

DELIBERA N. 217/2022/CRL/UD del 08/09/2022
A. CXXX S.R.L./TELECOM ITALIA S.P.A./FASTWEB S.P.A.
(ISTANZA LAZIO/D/694/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 08/09/2022;

VISTA la Legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

VISTA la Legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la Legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza di A. Cxxx S.r.l. di cui al prot. D4547 del 18/07/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell’istante

La società A. Cxxx S.r.l. (di seguito, per brevità, A. Cxxx o anche solo Axxx, nonchè la società istante o l’utente) lamenta di aver sottoscritto, in data 3/06/2014, una proposta di

variazione tariffaria con Telecom Italia S.p.a. (di seguito, per brevità, anche Tim) con riferimento alla linea n. 06.3xxxxxxx, con aggiuntivo 06.3xxxxxxx. A gennaio 2016, con la ricezione del primo conto telefonico utile, si avvedeva della difformità di fatturazione in cui era incorso l'operatore, il quale applicava un *pricing* diverso da quello asseritamente pattuito.

Deduce altresì che, nonostante la pendenza di numerosi reclami volti a richiedere una correzione degli importi fatturati, l'operatore "sospendeva la linea per morosità". Aggiunge, infine, che a settembre 2016 richiedeva la migrazione in Fastweb delle numerazioni, espletata solo a marzo 2017.

La società istante richiedeva pertanto, tramite formulario GU14, trasmesso via PEC il 13 luglio 2017 e protocollato il successivo 18 luglio, la definizione della controversia.

In tale occasione, formulava nei confronti dell'operatore le seguenti richieste: "*chiusura del contratto Telecom senza costi e ritiro modem a cura e spese del gestore; rimborso profilo "Evoluzione Ufficio"; storno insoluto Telecom con ritiro della pratica di recupero crediti indennizzo ex delibera 73/11/CONS per attivazione profilo non richiesto, sospensione voce e dati, ritardata portabilità/attivazione servizi Fastweb, inadeguato riscontro ai reclami, pagamento spese procedura (..)*" Depositava, a supporto delle proprie domande, nr. 21 allegati, come segue: il documento di identità del legale rappresentante di Albero, la procura, la visura camerale, l'allegato esplicativo di fatti e richieste, il contratto Telecom sottoscritto il 3/06/2014, i conti Telecom dal 2/2014 al 6/2015 (compreso), i conti Telecom insoluti (dall'1/2016 al 2/2017), il reclamo relativo alla fatturazione inviato via mail e fax in data 5/01/2016 e la risposta di Telecom del 22/01/2016 (di presa in lavorazione della segnalazione), la mail di contestazione del contratto e la risposta di Telecom del 20/07/2016, il contratto Telecom falsificato, la denuncia-querela sporta presso la stazione CC di Roma-Ottavia il 29/08/2016, il reclamo per la sospensione dei servizi del 29/08/2016, il contratto Fastweb di settembre 2016 (...), le pagine Fastweb recanti le date presunte di migrazione in Fastweb, il formulario UG e GU5, il provvedimento temporaneo U124/2016 e le pec dell'avv. Dattoli di segnalazione della persistenza del disservizio del 30/12/2016 e 18/01/2017; le memorie depositate dagli operatori nel corso del procedimento d'urgenza, la segnalazione di inottemperanza, il contratto Fastweb del 9/02/2017; la PEC integrativa dell'UG del 7/03/2017, il verbale di conciliazione del 18/04/2017.

2. La posizione del gestore TIM

Tim si costituiva in data 12/09/2017, tramite memoria trasmessa via PEC in pari data, con cui replicava alle avverse doglianze, controdeducendo ad impugnando tutto quanto *ex adverso* dedotto. Depositava, a supporto delle proprie tesi, le schermate Wholesale del sistema informativo Pitagora relative alla migrazione della linea n. 06.30xxxxxxx e la risposta al reclamo.

