



**DELIBERAZIONE**  
**n. 28 del 13 marzo 2019**

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIE: GU14 n. 40/17 xxx/Ambrogio xxx. e GU14 n. 295/16 xxxx/ Telecom Italia xxx.**

Presenti:

<b>ENZO BROGI</b>	<i>Presidente</i>
<b>CHETI CAFISSI</b>	<i>Vice Presidente</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”;

**VISTO** il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il “Codice del consumo” e successive modifiche e integrazioni;

**VISTA** la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

**VISTO** l’“*Accordo quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome*”, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

**VISTA** la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

**VISTA** la Delibera Agcom n. 179/03/CSP “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*” e successive modifiche e integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*”;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 276/13/CONS “*Approvazione delle Linee Guida relative all’attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”;

**VISTA** l’istanza GU14 n. 295 del giorno 25 luglio 2016, con cui la società Le Tre Perle di Elisabetta De Rinaldis 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”);

**VISTA** l’istanza GU14 n. 295 del giorno 17 gennaio 2017, con cui la società xxx chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società con Ambrogio xxx (di seguito, per brevità, Ambrogio) 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”);

**VISTA** la nota del 2 maggio 2017, con cui il Corecom disponeva la riunione dei procedimenti GU14 n. 295/16 e GU14 n. 40/17 ai sensi dell’art. 18 comma 4 della delibera 173/07/CONS;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

Parte istante lamenta il ritardo nell’attivazione dei servizi nel passaggio della propria utenza *business* n. 0577 921xxx dall’operatore Ambrogio a Telecom Italia.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione allegata agli atti, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 18 novembre 2014, aderiva ad un’offerta di Telecom Italia per il servizio di rete fissa, mobile e di connettività ADSL che prevedeva la portabilità dell’utenza n. 0577 921xxx dall’operatore Ambrogio;
- riceveva la lettera del 2 dicembre 2014, con cui l’operatore Telecom Italia comunicava l’*“attivazione di Alice Business Posta, a cui face[va] seguito (15/12/2014) lettera di TELECOM Italia con richiesta di perfezionamento (...) di attivazione”*;
- il nuovo operatore Telecom Italia non attivava alcun servizio, nonostante che, in data 29 dicembre 2014, il medesimo gestore avesse già attivato la domiciliazione bancaria;
- riceveva da Telecom Italia una lettera datata 23 marzo 2015, con cui veniva comunicata l’attivazione del contratto sull’utenza n. 0577 921xxx;
- il 31 marzo 2015, intervenivano *in loco* due tecnici Telecom, ma non risultava possibile procedere ad alcuna attivazione; non funzionava ancora né la linea voce, né il servizio ADSL. Infatti non era stato recapitato il modem e, quindi, nessuna configurazione era stata possibile; i tecnici intervenuti comunicavano che il modem sarebbe stato consegnato entro 7 - 10 giorni; seguivano solleciti per la consegna del modem;
- dal 16 aprile 2015 riscontrava *“disservizi sul funzionamento della linea: dall’utenza 0577-921xxx si [potevano] fare solo telefonate in uscita; le chiamate in entrata [erano] bloccate; non [era] possibile ricevere i fax”*;
- non sapendo a chi imputare il disservizio, contattava sia il vecchio gestore Ambrogio, sia Telecom Italia; Ambrogio, con SMS del 16 aprile 2015 (ore 13:11), comunicava il numero di segnalazione del guasto n. 97780; stante il perdurare del disservizio, nei giorni seguenti, contattava nuovamente Ambrogio per avere aggiornamenti;

