di Firenze le cui numerazioni Voip 055572xxx e 0555048xxx sono migrate ad OLO in data 21.02.2017 (doc.2), assieme alle ulteriori numerazioni legate ai numeri principali indicati”;*
- *“[p]er quanto invece riguarda la lamentata mancata cessazione dell’offerta ATC 057813342xxx con connettività collegamento INTERNET PROFESSIONAL LIBERTY 2M NEW 057813342xxx, installata presso la sede di Montepulciano, il reclamo risulta parzialmente fondato, posto che la cessazione è avvenuta come richiesta, ma è stata completata in data 18.08.2017 con ripristino delle linee Voip 0578738xxx, 0578738xxx e 0578738xxx in linee tradizionali completata in data 24.07.2017, quindi con leggero ritardo rispetto alla richiesta formulata”.*

L’operatore, infine, ha concluso evidenziando che *“[n]ulla di quanto dichiarato in istanza risulta fondato pertanto, alla luce di quanto dedotto e prodotto Tim chiede al Corecom Toscana di voler accertare e dichiarare infondata l’istanza della xxx in fatto ed in diritto”.*

### **3. 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*, in parziale accoglimento dell’eccezione preliminare di Telecom Italia inerente all’inammissibilità della presente istanza per *“una violazione del principio del ne bis in idem”*, si precisa che non saranno oggetto di tale disamina le doglianze attinenti malfunzionamento del servizio di HDSL presso la sede di Montepulciano sul quale è intervenuto il verbale di accordo del 19 settembre 2016 n° 2306/16/REGIONE TOSCANA. Pertanto le domande *i)* e *ii)* saranno prese in esame solo a partire da tale data.

Sempre in via preliminare, occorre precisare, inoltre, che alcune delle doglianze formulate nell’istanza di definizione e poi precisate, per il tramite del legale, nella nota integrativa risultano introdotte per la prima volta in tale sede. Ai fini di determinare l’oggetto della presente disamina, si ritiene utile richiamare le domande enucleate dall’utente nell’ambito del tentativo obbligatorio di conciliazione:

- *“Rimborso di tutte le fatture relative alla linea HDSL di Montepulciano almeno dal settembre 2016 (data della prima conciliazione) e rientro senza oneri su linea tradizionale o in alternativa rilascio dei numeri 0518738xxx 0578738xxx 0578738xxx per passaggio ad altro operatore”.*
- *“Rimborso integrale delle fatture relative alla linea ADSL di Firenze dalla data del passaggio ad altro operatore (Febbraio 2017)”.*

- *“Indennizzo per danni da disservizio e rimborso spese di gestione dei contenzioso e della pratica”.*

Alla luce di ciò, risulta evidente che le richieste formulate in sede di definizione della controversia non possono dirsi, almeno in parte, mere precisazioni delle domande espresse nel formulario UG, ma introducono circostanze ulteriori rispetto a quelle indicate in sede conciliativa. Più precisamente sono inammissibili, le richieste volte ad ottenere la *“Nota di credito della fattura TIM n. 7X00224265 del 14.2.2017 di € 2.028,35 contenente penali per recesso contrattuale applicate sul contratto mobile (n.888011232xxx), come da prospetto allegato”* e quello inerente alla perdita del numero 0578 737xxx, in quanto la stessa è collegata ad elementi nuovi emersi successivamente.

Nei casi sopramenzionati, le doglianze introdotte rappresentano un ampliamento del *thema decidendum* non sottoposto al prodromico tentativo di conciliazione. Sul punto deve richiamarsi l’art. 14, comma 1, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, dove si afferma che è possibile chiedere la definizione della controversia *“qualora il tentativo di conciliazione abbia avuto esito negativo, o per i punti ancora controversi nel caso di conciliazione parziale”*.

Pertanto, ai fini di delimitare la complessità delle diverse contestazioni di parte istante, giova riassumere l’oggetto della controversia:

- nell’ambito della procedura GU5, l’utente ha enucleato le utenze oggetto di disservizio ovvero le n. 0578 738xxx, n. 0578 738xxx, n. 0578 738xxx, le quali, al momento dell’introduzione del procedimento d’urgenza erano operanti su linea VOIP HDSL n. 057813342xxx;
- in relazione alle utenze ubicate nel comune di Montepulciano, lamenta la sostanziale inutilizzabilità della linea di accesso ad Internet *de qua*.
- in relazione alle utenze ubicate nel comune di Montepulciano, l’erogazione discontinua del servizio voce in modalità VOIP sulle linee sopraindicate;
- in relazione alle utenze ubicate nel comune di Montepulciano, l’interruzione servizio voce sulle utenze *de quibus* a far data 14 Giugno 2017, fino al giorno del deposito dell’istanza di definizione 28 agosto 2017;
- in relazione alle utenze ubicate nel comune di Montepulciano, richiesta storno/rimborso della fatturazione emessa in costanza di disservizio dalla fatturazione successiva alla data della conciliazione (19 settembre 2016) ovvero dal 1° ottobre 2016, come richiesto dall’istante;
- in relazione alle utenze dislocate nel Comune di Firenze, prosieguo della fatturazione dopo il passaggio ad altro operatore *“linea ADSL di Firenze (n. 05513510xxx)”*.

#### Sul malfunzionamento dei servizi

Parte istante ha lamentato l’inutilizzabilità della linea HDLS come accesso ad Internet e l’erogazione discontinua della linea Voip n. 0578 13342xxx (oltre alle utenze collegate), evidenziando che i predetti servizi subivano la totale interruzione a far data 14 giugno 2017. Dagli atti del procedimento risulta un reclamo del 13 marzo 2017 con cui l’istante lamentava i disservizi subiti.

La doglianza *sub ii)* è meritevole di accoglimento nei limiti di seguito esposti.

*In primis*, si richiama 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".*

In merito l'operatore ha osservato l'infondatezza della "richiesta di rimborso delle fatture del collegamento 057813342xxx dal mese di settembre 2016 per il lamentato mancato funzionamento dello stesso, (...) in quanto dalle verifiche effettuate in procedura retrocartellino risultano effettuate solo 2 segnalazioni di guasto una aperta in data 05.09.2016 e chiusa in data 06.09.2016 ed una aperta in data 22.02.2017 chiusa in pari data per una durata complessiva di 3 giorni di disservizio (doc. 1)".

Tuttavia, attesa la contestazione di parte istante di non aver mai fruito correttamente dei servizi, l'operatore non ha provato di aver fornito in modo regolare e continuo il servizio e/o di avere svolto tutte le azioni necessarie alla risoluzione del guasto si cui alla prima segnalazione del 5 settembre 2016. Infatti, al fine di escludere la propria responsabilità, la società Telecom Italia avrebbe dovuto produrre copia dei *files di log* delle relative connessioni di accesso ad Internet e del traffico voce generato dalle utenze voce nel periodo contestato. In particolare, attesa la ferma contestazione dell'istante espressa nei reclami in atti e attraverso l'introduzione dell'istanza per l'adozione del provvedimento temporaneo, l'operatore avrebbe dovuto dare conto delle attività per ripristinare il corretto funzionamento.

Ciò premesso, si ritiene, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, che l'operatore Telecom Italia, in assenza di prova contraria, sia responsabile del disservizio subito dall'utente in relazione ai disservizi sopra dedotti; ne consegue che deve essere riconosciuto alla società istante un indennizzo proporzionato al disagio che ha interessato le utenze *de quibus*.

Per quanto riguarda la discontinua fornitura il servizio voce (utenze VOIP), ai fini del calcolo dell'indennizzo, si richiama quanto previsto dal combinato disposto degli artt. 5, comma 2, e 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, che prevede, "nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento", da computarsi in misura del doppio, ossia euro 5,00, in quanto trattasi di utenza "affari".

Ciò posto, per quanto attiene al periodo rispetto al quale computare detto indennizzo s'individua il *dies a quo* nel 15 marzo 2017, detratti i due giorni lavorativi dal 15 marzo 2017 previsti dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la riparazione del guasto e il *dies a quem* nel 13 giugno 2017 (data antecedente alla totale interruzione del servizio voce sulle utenze *de quibus*).

Dunque, per il numero complessivo di 91 giorni di fornitura discontinua del servizio voce sulle utenze *de quibus*, parte istante ha diritto ad un indennizzo pari ad euro 455,00 (quattrocento cinquantacinque/00), computato secondo il parametro di euro 5,00 *pro die* x 1 servizio x 91 giorni.

Per quanto riguarda l'interruzione totale del servizio di servizio voce (utenze VOIP), ai fini del calcolo dell'indennizzo, si richiama quanto previsto dal combinato disposto degli artt. 5, comma 1, e 12, comma 2, del Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, che prevede, "in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio

*non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione*", da computarsi in misura del doppio, ossia euro 10,00, in quanto trattasi di utenza "affari".