3. La posizione del Gestore Fastweb

Fastweb si costituiva in data 1/08/2017, tramite memoria trasmessa via PEC in pari data, con cui replicava alle avverse doglianze, controdeducendo ad impugnando tutto quanto *ex adverso* dedotto. Depositava, a supporto delle proprie tesi, le schermate Eureka contenenti le rimodulazioni della DAC, la proposta di abbonamento, la nota Fastweb per il Corecom Lazio datata 27/12/2016, la nota Fastweb per Agcom datata 20/02/2017, il rapporto di attivazione, la schermata Eureka con la portabilità, la schermata Eureka con la portabilità del numero secondario, la schermata Eureka con la portabilità del numero primario, la schermata Eureka con l'espletamento, la fattura del 30/04/2017 e le condizioni generali di contratto.

4. Motivazione della decisione

In via preliminare: sull'incompetenza materiale del Corecom adito con riferimento alla domanda di chiusura del contratto Telecom senza costi e ritiro modem a spese del gestore, giusto quanto previsto all'art. 19, co. 4, della Delibera 173/07/CONS

La domanda formulata nell'istanza di definizione, avente ad oggetto la richiesta, formulata da parte istante a Telecom di chiudere il contratto controverso senza costi e ritirare il modem a proprie spese, non può trovare accoglimento, in quanto esula dalle competenze materiali del Corecom adito, il quale, a norma dell'art. 19, co. 4, della Delibera 173/07/CONS, può unicamente disporre la liquidazione di rimborsi ed indennizzi, non avendo alcun titolo per imporre agli operatori degli obblighi di facere ("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"). Per tale ragione, la domanda deve intendersi irricevibile e tutto quanto verrà esposto nel prosieguo avrà ad oggetto le residue domande di cui all'istanza di definizione.

Nel merito

Occorre in primo luogo rilevare, per una corretta valutazione del contegno dell'utente ai fini della liquidazione degli indennizzi richiesti, che costei non dimostra di essersi tempestivamente attivata al fine di risolvere la problematica lamentata in questa sede: il ritardo con cui ha dato impulso all'istanza di conciliazione, formulata in un momento di gran lunga successivo rispetto al ricevimento delle prime fatture ritenute difformi da quanto pattuito, dimostra la carenza di interesse, da parte di quest'ultima, a dirimere la controversia, con conseguente applicazione, ai fini della quantificazione degli importi dovuti a titolo di indennizzo, del principio del concorso di colpa del creditore ex art. 1227 c.c.

Parte istante lamenta, in primo luogo, di aver sottoscritto, in data 3/06/2014, una proposta di variazione tariffaria con Tim con riferimento alla linea n. 06.30994337, con aggiuntivo 06.30995917 e che, dopo aver ricevuto il primo conto telefonico utile, a gennaio 2016, cominciava a segnalare la difformità di fatturazione all'operatore, il quale, nonostante i numerosi reclami formulati, addiveniva, ad avverso dire, all'arbitraria sospensione della linea per morosità.

Secondariamente, deduce una ritardata migrazione verso Fastweb delle numerazioni a sé intestata, espletata solo a marzo 2017 sebbene richiesta a settembre 2016.

Con riferimento al primo profilo, si evidenzia come il combinato disposto degli artt. 17 e 19 delle condizioni generali di contratto di Tim “Impresa Semplice” applicabili *ratione temporis* preveda che, pur in presenza di contestazione sulle somme fatturate, l’utente finale sia obbligato a saldare i conti telefonici emessi limitatamente alla quota parte ritenuta corretta al fine di non incorrere nella sospensione amministrativa delle linee. In tal senso, vedasi altresì la delibera 664/06/CONS dell’Autorità, secondo cui l’utente, anche ove non ritenesse conformi alcune voci di costo contenute in fattura, non può ometterne integralmente il pagamento, dovendo in ogni caso corrispondere le somme che reputa corrette, comunque dovute a fronte della fornitura di un servizio regolarmente fruito.

Nella fattispecie, pur risultando documentalmente provati i reclami formulati da parte istante, essi hanno ricevuto solo riscontro interlocutorio, senza che vi abbia fatto verosimilmente seguito una correzione delle fatture oggetto di contestazione. Ciò che rileva, ad ogni buon conto, è che esse avrebbero dovuto essere saldate, dapprima nella quota parte ritenuta dovuta e, successivamente, per la residua parte oggetto di reclamo, in caso di rigetto.