- in risposta ad una segnalazione del 12 dicembre 2014 (pratica nr. 7-22305279541), Telecom Italia, con lettera datata 16 aprile 2015, confermava *“la piena regolarità del contratto in oggetto essendo conforme alle condizioni generali di abbonamento multibusiness”*;
- in data 24 aprile 2015, il servizio di Custom Servizio Tecnico di Ambrogio Voice riferiva di aver contattato Telecom Italia per sollecitare il rientro verso quest’ultimo gestore e verificare il disservizio; veniva a conoscenza che la richiesta di attivazione del contratto con Telecom risultava essere del 16 aprile 2015, nonostante che la sottoscrizione del contratto medesimo risalisse a novembre;
- in data 22 aprile 2015 ore 13.28 gli veniva comunicata l’apertura della segnalazione da parte di Telecom Italia (ETT875132046986) per malfunzionamento e mancata consegna modem;
- in data 4 maggio 2015, un tecnico, intervenuto *in loco*, provvedeva ad installare un modem diverso da quello di Telecom (in quanto mai pervenuto);
- in data 25 maggio 2015, a mezzo raccomandata n 14567167333-3 inviava reclamo scritto a Telecom Italia con richiesta d’indennizzo e, nel contempo, sollecitava la consegna del modem; con lettera del 17 giugno 2015 l’operatore respingeva la richiesta d’indennizzo, pur scusandosi per il disagio subito;
- in data 28 luglio 2015, inviava a Telecom un reclamo a mezzo fax, per lamentare il non funzionamento del servizio Wi-fi, ribadendo di non poter utilizzare ancora tale servizio; tale reclamo risultava inevaso, se non una nota interlocutoria del 17 agosto 2015;
- decideva di passare ad altro operatore per il mobile e per il fisso (prima fattura ricevuta dal nuovo operatore in data 1° settembre 2015);
- riceveva da Telecom Italia la fattura n. RL14622435 del 6 ottobre 2015 contenente l’addebito del costo di disattivazione di euro 35,18; con fax del 12 dicembre contestava tale addebito;
- riceveva da Telecom Italia la fattura n. R105312210 del 5 novembre 2015 con l’addebito del costo di euro 181,07 a titolo di *“Annullamento sconto per cessazione anticipata”*; con fax dell’11 gennaio 2016 contestava le fatture *de quibus*.

In data 24 aprile 2016 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In data 13 gennaio 2017 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 base a tali premesse l’istante ha chiesto:

Nei confronti di Telecom Italia:

- i) lo *“storno delle fatture contestate e ritiro della posizione da procedure del recupero del credito”*;
- ii) l’*“indennizzo per ritardo nei tempi di attivazione del servizio rispetto alla data di stipula della proposta commerciale del 18/11/2014”*;
- iii) l’*“indennizzo per mancato invio modem WIFI essenziale (...) per fornire il servizio ADSL ai clienti”*;
- iv) l’*“indennizzo per mancata risposta alle contestazioni [delle] fatture”*;

- v) l'“indennizzo per disservizio e danno arrecato alla struttura ricettiva priva di servizio/ADSL/WIFI per eseguire il lavoro e come servizio ai clienti”;
- vi) l' “indennizzo di euro 400 per l'assistenza del consulente alla definizione pratica”,

Nei confronti di Ambrogio:

- vii) l' “indennizzo per ritardo nei tempi di rientro in Telecom con proposta del 18/11/14”;
- viii) l' “indennizzo per i disservizi relativi al funzionamento della linea fissa/ADSL dal momento della richiesta di rientro in Telecom”;
- ix) l'“indennizzo per il disservizio/danno arrecato alla struttura priva di un servizio ADSL/telefonico”;
- x) l' “indennizzo di euro 400,00 per assistenza di terzi nella definizione pratica”.

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

La società Telecom Italia, in data 3 ottobre 2016, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha preliminarmente rilevato “*in primis l'assenza di un supporto probatorio a sostegno di quanto dichiarato, di seguito si evidenzia l'assenza di responsabilità di Telecom.*”

*Infatti, come segnalato dalla relazione Wholesale, la numerazione risultava non esistente nel sistema elettronico e pertanto non era possibile effettuare il rientro.*

*A tal riguardo occorre riportare quanto segnalato dal reparto WHOLESAL in merito all'utenza dell'istante:*

*- 20/03/2015 data espletamento ordine di Riattivazione (Del. 35) come da richiesta in crm 3.0 in stato CHIUSO con DRO 02/04/2015 DAC 16/04/2015 DES 26/04/2015 e notificata ad OLO il 26/04/2015*

*- 05/10/2015 data espletamento OL di Attivazione NP con OLO SIPORTAL come da richiesta in crm 3.0 in stato CHIUSO con DRO 01/09/2015 DAC 14/09/2015 DAC RIM 07/10/2015 DES 07/10/2015 e notificata ad olo il 07/10/2015*

*Il 28/11/14 perviene il documento sottoscritto dal cliente con la richiesta di rientro in Telecom da Ambrogio srl:(CTB0577921489001K)*

*Tale esigenza di rientro veniva chiusa il 9/12/14 per Numerazione non esistente, per tale ragione si chiede all'istante di effettuare un Verbal Order al fine di dare l'opportunità a Telecom di attivare la procedura di rientro personalmente*

