

**DELIBERA N.48/2023/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX /Ambrogio  
(GU14/386017/2021)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 12 settembre 2023;

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”*;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *“Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

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 il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: *“Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione”*;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza

dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza della società XXX, del 29/01/2021 acquisita con protocollo n. 0048433 del 29/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

La società istante, titolare di un contratto *business* con l'operatore Ambrogio sull'utenza fissa n. 055845xxxx, contesta la mancata attivazione del servizio aggiuntivo di centralino, la fatturazione da parte di una società di locazione operativa oltre alla mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- titolare di un “*primo contratto con l'operatore Ambrogio senza alcun vincolo di rinnovo (...) successivamente prima della scadenza con la scusa di un'offerta di un servizio aggiuntivo*” firmava “*un contratto di locazione con vincolo di 60 mesi per il noleggio di una piattaforma UCC YouNeed e di un centralino, fra l'altro mai ricevuto*”;
- firmava “*anche un finanziamento (a sua) insaputa*” relativo a tale servizio aggiuntivo;
- ha “*allegato un file con tre pagine dove si evince(va) (che) non conosc(eva) il fornitore xxx mai avuto nessun tipo di rapporto e tutti i contratti stipulati (erano) stati fatti con Ambrogio*”;
- ha allegato il “*Rapporto Tecnico di intervento*” il quale “*non (era) altro che l'installazione del modem per internet e le telefonate*” mentre la contestazione

ha ad oggetto *“l’attivazione della soluzione centralino mai ricevuto e mai attivato”*;

In data 26 gennaio 2021 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Ambrogio tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In data 27 gennaio 2021 la parte istante presentava reclamo a xxx contestando la fattura n. 210xxxx del 7/01/2021 relativa al *“Contratto NL919 Centralino e Piattaforma UCC Youneed Ambrogio”* *“per un servizio (...) mai attivato, mai utilizzato, per il quale non (aveva) mai ricevuto nessun materiale fisico e per il quale non (aveva) mai ricevuto assistenza per l’utilizzo e tanto meno fatto corsi per aggiornamento”* e riceveva il 28 gennaio 2021 risposta da xxx *“che loro non c’entra(vano) e che il cliente si (doveva) rivolgere ad Ambrogio”*.

In data 3 febbraio 2021 la parte istante presentava reclamo direttamente ad Ambrogio nel quale contestava *“le fatture (...) inviate per un servizio (...) mai attivato, mai utilizzato, per il quale non (aveva) mai ricevuto nessun materiale fisico e per il quale non (aveva) mai ricevuto assistenza per l’utilizzo e tanto meno fatto corsi per aggiornamento.”*

In base a tali premesse l’istante ha chiesto per complessivi euro 2.500,00:

- i) *“di poter uscire dal contratto senza alcuna penale e quindi di bloccare tutti i pagamenti a mio carico”*;
- ii) lo *“[s]torno di tutte le fatture”*;
- iii) l’*“indennizzo per le mancate risposte ai miei reclami”*;
- iv) l’*“indennizzo per il mancato servizio del centralino”*.

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

L’operatore Ambrogio, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato memoria difensiva con allegata documentazione in data 24 febbraio 2021 nella quale contestando tutto quanto *ex adverso* dedotto, argomentato e chiesto da parte ricorrente, ha formulato le proprie considerazioni, memorie, deduzioni, difese e conclusioni, come di seguito esposte.

L’operatore ha in primo luogo ricostruito la vicenda contrattuale nei termini di seguito esposti.

L’operatore ha sostenuto che *“[i]n data 17 giugno 2019, il Ricorrente ha sottoscritto le Condizioni Generali di Contratto per l’utilizzo della “Piattaforma Weefi”, avente ad oggetto il servizio, denominato “Servizio WeeFi”, reso da Ambrogio S.r.l, che consiste nell’istallazione e messa in opera presso il Cliente di Appareti ed access point RadioLan per la realizzazione di Hotspot utili all’accesso WIFI al servizio internet e la fornitura della Piattaforma software denominata “WeeFi” per la generazioni di Credenziali di accesso”* e che *“le Condizioni Generali di Contratto per l’utilizzo della “Piattaforma Weefi” non hanno ad oggetto*

*l'erogazione di servizi di telefonia e di accesso ad internet, ma l'erogazione di applicativi software e hardware, acquistabili direttamente da Ambrogio [...] o mediante locazione operativa di apparati".*

L'operatore ha inoltre sostenuto che "[i]n data 17.6.2019, il Ricorrente (...) ha sottoscritto anche il "Contratto di attivazione di servizi tlc", per servizi di fonia "250 minuti al mese nazionale verso fissi e mobili" e di accesso ad internet "più fibra 50 mb" sulla linea 055845xxxx, (...), al costo scontato di a € 0,01 (escluse le chiamate internazionali e speciali, ed entro il pacchetto minuti)" e che "[l]a fornitura dei suddetti servizi di fonia e di accesso ad internet di cui alle offerte sopra indicate non sono oggetto di contestazione da parte del Ricorrente".