Nella PEC del 5/01/2016, inviata a Tim, (cfr. All. 8 alla memoria di parte istante), Albero segnalava l’addebito non asseritamente dovuto, perché corrispondente ad un servizio non richiesto, denominato “Evoluzione Ufficio Small”, invitando l’operatore ad emettere la fattura corretta. Più precisamente, si legge che: “...riteniamo di non dover versare la somma da Voi richiesta con la suddetta fattura (pari ad € 707,15) e richiediamo la nuova emissione della fattura corretta”. Ne viene che Albero decideva di lasciare totalmente insoluta la fattura, in violazione del sopra richiamato art. 17, co. 2, delle condizioni generali di contratto (“In caso di reclamo il Cliente sarà comunque tenuto al pagamento, entro la data di scadenza della fattura, di tutti gli importi non oggetto del reclamo addebitati nella fattura stessa”), nonostante l’operatore, nella risposta fax del 22/01/2016, lo rassicurasse sulla presa in carico della segnalazione (cfr. All. 9 alla memoria di parte istante).

Inoltre, dopo il ricevimento, tramite mail del 20/07/2016, del contratto sottoscritto “relativ(o) alla trasformazione del servizio in Evoluzione Ufficio” (cfr. All. 9 alla memoria di parte istante), Albero replicava all’operatore in pari data, significando la difformità della documentazione ricevuta da quella conservata nei propri uffici ed astenendosi definitivamente dal saldo di ogni importo fatturato da Tim per la fornitura del collegamento telefonico, senza però sporgere, di volta in volta, il reclamo richiesto ai sensi delle condizioni generali di contratto.

Con segnalazione del 29/08/2016, la società istante “richiede(va) il riallaccio immediato del traffico dati, la sospensione dei pagamenti fin quando non verrà fatta luce sull’esito del procedimento penale e civile, volta a far chiarezza sull’accertamento della responsabilità della falsificazione del contratto e sull’eventuale risarcimento dei danni” (cfr. All. 12 alla memoria di parte istante). In particolare, secondo quanto rappresentato dalla parte istante e non oggetto di puntuale contestazione da parte di Tim, la cui difesa appare sul punto generica ed indimostrata, il traffico dati veniva sospeso “verso il 4/08/2016 circa e, verso il 20/09/2016, veniva arbitrariamente interrotto anche il servizio voce (...) ripristinati (...) esclusivamente verso la metà di ottobre 2016 circa”.

Dall'analisi del fascicolo documentale, Albero indica nella propria memoria difensiva che la data di ripristino è il 15/10/2016, non contestata dalle parti convenute.

Riguardo alla lamentata sospensione del collegamento sulle linee nn. 06.3xxxxxxx e 06.3xxxxxxx, quindi, se da un lato Tim non ha provato di aver fornito adeguato preavviso all'utente finale, dall'altro Albero è consapevole del protratto stato di morosità che l'ha esposta a tale evento, come si legge *ut supra*, ma ciononostante, con la propria ricostruzione dei fatti, aspira a vedersi riconosciuto un indennizzo che merita di essere temporalmente contenuto proprio alla luce della documentazione in atti, nonché dimidiato in applicazione del principio del concorso di colpa del creditore ex art. 1227 c.c., atteso quanto sopra rappresentato.

Ne segue che l'indennizzo spettante alla società stante per la sospensione amministrativa del collegamento sulle linee *de quibus*, in applicazione del combinato disposto degli artt. 4 e 12 dell'All. A, delibera 73/11/CONS, è pari, (i) per la componente ADSL, ad € 2.160,00, calcolato su un totale di 72 giorni (dal 4/08/2016, data di interruzione del collegamento, al 15/10/2016, data di ripristino) * € 7,50 *pro die* * 2 linee, e (ii) per la componente voce, ad € 750,00, calcolato su un totale di 25 giorni (dal 20/09/2016, data di interruzione del collegamento, al 15/10/2016, data di ripristino) * € 7,50 *pro die* * due linee. Entrambe le somme, raddoppiate in ragione della natura "affari" dell'utenza, sono meritevoli tuttavia di essere dimidiate in applicazione del principio del concorso di colpa del creditore ex art. 1227 c.c., con conseguente quantificazione dell'indennizzo in parola in complessivi € 1.455,00, oltre interessi dalla domanda fino al soddisfo.