*(...) Ciò nonostante, anche il 10/12/14, dal sistema viene generata la relativa esigenza chiusa il 19/12/14 per Numerazione non esistente Il 16/01/15 il cliente effettua una nuova registrazione del V0 per il rientro in TI con CDM”.*

## **3. La replica istante**

La società istante, in data 5 ottobre 2016, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha dedotto che, “*in replica, alla memoria di Telecom Italia ha inoltrato le (...) nr. 3 fatture emesse a partire dal 05/02/2015 da Telecom a “xxx” due delle quale sono costi per un servizio attivato in data 01/12/2014, una per costi su servizi attivati in data 04/12/2014 ovvero successivi alla proposta commerciale firmata in data 18/11/2014 dalla sig.ra xxx e pervenuta a Telecom in data 28/11/2014 (come riportato nelle*

memorie). L'emissione delle fatture di cui sopra quindi non sarebbero giustificabili in base a quanto riportato nelle memorie (...)

Di fatto al xxx a seguito della firma della proposta commerciale con Telecom sono iniziati i problemi, problemi legati a portabilità/attivazioni parziali, a modem non consegnati, a servizi non funzionanti.

Problemi manifestati dalla sig.ra xxx anche tramite reclami e contestazioni scritte cui Telecom non ha risposto e laddove ha risposto lo ha fatto esprimendo semplicemente le scuse per il guasto segnalato (vedi lettera Telecom del 17/06/2015).

Problemi che hanno avuto effetti negativi sulla normale gestione del xxx sull'immagine della stessa manifestata dagli ospiti tramite recensioni negative su portali quali ad esempio Booking e TripAdvisor legate a servizi proposti quale WIFI/Adsl non presente/funzionante”.

#### **4. La posizione dell'operatore Ambrogio.**

La società Ambrogio, in data 14 febbraio 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 ritenuto opportuno “procedere ad una breve narrazione dei fatti oggetto della controversia”:

- “xxx ha siglato un contratto con Ambrogio il 21/05/2012. La linea attivata era di Terrecablate Reti e Servizi xxx e Ambrogio era il “reseller” (rivenditore) di quest'ultima”;

- nel “Novembre 2014, a seguito di offerta da parte di altro operatore, nel caso di specie Telecom Italia xxx, Terrecablate riceveva la prima richiesta di migrazione. Tali richieste si succedevano nei mesi a seguire sino all'ultima e conclusiva richiesta avvenuta nell'aprile 2015”.

Con riferimento alla procedura di migrazione, l'operatore Ambrogio ha richiamato “le modalità e le tempistiche con cui tali richieste sono state espletate da Telecom Italia”, osservando che:

- “tali richieste [di migrazione] si sono bloccate alla Fase 2, ossia una volta che Terrecablate, come si evince dalla documentazione allegata, fornita da quest'ultima, (Allegati 1-3), ha sempre dato l'assenso alla prosecuzione della procedura di migrazione, avendo riconosciuto valida e corretta la richiesta. E' bene ricordare in tale sede che la procedura di migrazione si compone di 3 fasi. La prima concerne il reperimento dei codici di migrazione e della documentazione necessaria. La seconda è di competenza dell'operatore recipient (o subentrante) che richiede con il codice fornito dall'operatore donating le linee oggetto di migrazione. Una volta che l'operatore donating controlla e dà l'assenso alla prosecuzione della procedura, spetta all'operatore recipient far partire la terza fase con l'ordinativo vero e proprio a Telecom Italia per stabilire la DAC, ossia la data per il passaggio della linea. Si sottolinea che l'operatore recipient ha dieci giorni per proseguire con la terza fase una volta che l'operatore donating ha dato il consenso”.

- “per ben tre volte Terrecablate ha dato il consenso e per altrettante tre volte Telecom non ha proseguito la procedura. Pertanto alcuna responsabilità è ascrivibile a Terrecablate e di conseguenza a Ambrogio Srl che si limitava ad apprendere le comunicazioni da parte di quest'ultima, essendo il reseller”.