L'operatore ha infine sostenuto che "[i]n data 17.6.2019, il Ricorrente ha sottoscritto anche il Modulo di richiesta di attivazione del noleggio operativo tramite società di locazione operativa per il periodo di 60 mesi, al costo di 50 euro +iva. (...), aderendo alla facoltà concessa da Ambrogio S.r.l. di acquisire i sistemi hardware e software funzionali al "Servizio WeeFi", ricorrendo appunto ad una locazione operativa, ai sensi dell'art. 16, delle "Condizioni Generali di Contratto per l'utilizzo della "Piattaforma WeeFi", che dispone che "il Cliente si impegna a corrispondere al Locatore Operativo i canoni ed i corrispettivi previsti per il Servizio WeeFi con le modalità previste dal contratto di Locazione Operativa" dopo di che "in data 25 giugno 2019, il Ricorrente ha sottoscritto anche le "Condizioni Generali di Contratto di locazione di apparati mobili e software connesso" con la società finanziaria Finauto s.p.a, per il periodo di 60 mesi, al costo di 50 euro +iva" e che "sempre in data 25 giugno 2019, il Ricorrente ha sottoscritto il documento di consegna del router integrato small funzionale alla Piattaforma WeeFi (...), tenuto conto che il Contratto di locazione di apparati mobili e software connesso, sottoscritto in data 25 giugno 2019 con xxx, prevede a carico del Ricorrente il pagamento di canoni di locazione per 60 mesi, al costo di 50 euro +iva".

L'operatore ha infine affermato che "il Ricorrente ha contestato ad Ambrogio, avanti al Corecom Toscana (...), solo ed esclusivamente l'applicazione delle "Condizioni Generali di Contratto di locazione di apparati mobili e software connesso", dal medesimo debitamente sottoscritto e timbrato (...) che vincolano il Ricorrente medesimo al pagamento dei suddetti canoni di locazione, per la durata di 60 mesi, così come precisato anche dalla xxx, con comunicazione del 28 gennaio 2021 (...). Il Ricorrente non ha mai sollevato invece obiezioni rispetto al corretto adempimento dei servizi di fonia e di accesso ad internet, in relazione al quale sussisterebbe la competenza del Corecom Toscana, ai sensi della delibera n. 203/18/CONS, come s.m.i., né tantomeno fornito elementi che dimostrino l'esistenza di reclami e/o disservizi di telefonia ascrivibili ad Ambrogio".

L'operatore ha poi proseguito con considerazioni in punto di diritto come di seguito esposte.

*In primis, l'operatore ha rilevato l'"[i]ncompetenza per materia del Corecom Toscana, ex art. 2, comma 1, della delibera n. 203/18/CONS " per le seguenti ragioni:*

- *“il Ricorrente contesta esclusivamente l’obbligo di pagamento del canone di locazione operativa (...) del 25 giugno 2019 (...), attinente all’apparato router per il funzionamento della “Piattaforma WeeFi”, sottoscritto con la finanziaria xxx, per il periodo di 60 mesi, al costo di 50 euro +iva” e che “[d]etto contratto non ha ad oggetto diritti degli utenti stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell’Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi”;*
- *“[l]e Condizioni Generali di Contratto per l’utilizzo della “Piattaforma WeeFi”, sottoscritte dal Ricorrente, in data 17 giugno 2019, hanno ad oggetto esclusivamente l’installazione e messa in opera presso il Cliente di Apparati ed access point RadioLan per la realizzazione di Hotspot utili all’accesso WIFI al servizio internet e la fornitura della Piattaforma software denominata “WeeFi” per la generazioni di Credenziali di accesso ad internet. Come indicato, la Piattaforma WeeFi” è un applicativo “web based” in modalità “Infrastructure as a service” (IAAS) e “Software as a Service” (SAAS), che consente la “navigazione con password” su rete aperta” e che “[d]etto Contratto per l’utilizzo della “Piattaforma WeeFi” quindi non ha ad oggetto l’erogazione di servizi di telefonia e di accesso ad internet”. L’operatore ha aggiunto che “[i]noltre, si rileva che gli applicativi “web based” in modalità “Infrastructure as a service” (IAAS) e “Software as a Service” (SAAS) non sono regolamentati dal Codice delle comunicazioni elettroniche, né dalle delibere dell’Agcom, e non riguardano diritti degli utenti stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell’Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi”.*