Va rilevato inoltre come, prima dell'avvio del procedimento di conciliazione, Albero abbia sporto denuncia querela al fine di disconoscere l'autenticità del contratto. Sul punto, si precisa che il Corecom non è competente in materia di disconoscimento della scrittura privata. Detta materia, infatti, è disciplinata dagli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile che demandano all'autorità giudiziaria ordinaria la verifica circa l'autenticità delle sottoscrizioni (Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n. 935), esulando, pertanto, dall'ambito di applicazione del Regolamento ai sensi dell'art. 2 della Delibera n.173/07/CONS. Dunque, la relativa la questione, sollevata dall'utente, non può essere oggetto di verifica ai fini della presente decisione (AgCom Delibera n.45/12/CIR; conforme Delibera n.51/10/CIR). Tuttavia, il disconoscimento, produce effetti e conseguenze significativi anche in questa sede. Ai sensi dell'art. 214 c.p.c. "Colui contro il quale è prodotta una scrittura privata se intende disconoscerla, è tenuto a negare formalmente la propria scrittura o la propria sottoscrizione". Se un documento è stato formalmente disconosciuto, la parte che intende valersi della scrittura privata ha l'onere di chiederne la verifica ex art. 216 c.p.c.. Nel caso di specie, l'istante ha espresso un chiaro ed inequivoco disconoscimento delle sottoscrizioni delle proposte di abbonamento e dei timbri apposti sulla modulistica, presentando anche denuncia-querela alla competente autorità di polizia giudiziaria.

In base alle informazioni in possesso di codesto Ufficio, successivamente al formale disconoscimento del documento, non risulta se Tim abbia avanzato richiesta di verifica. Sul punto anche il conforto di recente giurisprudenza (Cass. Civ. 2220/2012) secondo cui "la mancata proposizione dell'istanza di verifica di una

scrittura privata disconosciuta equivale, secondo la presunzione legale, ad una dichiarazione di non volersi avvalere della scrittura stessa come mezzo di prova, con la conseguenza che il giudice non deve tenerne conto”. Stante dunque l’inutilizzabilità a fini probatori delle proposte di attivazione in atti, deve ritenersi che Tim abbia proceduto all’attivazione del profilo tariffario “Evoluzione Ufficio” in assenza di una valida richiesta dell’utente e di un valido contratto, con conseguente diritto, in favore della società istante, ad un indennizzo di € 918,00, oltre interessi dalla domanda fino al soddisfo, riconosciuto ai sensi degli artt. 8, co. 2 e 12, All. A, delibera 73/11/CONS, calcolato per un periodo pari a 459,00, compreso fra il 7/12/2015, giorno di emissione della prima fattura contestata formalmente a Tim (8W00867679), e il 10/03/2017, giorno dell’avvenuto espletamento della migrazione verso Fastweb, in assenza di diversa determinazione, risultante *per tabulas*, degli importi da parte di Tim, oltre storno o rimborso, ove sia provato il saldo, degli importi corrisposti a titolo di “Evoluzione Ufficio”. Trattandosi di un profilo tariffario collegato a specifici servizi ad alta connettività forniti alle imprese da Tim, quali, ad esempio, un servizio di centralino “virtuale” dedicato ai professionisti e alle piccole e medie imprese che consente di effettuare, ricevere e gestire le chiamate anche da pc e da smartphone, si ritiene equo non calcolare l’indennizzo sul numero di utenze oggetto di controversia e riconoscere, quindi, un indennizzo unitario quantificato come sopra.

Non può, di contro, trovare accoglimento la richiesta di storno integrale dell’insoluto in essere verso Tim, dovendo necessariamente ritenersi dovuti gli importi diversi da quelli pertinenti al profilo tariffario sopra citato e addebitati dall’operatore per la fornitura del servizio fino al momento della migrazione in Fastweb delle linee n. 06.3xxxxxxx e 06.3xxxxxxx, fatta eccezione del periodo oggetto di sospensione del collegamento. Pertanto, parte istante è obbligata al saldo di tutte le somme non imputabili a titolo di “Evoluzione Ufficio” recate dalle fatture emesse da Tim dal 7/12/2015 fino al giorno della migrazione dell’utenza in parola, da quantificarsi a cura dell’operatore mediante gli opportuni conteggi.