Con riferimento al disservizio “lamentato dal 16/4/2015, riguardo il quale la cliente asserisce di non aver avuto alcuna risposta da parte di Ambrogio”, detto operatore ha allegato “il ticket n. 97810 (all. 4) da cui si evince come il Customer Service della società scrivente, nonché il reparto Help Desk, dedicato alla risoluzione dei guasti abbiano contattato la cliente. Già il giorno dell'apertura del guasto il cliente è stato contattato dal reparto Help Desk alle 17.59 per comprendere l'entità del problema. E' utile rimarcare che il reparto aveva provato a chiamare la cliente alle 17.12 e che il cliente era irreperibile, come si evince da documento allegato dalla cliente all'istanza UG (all. 5). La sera stessa, dopo il colloquio con la cliente, il reparto Help Desk ha aperto segnalazione a Terrecablate per la risoluzione del guasto. In data 17/04/2015 e 20/04/2015 il reparto Customer Service informava la cliente che il guasto era in gestione e monitorato. Il 21/04/2015 la cliente è stata informata che il problema lamentato afferiva al passaggio da Terrecablate a Telecom. Il 22/04/2015 a seguito di colloquio con Telecom, su suggerimento del

*responsabile di tale società, si invitava la cliente a contattare il 187. La cliente ci informava che il 187 aveva assicurato che per loro era tutto ok e che non vi era alcuna problematica. In realtà il problema permaneva, tant'è che a seguito di nuova segnalazione del 24/04/2015, la cliente veniva informata che dal 16/04/2015 la sua linea aveva migrato olo, pertanto Ambrogio non poteva più intervenire, né richiedere intervento a Terrecablate, essendo la linea rientrata in Telecom”.*

#### **5. La richiesta istruttoria integrativa all'operatore Telecom Italia (Wholesale).**

L'Ufficio, sulla base degli atti e delle dichiarazioni rese dalle parti, ha chiesto integrazioni istruttorie ai sensi dell'art. 18 del Regolamento a Telecom Italia xxx (Wholesale).

Per il DN 0577 921489 la situazione, per il periodo richiesto e le indicazioni avute, è:

*In CRM 2.0-ADSL*

*Ordine di MIGRAZIONE BTS NAKED SU Ti DATI + Ti VOCE in CHIUSO olo SIPORTAL  
data\_ricezione\_ordine 29/07/2015*

*Data\_attesa\_consegna 11/08/2015*

*data\_espletamento 11/08/2015*

*In CRM 3.0*

*Ordine di MIGRAZIONE RIENTRO NP Numerazione Portata in CHIUSO olo TERRECABLATE R.*

*Data\_ricezione\_ordine 02/04/2015*

*data\_attesa\_consegna 16/04/2015*

*data\_espletamento 26/04/2015*

*Ordine di ATTIVAZIONE NORMALE Numerazione Portata in CHIUSO olo SIPORTAL*

*Data\_ricezione\_ordine 01/09/2015*

*data\_attesa\_consegna 14/09/2015 Rimodulata al 07/10/2015*

*data\_espletamento 07/10/2015.”*

#### **6. 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, deve evidenziarsi, che:

- ai sensi dall'articolo 19, comma 4, del Regolamento, la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità. Pertanto le domande *sub v)* e *sub ix)*, relative al ristoro per i danni subiti non possono trovare accoglimento in questa sede, se non in termini di corresponsione degli indennizzi di cui al Regolamento approvato con Delibera Agcom n. 73/11/CONS;

- la presente disamina non avrà ad oggetto la fatturazione inerente le utenze mobili, atteso che tali numerazioni non risultano oggetto di contestazione né nel formulario UG, né nel formulario GU14.

Nel merito:

#### Sul ritardato rientro in Telecom Italia.

La società istante ha lamentato il ritardo del rientro in Telecom Italia, laddove detto operatore ha evidenziato che i tentativi erano andati in scarto con causale “numerazione insistente”. Da parte sua, Ambrogio ha dedotto di aver eseguito correttamente tutte le azioni richieste in qualità di operatore *donating*.

Può essere accolta la richiesta *sub ii)* d'indennizzo per il ritardo nell'attivazione dei servizi nei confronti di Telecom Italia, mentre è da rigettarsi la domanda *sub vii)* nei confronti dell'operatore Ambrogio, per le ragioni di seguito esposte.

*In primis*, ai fini di una migliore comprensione della fattispecie oggetto di contestazione, giova premettere una sintetica descrizione del complesso quadro normativo in materia di migrazione della telefonia fissa, evidenziandone gli aspetti di maggior rilievo ai fini che qui interessano.