Ciò posto, per quanto attiene al periodo rispetto al quale computare detto indennizzo s'individua il *dies a quo* nel 14 giugno 2017, giorno dell'interruzione totale dopo l'intervento del tecnico e il *dies a quem* nel 28 agosto 2017 (data del deposito dell'istanza di definizione).

Dunque, per il numero complessivo di 75 giorni, parte istante ha diritto ad un indennizzo pari ad euro 750,00 (settecento cinquanta/00), computati secondo il parametro di euro 10,00 *pro die* x 75 giorni.

Con riferimento agli indennizzi di cui sopra, ulteriormente, deve precisarsi che considerato il numero 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.

Per quanto riguarda l'interruzione totale del servizio di accesso ad Internet in modalità HDLS n. 057813342xxx, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si richiama quanto previsto dal combinato disposto degli artt. 5, comma 1, e 12, comma 2, del Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, che prevede, "*in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione*", da computarsi in misura del doppio, ossia euro 10,00, in quanto trattasi di utenza "affari".

Ciò posto, per quanto attiene al periodo rispetto al quale computare detto indennizzo s'individua il *dies a quo* nel 15 marzo 2017, detratti i due giorni lavorativi dal 15 marzo 2017 previsti dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la riparazione del guasto e il *dies a quem* nel 28 agosto 2017 (data del deposito dell'istanza di definizione).

Dunque, per il numero complessivo di 166 giorni, parte istante ha diritto ad un indennizzo pari ad euro 1.660,00 (mille seicentossanta/00), computati nella misura di euro 10,00 x 166 giorni.

#### Sulla richiesta di storno della fatturazione in ragione del malfunzionamento subìto.

Parte istante chiede lo storno/rimborso di tutte le fatture emesse nel periodo di attivazione del contratto in ragione del disservizio subito, per utenze site nel comune di Montepulciano.

Con riferimento predetta doglianza *sub i*), per la parte riferita alla discontinua erogazione del servizio voce sulle utenze *de quibus* si ritiene che la stessa non possa trovare accoglimento in quanto la fruizione irregolare di un servizio ovvero la qualità non adeguata agli standard dello stesso, come nel caso di specie, non configura di per sé il diritto alla ripetizione dei canoni ovvero allo storno di fatture non pagate poiché il servizio, seppur con scarsa soddisfazione del cliente, risulta comunque erogato e fruito; l'utente, in tali casi, conserva il diritto agli indennizzi previsti ove si riscontri la fondatezza delle proprie doglianze (*ex plurimis* Delibere Agcom n. 67/15/CIR e n. 1/18/CIR, 56/20/CIR).

Viceversa, può essere accolta la richiesta *sub i*) per la parte riferita al malfunzionamento totale occorso all'utente.

*In primis* occorre richiamare che è ormai pacifico che, nel caso di contestazione delle fatture, l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno o al rimborso degli stessi, tenuto conto che la fattura non costituisce negozio di accertamento.

Sul punto viene in rilievo l'orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso

di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

L'operatore non ha provato la corretta erogazione del servizio voce a far data 14 giugno 2017 e sul servizio HDLS dal 1° ottobre 2016, come più volte precisato dall'utente, il quale ha dichiarato di aver utilizzato un servizio ADSL privato per tutto il periodo.

Pertanto, non essendo stata provata la debenza degli importi in contestazione, tenuto conto dell'assenza di documentazione attestante il traffico voce effettuato e i *files di log* attestanti gli accessi ad internet, ne deriva che l'operatore è tenuto alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento):

- di quanto fatturato con riferimento al servizio voce sulle utenze a far data 14 giugno 2017 fino al ripristino della precedente configurazione (linea in modalità tradizionale - RTG).
- di tutta la fatturazione emessa con riferimento servizio HDLS dal 1° ottobre 2016 fino al ripristino della precedente configurazione (linea in modalità tradizionale - RTG).

Parte istante ha, inoltre, diritto al ritiro a cura e spese del gestore la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

#### Sul prosieguo della fatturazione dopo il passaggio ad altro operatore

Parte istante ha contestato che la *“linea ADSL di Firenze (n. 05513510xxx) non è stata distaccata nonostante la migrazione su altro operatore e ha continuato ad essere fatturata fino [alla data di presentazione dell'istanza di definizione] nonostante due raccomandate A.R. di richiesta e sollecito e svariati solleciti telefonici al 191”*.

Sul punto Telecom Italia ha dedotto la correttezza del proprio operato.

Può essere accolta la richiesta *sub iii)* per le ragioni che seguono.

*In primis* ancora richiamare che è ormai pacifico che, nel caso di contestazione delle fatture, l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno o al rimborso degli stessi, tenuto conto che la fattura non costituisce negozio di accertamento.