Con riferimento alle residue domande, aventi ad oggetto la ritardata portabilità/attivazione dei servizi Fastweb e il preteso inadeguato riscontro ai reclami, vale quanto segue.

È pacifico, nonché provato documentalmente, come la richiesta di migrazione verso Fastweb della linea n. 06.3xxxxxxx e del suo aggiuntivo sia stata inizialmente formulata nel settembre 2016 come da proposta di attivazione depositata dalla società istante. Sempre quest’ultima lamenta il ritardato espletamento della procedura, deducendo che l’operatore recipient attivava il collegamento solo in data 10/03/2017, dopo la sottoscrizione di una nuova offerta nel febbraio 2017.

Fastweb, nella propria memoria difensiva, precisa che la stipula è intervenuta in data 9 settembre 2016, e che “fin dal 14 settembre 2016 (...) ha inoltrato richiesta di portabilità (...) a Telecom Italia, la quale ha rimodulato la richiesta numerosissime volte fino alla bocciatura finale”. Infine, previa stipula di altra offerta, in data 9 febbraio 2017, le numerazioni pervenivano in consistenza presso Fastweb e funzionavano dal 10/03/2017. Purtroppo, sul punto, le risultanze delle schermate Eureka sono inintelligibili e, di conseguenza, non è possibile accertare se, come affermato da Fastweb nella propria

relazione di inottemperanza al provvedimento d'urgenza, allegata alla propria memoria difensiva (cfr. All. 4 alla propria memoria difensiva), la Dac inizialmente prevista per il 3/10/2016 veniva più volte rimodulata da Tim e che, alla data del 27/12/2016 "(...) Telecom non aveva ancora né bocciato né espletato la procedura nonostante l'ultima dac fosse prevista per il 20/12/2016 e non rimodulata. Successivamente al provvedimento temporaneo, Telecom ha bocciato la procedura...".

A propria volta, l'operatore donating, nella propria memoria difensiva, successiva a quella di Fastweb, oltre a impugnare e contestare tutto quanto *ex adverso* dedotto, precisa di aver presidiato correttamente la procedura di migrazione, non ritenendosi responsabile di alcun ritardo a tal proposito. A supporto delle proprie affermazioni, deposita altresì le schermate Pitagora sopra citate, da cui è possibile evincere che il primo ordinativo è stato "annullato su richiesta/accordo OLO" ed il secondo, posto in stato annullato, non ha potuto avere seguito perché il "DN non è del tipo linea specificato". Pur trattandosi di KO previsti dalle specifiche tecniche per le verifiche formali e tecniche del Donor di cui alla Circolare dell'Autorità dell'11 ottobre 2010, in nessun caso Tim ha fornito delucidazioni ulteriori rispetto alle ragioni che hanno restituito tale errore e non è, quindi, possibile stabilire se esso può essere stato verosimilmente generato dall'operatore che ha immesso a sistema l'ordinativo oppure dal donator (in questo caso, trattandosi di prima migrazione, donating e donator coincidono).

Giunti a questo punto della trattazione, si impone una breve digressione sulla procedura di migrazione al fine di individuare correttamente le responsabilità di ciascun operatore convenuto nel presente procedimento. Si rammenta che, nelle c.d. procedure "OLO2OLO", l'immissione del codice di migrazione è di spettanza dell'OLO *recipient*, il quale richiede a sistema all'OLO *donating* il rilascio della risorsa numerica interessata.

L'art. 18 della delibera 274/07/CONS attribuisce un ruolo fondamentale agli operatori donating e recipient, dal cui comportamento diligente dipende, in concreto, l'effetto utile del diritto previsto dall'art. 1, co. 3, l. 40/07.