In particolare, la legge 2 aprile 2007, n. 40 recante “conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7 recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese”, ha riconosciuto all'utente finale la facoltà di trasferire il contratto di fornitura del servizio in capo ad un altro operatore. A tal riguardo, si segnala il disposto dell'articolo 1, comma 3, della predetta legge, secondo cui i “contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni”. A valle di tale normativa, l'Agcom ha adottato la delibera n. 274/07/CONS recante “Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS:modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso”, la Delibera Agcom n. 41/09/CIR recante “Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa” e la Delibera Agcom 52/09/CIR recante “Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla Delibera Agcom n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del codice segreto”.

Alla luce di tale quadro normativo è possibile schematizzare la complessa procedura di migrazione in tre fasi. Nella fase 1, in particolare, l'utente aderisce ad un'offerta commerciale di un operatore commerciale diverso (c.d. operatore *recipient*) da quello presso il quale è l'utenza da migrare (c.d. operatore *donating*). Nella fase 2, l'operatore *recipient* trasmette la richiesta di passaggio all'operatore *donating* e quest'ultimo procede alle verifiche formali e tecniche previste dalla normativa di settore, fornendo l'esito delle stesse (“OK” o “KO”) entro 5 giorni lavorativi, trascorsi inutilmente i quali si applica il silenzio assenso. Nella fase 3, l'operatore *recipient*, ricevuto il riscontro positivo o comunque in applicazione del silenzio assenso, processa la migrazione entro la DAC (Data di Attesa Consegna) precedentemente concordata con il cliente.

Nel caso di specie, la società istante ha lamentato che, a seguito di un'adesione ad un'offerta di Telecom Italia in data 18 novembre 2014, l'attivazione dei servizi con quest'ultimo operatore sia avvenuta solo in data 4 maggio 2015 con l'intervento del tecnico Telecom Italia, per altro senza l'installazione di un modem *wi-fi*, mai consegnato.

A fronte della doglianza dell'istante circa il ritardo dell'attivazione dei servizi con Telecom Italia, quest'ultimo gestore ha dedotto che, in data 28 novembre 2014, risulta pervenuto “il documento sottoscritto dal cliente con la richiesta di rientro in Telecom da Ambrogio (CTB0577921489001K)”. La società Telecom Italia, quale operatore *recipient*, ha addotto come motivazione del ritardo che tale “esigenza di rientro veniva chiusa il 9/12/14 per Numerazione non esistente”. Al fine dell'attivazione dei servizi, il medesimo gestore ha rappresentato che seguivano due *vocal ordering* dell'istante, entrambi non andati a buon fine in quanto scartati per numerazione inesistente.

Ad un approfondimento istruttorio, a seguito di richiesta a Telecom Italia (Wholesale), è stato confermato che l'espletamento dell'ordine di “MIGRAZIONE RIENTRO NP Numerazione Portata [0577 921xxx]” è avvenuto in data 26 aprile 2015 (DAC 16 aprile 2015).

L'operatore Ambrogio, da parte sua, ha depositato agli atti le richieste di migrazione per l'utenza 0577 921xxx ricevute dall'operatore Telecom Italia in data 28 novembre 2014, 11 dicembre 2014 ed, infine, 18 febbraio 2015. La società Ambrogio, quale operatore *donating*, sul punto, ha dedotto la correttezza del proprio operato alla prosecuzione della c.d. fase 2 con conseguente assolvimento di quanto di propria responsabilità nell'alveo della normativa di settore.

Quindi il ritardo nell'espletamento della migrazione non può essere imputabile all'operatore *donating*, il quale ha dato evidenza di aver compiuto le attività di competenza, non avendo alcuna responsabilità ai fini del ritardo nello svolgimento del processo di migrazione e/o nella comunicazione di eventuali oneri informativi in merito agli impedimenti incontrati, che sono a carico dell'operatore *recipient*. Ne consegue che la domanda *sub vii)* nei confronti di Ambrogio non può essere accolta.

Viceversa è meritevole di accoglimento la domanda *sub ii)* d'indennizzo per il ritardo dell'attivazione nei confronti di Telecom Italia.