Sul punto, l’operatore ha concluso affermando che *“il ricorrente non ha mai aperto alcun reclamo per disservizi legato alla Piattaforma in questione”.*

Sempre in via preliminare, l’operatore ha rilevato inoltre la *“[m]ancanza di legittimazione passiva di Ambrogio S.r.l.”* in quanto *“Ambrogio è perfettamente adempiente al “Contratto di attivazione di servizi tlc” del 17 giugno 2019, in virtù del quale fornisce al Ricorrente servizi di fonia e di accesso ad internet mediante Fibra, al costo scontato di a € 0,01 (escluse le chiamate internazionali e speciali, ed entro il pacchetto minuti)” e che “[l]e istanze del Ricorrente (...) vertono invece esclusivamente sulle Condizioni Generali di Contratto di locazione di apparati, mobili e software connesso, sottoscritte con xxx, in data 25 giugno 2019, in attuazione della richiesta di attivazione del contratto di locazione operativa, formulata dal Ricorrente in data 17 giugno 2019 (...), e sul conseguente obbligo di pagamento dei canoni di locazione operativa per il periodo di 60 mesi”.* L’operatore ha sostenuto che *“[d]etta legittimazione passiva resta esclusivamente in capo a xxx, secondo le condizioni del Condizioni Generali di Contratto di locazione di apparati citato”.*

Nel merito, infine, l’operatore ha rilevato l’*“inammissibilità degli indennizzi”* in quanto *“non si può in alcun modo ascrivere ad Ambrogio l’applicazione di alcuna pratica commerciale che possa dirsi scorretta o lesiva dei diritti degli utenti stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell’Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi”* per i motivi di seguito esposti:



- *“le Condizioni Generali di Contratto per l'utilizzo della “Piattaforma Weefi”, avente ad oggetto il servizio, denominato “Servizio WeeFi” del 17 giugno 2019 con Ambrogio S.r.l. non hanno ad oggetto servizi di comunicazione elettronica come definiti dal Codice delle Comunicazioni e non sono regolamentati dall'Agcom. Pertanto, non può trovare applicazione il Regolamento di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS, come s.m.i, ove vi fosse stato lamentato e dimostrato un eventuale reclamo per disservizio sulla Piattaforma”;*
- *“il Contratto di attivazione di servizi tlc del 17 giugno 2019 è stato pienamente rispettato da Ambrogio S.r.l., che ha sempre fornito i servizi di fonia e di accesso ad internet come previsto dalla disciplina applicabile. Circostanza acclarata dallo stesso ricorrente, che ha formulato l'istanza al Corecom solo con l'obiettivo di risolvere il contratto di locazione operativa e non pagare i canoni ivi previsti. Pertanto, anche in questo caso, non può trovare applicazione il Regolamento di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS, come s.m.i.”;*
- *premesso che in riferimento alle “Condizioni Generali di Contratto di locazione di apparati, mobili e software connesso, del 25 giugno 2019, convenuto dal Ricorrente con xxx, (...), il Corecom Toscana non ha alcuna competenza, Ambrogio non ha legittimazione passiva, tanto meno quindi il Regolamento indennizzi può trovare applicazione”.*

L'operatore ha concluso con la richiesta di non accogliere le domande dell'istante per le motivazioni sopra riportate.

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

La parte istante, nell'ambito del contraddittorio, il 18 marzo 2021 ha depositato una nota di replica con allegata documentazione, con cui ha contestato la memoria dell'operatore, evidenziando quanto segue.