Sinteticamente, la procedura di migrazione si articola in tre fasi: Fase 1- Richiesta del cliente; Fase 2- Comunicazione preventiva; Fase 3- Provisioning tecnico. Nella Fase 1 il cliente aderisce all'offerta commerciale del recipient e gli comunica il proprio codice di migrazione. Il recipient verifica che non ci siano errori di trascrizione e/o lettura del codice. Nella Fase 2 il recipient trasmette la richiesta di passaggio al donating e quest'ultimo procede alle verifiche, fornendo l'esito delle stesse entro 5 giorni lavorativi, trascorsi i quali si applica il silenzio assenso. Il donating effettua verifiche formali e gestionali, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal recipient. Nei casi specificati dalla normativa, può inviare, entro i 5 giorni, un KO. Tali causali di scarto sono definite nell'Allegato 5 dell'Accordo Quadro. Nella Fase 3, ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del donating, il recipient trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete di Telecom Italia comunicando la DAC concordata con il cliente. Telecom Italia Wholesale effettua il provisioning del servizio intermedio alla DAC. Nei casi specificati dalla normativa, può inviare un KO.

Gli operatori recipient e donating possono interrompere la migrazione o richiedere la rimodulazione della data attesa di consegna solo in casi eccezionali e non dipendenti dalla propria volontà, secondo quanto previsto all'art. 17, co. 12, della sopra citata delibera 274/07/CONS. Da quanto precede è possibile ravvisare, dunque, l'esistenza di una speciale responsabilità degli operatori, funzionale al buon esito delle procedure di migrazione e posta a garanzia del diritto a migrare degli utenti. In concreto, tale responsabilità si traduce nell'adozione di uno standard di diligenza rafforzato, da cui discende la necessità di implementare misure e cautele idonee a garantire che il favor espresso dal legislatore nei confronti del diritto di migrazione non si traduca in una mera petizione di principio. Ne consegue che, in assenza di un comportamento pienamente diligente e collaborativo da parte di tali soggetti, il compimento della procedura di migrazione secondo la volontà dell'utente può risultare compromesso e il relativo diritto vanificato.

Nella fattispecie, alla luce delle risultanze istruttorie, nessuna responsabilità può essere ascritta a Tim, stante il ruolo passivo spettante all'OLO donating.

Occorre, altresì, evidenziare che l'OLO recipient ha, sì, rappresentato gli impedimenti incontrati nell'ambito della procedura di passaggio fra operatori, indicando le causali di scarto notificate, tuttavia non ha dimostrato, né nel corso dell'interlocuzione con parte istante, né nel corso della presente procedura, di aver informato l'istante medesimo in ordine alla sussistenza degli impedimenti tecnici, incidenti sul delivery delle richieste di trasferimento delle risorse numeriche *de quibus*. Ciò che è certo, perché affermato da Albero in memoria è che *“soltanto verso la fine del mese di gennaio 2016 (...) veniva contattata da un tecnico della Fastweb, il quale le rappresentava che, per procedere all'esecuzione del contratto stipulato nel mese di settembre 2016 (migrazione da Telecom a Fastweb con tecnologia analogica) si rendevano necessari, avendo a proprio dire Telecom trasformato la linea da analogica a VoIP, svariati interventi tecnici (...), con ulteriori presumibili tempi d'attesa. In alternativa veniva suggerito al cliente di sottoscrivere un nuovo contratto, stavolta con tecnologia VoIP, e contestuale annullamento del contratto di settembre 2016”*, circostanza confermata anche da Fastweb, che ne fornisce evidenza documentale nella propria memoria (cfr. All. 2).

Ne viene che il ritardo di cui si discute in questa sede è suscettibile di integrare una fattispecie di inesatto adempimento ex art. 1218 c.c. ascrivibile al solo operatore Fastweb, ma circoscritto ad un lasso di tempo inferiore rispetto a quello che si pretende indennizzabile da Albero, con conseguente riconoscimento, in proprio favore, di un'ammontare così calcolata ai sensi degli artt. 3, co. 3 e 12, All. A, delibera 73/11/CONS.

Il relativo computo è da effettuarsi con riferimento a due servizi (voce e dati, attivi sulle numerazioni in questione) per due linee, su un periodo compreso fra il 14 ottobre 2016 (decorsi trenta giorni dalla stipula del primo contratto del 14 settembre 2016 così come previsto dalla delibera 274/07/CONS) e il 9 febbraio 2017 (data della nuova stipula, da cui insorge necessariamente una nuova e diversa obbligazione), per un totale di 118 giorni (€ 1,50 *pro die*). Per quel che riguarda Fastweb, l'importo complessivo ammonta ad € 708,00 e, raddoppiato in ragione della natura “affari” dell'utenza, risulta pari ad € 1.416,00.