Infatti Telecom Italia, in memorie, non ha supportato quanto dedotto con la documentazione idonea ad attestare la registrazione dei *vocal ordering* citati, né ha dimostrato di aver assolto i propri oneri informativi nelle more dell'espletamento della procedura richiesta. In particolare, l'operatore Telecom Italia non ha dato prova di aver informato l'utente in ordine ai tempi della realizzazione dell'intervento o agli eventuali impedimenti riscontrati nel corso dell'espletamento della migrazione. Agli atti del procedimento risulta la lettera datata 12 dicembre 2014 con la quale veniva confermata da Telecom Italia, con riferimento al contratto n. 1-3B2VTHZ, l'attivazione servizio alice posta; risulta inoltre allegata dall'istante la lettera di benvenuto di Telecom Italia datata 15 dicembre 2014, con cui gli veniva richiesto di procedere alla conferma dell'attivazione. Tutto ciò aveva indotto l'utente a ritenere che il rientro in Telecom fosse in fase di realizzazione.

Pertanto l'operatore Telecom Italia è tenuto a corrispondere l'indennizzo determinato ai sensi dell'articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, dell'allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, da calcolarsi come segue:

- con riferimento al servizio voce, euro 399,00 (euro 3,00 al giorno, per 133 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 15 dicembre 2014, data della lettera di benvenuto di Telecom Italia al 26 aprile 2015, data di espletamento della NP a Telecom Italia);
- con riferimento al servizio ADSL, euro 420,00 (euro 3,00 al giorno per 147 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 15 dicembre 2014, data della lettera di benvenuto di Telecom Italia dal 4 maggio 2015, data di attivazione del servizio ADSL).

Inoltre, in parziale accoglimento della domanda *sub i)* l'istante ha diritto 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 precedentemente al 26 aprile 2015 e il servizio ADSL precedentemente al 4 maggio 2015; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sul malfunzionamento parziale del servizio voce nel periodo 26 aprile – 4 maggio 2015.

Parte istante ha lamentato l'impossibilità di ricevere chiamate dal 16 aprile 2015 fino all'installazione dei servizi con Telecom Italia, avvenuta con l'intervento del tecnico in data 4 maggio 2015.

La domanda di parte istante *sub v)* nei confronti di Telecom Italia per il malfunzionamento parziale dell'utenza n. 0577 921xxx nel periodo 26 aprile – 4 maggio 2015 è meritevole di accoglimento, atteso che, dal giorno 26 aprile 2015, la portabilità dell'utenza *de qua* risultava espletata. Viceversa la domanda d'indennizzo *sub viii)* nei confronti di Ambrogio, per il medesimo periodo, non può essere accolta, atteso che, in qualità di operatore *donating*, ha correttamente dato seguito a quanto previsto dalla normativa di settore, come sopra evidenziato.

Ne deriva che la parte istante, con riferimento al malfunzionamento parziale (impossibilità di ricevere le chiamate) dell'utenza nel suddetto periodo, ha diritto all'indennizzo previsto dal combinato disposto degli artt. 5, comma 2, e 12, comma 2, del Allegato A alla Delibera 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”.

Ne consegue che Telecom Italia deve provvedere ad erogare a favore della parte istante un indennizzo pari ad euro 45,00 (euro 5,00 *pro die* per 9 giorni di disservizio intercorrenti fra il 26 aprile - 4 maggio 2015).

Sull'interruzione del servizio ADSL e sul malfunzionamento parziale del servizio voce nel periodo 26 aprile – 4 maggio 2015.

Parte istante ha lamentato disservizi che hanno interessato il collegamento internet fin dalla richiesta di passaggio a Telecom Italia, laddove gli operatori hanno dedotto la correttezza del loro operato. Inoltre l'utente ha contestato l'impossibilità di ricevere chiamate nel periodo dal 16 aprile 2015 fino al 4 maggio 2015.

Le domande *sub viii)* e *sub ix)* nei confronti di Ambrogio trovano un parziale accoglimento in riferimento ai periodi 16 – 26 aprile 2015, per quanto concerne il malfunzionamento parziale del servizio voce e 16 aprile – 4 maggio 2015, per quanto attiene il servizio ADSL, per le ragioni di seguito esposte.

*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”*.

Sul punto deve evidenziarsi che, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha lamentato di non poter gestire nessun ordine "on-line" e malfunzionamenti vari all'incirca dal 18 novembre 2014, da quando aveva fatto la richiesta di passaggio a Telecom Italia. L'operatore Ambrogio, al riguardo, ha eccepito di non aver ricevuto alcuna segnalazione di guasto antecedente al 16 aprile 2015 e l'istante non ha provato di aver inoltrato precedenti segnalazioni in merito agli asseriti disservizi. Con la segnalazione del 16 aprile 2015 parte istante, oltre ai problemi di connessione, lamentava l'impossibilità di ricezione delle chiamate.