La parte istante ha ribadito che *“l'unico Responsabile (...) è proprio Ambrogio. Allego contratti firmati dove si evince che il fornitore è Ambrogio e dove xxx ne prende le distanze in risposta a una nostra pec”.*

La parte istante ha precisato che *“il servizio software weefi è un servizio digitale ed è per forza di cosa legato a servizio di TLC obbligatoriamente come anche descritto da Ambrogio e per funzionare ha bisogno di un altro modem che va sempre collegato al modem del fornitore tlc in questo caso Ambrogio. Quindi tutto è collegato ai servizi di TLC e quindi è tutto gestito da Ambrogio sono servizi aggiuntivi ai contratti di tlc quindi assolutamente di gestione di questo ente”.*

La parte istante ha inoltre affermato di non aver *“mai ricevuto nessun licenza di software mai attivata e mai fatta nessuna formazione mai ricevuto o firmato bolle dove si evince che abbiamo ricevuto il Router integrato small weefi fin o altri tipi di apparecchiature quindi stiamo pagando un servizio mai utilizzato mai avuto”.*

La parte istante ha concluso con la richiesta di *“rimborso di tutte le rate pagate e*

*siccome non possiamo non pagare le rate in scadenza perché è una finanziaria chiediamo un bonifico mensile da parte di Ambrogio delle rate in scadenza”.*

#### **4. La replica dell’operatore.**

L’operatore, nell’ambito del contraddittorio, il 19 marzo 2021 ha depositato ulteriori memorie con le quali ha contestato la replica dell’istante, evidenziando quanto segue.

L’operatore, dopo aver respinto l’assunzione di responsabilità in merito alla vicenda in questione e la ricostruzione secondo la quale xxx si è considerata estranea alla vicenda medesima, ha insistito sulla richiesta di rigettare tutte le domande del ricorrente per le motivazioni già formulate nei propri scritti difensivi in precedenza depositati.

#### **5. 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 via preliminare:

- con riferimento all’eccezione sollevata dall’operatore in merito alla *”[i]ncompetenza per materia del Corecom”*, la stessa può essere parzialmente accolta per le motivazioni di seguito esposte.

Dal corredo istruttorio si rileva che il *“Materiale”* oggetto di locazione è costituito da *“Centralino e piattaforma UCC Youneed”*. La *“Piattaforma UCC Youneed”* è una piattaforma *in cloud* che permette di gestire la comunicazione e i processi aziendali attraverso una interfaccia web. Tale piattaforma comprende molti servizi fra i quali audio e video conferenze, servizio Poste Online, registrazione chiamate, segreterie personalizzate, deviazione di chiamata, fax virtuale, estero – chiamata con numero aziendale anche dall’estero, video chiamata filebox, invio sms e creazione di liste per invio massivo di servizi postali e sms. Si tratta quindi di applicativi *hardware e software* che non rientrano nell’ambito di competenza di cui all’articolo 2 del Regolamento il quale prevede espressamente che *“è rimessa alla competenza dell’Autorità la risoluzione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra utenti ed operatori inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale ed ai diritti degli utenti stabilite dalle norme legislative, dalle deliberazioni dell’Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi”*. Di contro, si ritiene di competenza di questo Corecom la doglianza dell’istante relativa alla mancata attivazione del *“Centralino”* il quale, se pur virtuale e fornito in modalità *cloud*, costituisce servizio accessorio, cioè un servizio di comunicazione elettronica aggiuntivo rispetto a quelli di accesso alla rete di comunicazione (articolo 1, lett m) Regolamento indennizzi).

- con riferimento all'eccezione sollevata dall'operatore in merito alla "[m]ancanza di legittimazione passiva di Ambrogio S.r.l., la stessa può essere parzialmente accolta per le motivazioni di seguito esposte.

Premesso che il Corecom ha competenza per le controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, ne consegue che nessun provvedimento può essere adottato nei confronti di soggetti diversi e quindi, nel caso di specie, nei confronti della società finanziaria xxx. Ciò posto, devono ritenersi inammissibili le richieste dell'istante *sub i)* e *sub ii)* volte ad ottenere, rispettivamente, "*di poter uscire dal contratto senza alcuna penale*" e lo "*storno di tutte le fatture*", in quanto il contratto in questione è stato concluso fra l'istante e la società finanziaria sopra citata e le relative fatture sono inerenti a tale rapporto contrattuale. Per le stesse motivazioni non può essere accolta la richiesta, formulata dalla parte istante per la prima volta nelle memorie di replica, volta a ottenere il "*rimborso di tutte le rate pagate e (...) un bonifico mensile da parte di Ambrogio delle rate in scadenza*".

Tutto ciò premesso, l'odierna disamina si incentra sulla mancata attivazione del servizio accessorio di centralino e sulla mancata risposta ai reclami.