Sul punto viene in rilievo il sopracitato orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

Con riferimento al caso di specie si evidenzia che la società Telecom Italia, pur facendo riferimento alla migrazione delle utenze *de quibus*, non ha provveduto a dimostrare la correttezza della fatturazione emessa.

Sul punto si rileva che il contegno dell'operatore, il quale - pur a fronte della contestata mancata fornitura del servizio - prosegue la fatturazione, è da ritenersi contrario al generale principio di buona fede di cui all'art. 1175 c.c., privo di causa per mancanza di corrispettività degli importi fatturati.

Di fatto l'operatore, pur avendo dedotto la correttezza della fatturazione emessa, a fronte della contestazione dell'istante di non avere fruito i servizi fatturati dopo il passaggio ad altro gestore, non ha fornito idonei riscontri probatori dai quali dedurre la regolarità del traffico e l'esattezza dei dati di cui è questione. L'operatore avrebbe dovuto, al fine di provare l'esattezza della fatturazione, depositare copia del traffico voce e dei *files di log*, indicanti la durata delle connessioni internet, la riferibilità temporale delle medesime, nonché la correttezza degli importi addebitati sulla base delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio contrattualizzato. Viceversa l'operatore si è limitato ad osservare l'infondatezza della richiesta di rimborso della *"fatturazione relativa al collegamento ALICE BUSINESS 20M ADAPTIVE 256F n. 05513510xxx, facente parte dell'offerta ATC n. 05513510xxx installata presso la sede di Firenze le cui numerazioni Voip 055572xxx e 0555048xxx sono migrate ad OLO in data 21.02.2017 (doc.2), assieme alle ulteriori numerazioni legate ai numeri principali indicati"*;

Pertanto, alla luce di quanto sopra esposto, in accoglimento alla richiesta dell'istante di cui *sub iii*), si ritiene che la società Telecom Italia sia tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile dell'utente, mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutti gli importi fatturati a far data dal 21 febbraio 2017 (data di avvenuto trasferimento) con riferimento ai servizi voce e ADSL in relazione ai n. 055 13510xxx, n. 055 13510xxx, 0555 72xxx e 055 5048xxx.

Parte istante ha, inoltre, diritto al ritiro a cura e spese del gestore la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Viceversa, con riferimento alla domanda *sub iv*) non può essere accolta, atteso che non si ravvisa infatti l'esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile, oltre al riconoscimento della fatturazione indebita già disposta con il ricalcolo delle somme fatturate dopo il passaggio al nuovo operatore. Tantomeno si ritiene che, conformemente all'orientamento costantemente espresso dall'Autorità, possa trovare applicazione, in via analogica, altra norma regolamentare, in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti (*ex multis* Delibera Agcom n. 84/14/CIR e Delibera Agcom n. 93/18/CIR).

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

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

**UDITA** l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 7 marzo 2022;

## **DELIBERA**

In accoglimento parziale dell'istanza presentata in data 28 agosto 2017 dalla società xxxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A. che detto operatore provveda:

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario di:
  - a) euro 455,00 (quattrocento cinquantacinque/00) a titolo d'indennizzo per la discontinua erogazione del servizio voce sulle utenze n. 0578 738xxx, n. 0578 738xxx, n. 0578 738xxx, operanti su linea VOIP HDSL n. 057813342xxx, considerate in maniera unitaria);

- b) euro 750,00 (settecento cinquanta/00) a titolo d'indennizzo per la totale interruzione del servizio voce sulle utenze n. 0578 738xxx, n. 0578 738xxx, n. 0578 738xxx, operanti su linea VOIP HDSL n. 057813342xxx, considerate in maniera unitaria;
- c) euro 1.660,00 (mille seicentosessanta/00) a titolo d'indennizzo per la totale interruzione del servizio HDLS n. 057813342xxx;
- d) 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) alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) nonché il ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito:

- a) di quanto fatturato con riferimento al servizio voce sulle utenze a far data 14 giugno 2017 fino al ripristino della precedente configurazione (linea in modalità tradizionale - RTG);
- b) di tutta la fatturazione emessa con riferimento servizio HDLS dal 1° ottobre 2016 fino al ripristino della precedente configurazione (linea in modalità tradizionale - RTG);
- c) di tutti gli importi fatturati a far data dal 21 febbraio 2017 (data di avvenuto trasferimento) con riferimento ai servizi voce e ADSL in relazione ai n. 055 1351xxx, n. 055 1351xxx, 0555 72xxx e 055 5048xxx.

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