In tal senso si richiama l'orientamento dell'Autorità secondo cui, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente: l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è incontrovertibile che sul cliente incombe l'onere della segnalazione della problematica (*ex multis* Delibere Agcom n.47/14/CIR e n. 161/16/CIR).

Nel caso di specie, Ambrogio non ha dato conto di aver erogato correttamente il servizio ADSL (nel periodo 16 aprile – 4 maggio 2015, giorno dell'installazione dell'ADSL con Telecom Italia) e del servizio voce (nel periodo 16 – 26 aprile 2015, giorno del passaggio dell'utenza a Telecom Italia). Infatti, al fine di escludere la propria responsabilità, la società Ambrogio avrebbe dovuto produrre copia dei *files* di log delle relative connessioni ADSL o dare conto dell'interruzione parziale del servizio voce nelle more del passaggio a Telecom Italia.

Ne consegue che, per quanto riguarda il servizio ADSL, 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 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".

Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 160,00 (euro 10,00 *pro die* per 16 giorni intercorrenti fra il 19 aprile 2015, detratte le 72 ore previste per la lavorazione del guasto dalla prima segnalazione e il 4 maggio 2015, giorno antecedente alla attivazione del servizio con Telecom Italia).

L'operatore Ambrogio dovrà provvedere, altresì, allo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato, con riferimento al servizio ADSL, nel periodo 16 aprile 2015 - 4 maggio 2015; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Inoltre, per quanto riguarda il servizio voce, ai fini del calcolo dell'indennizzo, artt. 5, comma 2, e 12, comma 2, del Allegato A alla Delibera 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".

Pertanto l'operatore Ambrogio dovrà provvedere ad erogare a favore della parte istante un indennizzo pari ad euro 35,00 (euro 5,00 *pro die* per 7 giorni intercorrenti fra il 19 aprile - 25 aprile 2015, detratte le 72 ore previste per la lavorazione del guasto).

Sulla mancata consegna del router da parte di Telecom Italia.

Parte istante ha lamentato la mancata consegna del modem da parte dell'operatore Telecom Italia, laddove quest'ultimo operatore nulla ha dedotto sul punto.

La domanda dell'istante *sub iii*) rivolta a Telecom Italia al fine di ottenere l'*"indennizzo per mancato invio modem WIFI essenziale (...) per fornire il servizio ADSL ai clienti"*, è meritevole di parziale accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Richiamati i principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, sopracitati, deve evidenziarsi che, nel caso di specie dagli atti risulta che la parte istante abbia lamentato il malfunzionamento del servizio Wi-Fi atteso il mancato invio del "router" da parte di Telecom Italia.

Si ritiene che, nella fattispecie in esame, sussista una responsabilità contrattuale in capo alla società Telecom Italia, per inadempimento contrattuale, in quanto il mancato invio del *router* ha comportato per l'utente un disservizio tale da compromettere l'uso del servizio di fornitura ADSL. La società Telecom Italia, nella propria memoria non ha dedotto le ragioni per la mancata consegna dell'apparato richiesto con il reclamo del 28 luglio 2015, né ha provato di aver gestito l'utente.

Pertanto, in applicazione del criterio analogico di cui all'articolo 12, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, si ritiene che Telecom Italia debba corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 4, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del predetto Regolamento, per un importo totale di euro 136,00 (euro 2,00 x 68 giorni di disservizio decorrenti dal 31 luglio 2015, detratti 2 giorni lavorativi previsti per la lavorazione del guasto a partire dal reclamo del 28 luglio 2015, fino al 6 ottobre 2015, giorno antecedente alla data del passaggio a nuovo operatore, come risulta dalle schermate acquisite agli atti).

Sulla richiesta di storno/rimorso dei costi di disattivazione addebitati da Telecom Italia.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di storno della somma di euro 35,18 iva esclusa a titolo di "costo di disattivazione linea", occorre evidenziare che, nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito web di Telecom Italia, peraltro consultabile sul sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it) nella sezione "Prospetti informativi su offerte e condizioni economiche" (utenza fissa), la società Telecom Italia ha riportato i costi di disattivazione, che sono stati comunicati all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nel corso dell'istruttoria finalizzata all'accertamento in ordine all'equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007.