Sussiste il diritto all'indennizzo per mancata risposta ai reclami in relazione (i) al reclamo inviato via mail e fax in data 5/01/2016, non potendo ritenersi soddisfacente la risposta di Tim trasmessa via fax in data 22/01/2016, di natura meramente interlocutoria e (ii) alla segnalazione di sospensione dei servizi trasmessa a Tim in data 29/08/2016. La somma spettante, per tale ragione, ad Albero, risulta pari ad € 600,00. Ai fini della quantificazione, si rammenta che, ove reiterati o aventi ad oggetto la medesima tematica, le segnalazioni devono essere considerate in maniera cumulativa (cfr. art. 11, co. 2, All. A della delibera 73/11/CONS: "L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio").

Sulle spese

Giusto il disposto dell'art. 19, co. 6, della delibera 173/07/CONS, il quale prevede che, nel determinare rimborsi ed indennizzi, si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione", valutato il comportamento complessivamente tenuto dalle parti, le difese svolte e la complessità della vicenda dedotta, si ritiene congruo riconoscere in favore di Albero il rimborso delle spese procedurali pari ad € 100,00 a carico di ciascuno degli operatori convenuti.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Accoglie parzialmente l'istanza della società A. Cxxx Sr.l. nei confronti delle società TIM S.p.A. e Fastweb S.p.A. e dispone:
 - a) a carico di TIM
 - per la sospensione amministrativa del collegamento sulle linee 06.30994337 e 06.3xxxxxxx, (i) € 2.160,00 per la componente ADSL, calcolato su un totale di 72 giorni (dal 4/08/2016, data di interruzione del collegamento, al 15/10/2016, data di ripristino), ed (ii) € 750,00 per la componente voce, calcolato su un totale di 25 giorni (dal 20/09/2016, data di interruzione del collegamento, al 15/10/2016, data di ripristino) in applicazione del combinato disposto degli artt. 4 e 12 dell'All. A, delibera 73/11/CONS (€ 7,50 *pro die* * due linee). Entrambe le somme sono meritevoli tuttavia di essere dimezzate in applicazione del

- principio del concorso di colpa del creditore ex art. 1227 c.c., con conseguente quantificazione dell'indennizzo in parola in complessivi € 1.455,00, oltre interessi dalla domanda fino al soddisfo;
- per l'applicazione del profilo tariffario non richiesto "Evoluzione Ufficio", € 918,00, oltre interessi dalla domanda fino al soddisfo, calcolato per un periodo pari a 459,00, compreso fra il 7/12/2015, giorno di emissione della prima fattura contestata formalmente a Tim (8W00867679), e il 10/03/2017, giorno dell'avvenuto espletamento della migrazione verso Fastweb, ai sensi degli artt. 8, co. 2 e 12, All. A, delibera 73/11/CONS;
 - per la mancata/insufficiente risposta ai reclami del 5/01/2016 e del 29/08/2016, € 600,00, oltre interessi dalla domanda fino al soddisfo, ai sensi dell'art. 11, All. A, delibera 73/11/CONS;
 - € 100,00 per le spese di procedura

nonché disporre, a carico della medesima, di stornare o rimborsare, ove sia provato il saldo, gli importi corrisposti dalla società istante a titolo di "Evoluzione Ufficio", con conseguente obbligo, a carico di Albero, di saldare l'insoluto residuo esistente sulle linee nn. 06.3xxxxxxx e 06.3xxxxxxx;

b) a carico di Fastweb

- per il ritardato espletamento della migrazione delle linee nn. 06.3xxxxxxx e 06.3xxxxxxx, € 1.416,00, calcolato con riferimento a due servizi (voce e dati) attivi sulle due numerazioni sopra citate, su un periodo compreso fra il 14 ottobre 2016 (decorsi trenta giorni dalla stipula del primo contratto del 14 settembre 2016 così come previsto dalla delibera 274/07/CONS) e il 9 febbraio 2017 (data della nuova stipula), per un totale di 118 giorni, ai sensi degli artt. 3, co. 3 e 12, All. A, delibera 73/11/CONS.
- € 100,00 per le spese di procedura

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 08/09/2022

Il Dirigente



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to