#### Sulla mancata attivazione del servizio accessorio di centralino

La parte istante ha lamentato la mancata attivazione del centralino, laddove l'operatore ha sostenuto di aver consegnato il "router integrato small" funzionale all'utilizzo della "Piattaforma Weefi".

La doglianza *sub iv)* è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Gli operatori telefonici devono inoltre fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale,



con la conseguenza che qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo nell'adempimento l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che le circostanze oggetto di doglianza sono dovute a circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero a problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo, fornendo altresì la prova di avere informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione.

In base a tali principi, provata la fonte negoziale del diritto dell'utente, spettava all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito alla richiesta di attivazione del servizio e provare di avere rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti.

Nel caso di specie, la parte istante ha lamentato il mancato ricevimento del centralino e, di conseguenza, la mancata attivazione e utilizzazione del relativo servizio nonché la mancata assistenza per il suo utilizzo oltre alla mancata frequenza di corsi di aggiornamento.

Di contro, l'operatore si è limitato a sostenere la correttezza del proprio operato affermando di aver correttamente adempiuto ai propri obblighi contrattuali mediante la consegna del router funzionale all'utilizzo della Piattaforma Weefi.

Sul punto, dalle risultanze istruttorie emerge la presenza di un "Verbale di consegna di apparati mobili" datato 18 giugno 2019 nel quale, fra l'altro, "il Fornitore attesta che il Materiale consegnato (...) è stato installato e collaudato alla presenza del cliente o suoi incaricati", ma non risulta evidenza in merito a tali operazioni atteso che l'operatore non ha prodotto idoneo rapporto di installazione e/o configurazione. In alternativa, l'operatore avrebbe dovuto informare l'istante in ordine alle criticità tecniche/fattuali riscontrate nel corso della procedura di attivazione del servizio, in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A), alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP.

Ne consegue, attesa la mancata evidenza dell'avvenuta attivazione del servizio di centralino da parte dell'operatore, che quest'ultimo è da ritenersi responsabile del disservizio occorso all'istante e che pertanto è accoglibile la domanda sub iv) volta ad ottenere l' "*indennizzo per il mancato servizio del centralino*".

Per tali ragioni, nel caso in esame, si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell' "*Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio*" di cui all'articolo 4, comma 3 del Regolamento Indennizzi secondo il quale "*nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo di euro 2,50 fino ad un massimo di euro 300 per ciascun servizio accessorio*" parametro che va computato in misura pari al doppio, secondo quanto previsto dall'articolo 13, comma 3, del medesimo Regolamento, attesa la natura *business* dell'utenza oggetto della controversia.

Ai fini dell'erogazione dell'indennizzo, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno del 18 giugno 2019, data in cui l'operatore avrebbe dovuto attivare il servizio accessorio di centralino, e il *dies ad quem* nel giorno 26 gennaio 2021, data dell'udienza di conciliazione.

Quindi, l'istante ha diritto all'indennizzo computato nella misura massima di euro 600,00 (seicento/00) ai sensi dei sopra citati articoli 4, comma 3 e 13, comma 3 del Regolamento Indennizzi.

#### Sulla mancata risposta ai reclami

La parte istante ha lamentato la mancata risposta ai reclami, laddove l'operatore ha affermato che *“il ricorrente non ha mai aperto alcun reclamo per disservizi legato alla Piattaforma in questione”*.

La doglianza dell'istante non è meritevole di accoglimento per i motivi di seguito esposti.

Dal corredo istruttorio risulta un solo reclamo presentato dalla parte istante all'operatore in data 3 febbraio 2021. Tale reclamo è stato presentato dopo che il tentativo di conciliazione si era concluso con esito negativo e quindi le parti si erano già confrontate sulle questioni oggetto di istanza nel corso dell'udienza tenutasi il 26 gennaio 2021.

Pertanto, in assenza di reclami tempestivi effettuati da parte istante, non si ritiene meritevole di accoglimento la domanda sub *iii)* volta ad ottenere l'“*indennizzo per le mancate risposte ai miei reclami*”.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX nei confronti dell'operatore Ambrogio per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Ambrogio è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 600,00 (seicento/00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo ai sensi dell'articolo 4, comma 3, del vigente Regolamento indennizzi, per la mancata attivazione del servizio di centralino sull'utenza fissa n. 055845xxxx.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Firenze, 12 settembre 2023

Il Segretario  
*Cinzia Guerrini*

Il Presidente  
*Marco Meacci*

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