Pertanto la richiesta dell'istante *sub i*), di storno dell'importo contestati pari ad euro 35,18 iva esclusa nella fattura n. W622435 del 6 ottobre 2015 a titolo di "costo di disattivazione linea" non può ritenersi accoglibile, in quanto dalla disamina del conto in contestazione si evince che la società ha fatturato un importo equivalente al costo di gestione sostenuto per l'effettiva dismissione dei servizi.

Sulla richiesta di storno/rimborso dei costi dovuti all'“Annullamento sconto per cessazione anticipata” da parte di Telecom Italia.

La domanda *sub i)* contenuta in istanza, volta ad ottenere lo storno della somma di euro 181,07 nella fattura n. RL0532210 del 5 novembre 2015 a titolo di “Annullamento sconto per cessazione anticipata”, può essere accolta atteso che l'operatore Telecom Italia non ha provato quale fosse la tariffa standard e quindi il trattamento di favore riservato alla cliente. Quindi, in assenza di controdeduzioni da parte di Telecom Italia, deve disporsi lo storno di detto importo in quanto lo stesso deve ritenersi non conosciuto dall'utente in mancanza di evidenze probatorie circa la accettazione delle condizioni contrattuali applicate dall'operatore.

Pertanto l'istante ha diritto alla regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) della somma di euro 181,07 iva inclusa addebitata a titolo di “Annullamento sconto per cessazione anticipata” nella fattura n. RL0532210 del 5 novembre 2015.

Sulla mancata risposta ai reclami.

La richiesta dell'istante nei confronti di Telecom Italia *sub iv)* volta ad ottenere l'“indennizzo per mancata risposta alle contestazioni fatture”, può essere parzialmente accolta per le ragioni di seguito esposte.

Agli atti del procedimento risultano inesitati i reclami del 15 dicembre 2015 e il successivo sollecito dell'11 gennaio 2016 ad oggetto la fatturazione contestata.

Ciò premesso, l'istante ha diritto all'indennizzo “per mancata o ritardata risposta ai reclami”, di cui all'art. 11, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS che, prevede, nel caso in cui “l'operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”. Il medesimo articolo prevede che “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”.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra a carico dell'operatore Telecom Italia, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dall'art. 2.3 della “Carta dei Servizi” di Telecom Italia per risposta del reclamo del 15 dicembre 2015, si determina il *dies a quo* nella data del 15 gennaio 2016 ed il *dies ad quem* nel 24 aprile 2016, data dell'udienza di conciliazione.

Pertanto la società Telecom Italia è tenuta a corrispondere all'istante, ai sensi del sopracitato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, un indennizzo pari all'importo di euro 100,00 (euro 1,00 *pro die* per n. 100 giorni di mancata risposta al reclamo).

Infine con riferimento alle domande *vi)* e *ix)* della parte istante, considerato il valore della controversia, si ritiene congruo liquidare l'importo di euro 150,00 a titolo di rimborso spese della procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS, da ripartirsi nella misura di euro 100,00 a carico di Telecom Italia e euro 50,00 a carico di Ambrogio.

**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 13 marzo 2019;

## **DELIBERA**

I) in parziale accoglimento dell'istanza presentata da xxx in data 25 luglio 2016 nei confronti di Telecom Italia xxx, che detto operatore provveda:

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario di:
  - a) euro 399,00 per ritardata attivazione del servizio voce sull'utenza n. 0577 921xxx;
  - b) euro 420,00 per ritardata attivazione del servizio ADSL sull'utenza n. 0577 921xxx;
  - c) euro 45,00 il malfunzionamento parziale dell'utenza n. 0577 921xxx;
  - d) euro 136,00 per la mancata consegna del *router*;
  - e) euro 100,00 per la mancata risposta ai reclami;
  - f) euro 100,00 a titolo di spese di procedura;
- 2) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento)
  - a) di quanto fatturato con riferimento al servizio voce antecedentemente al 26 aprile 2015 e il servizio ADSL antecedentemente al 4 maggio 2015; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta;
  - b) della somma di euro 181,07 iva inclusa addebitata a titolo "Annullamento sconto per cessazione anticipata" nella fattura RL0532210 del 5 novembre 2015,.

II) in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 17 gennaio 2017 da xxx nei confronti di Ambrogio xxx, che detto operatore provveda:

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario di:
  - a) euro 160,00 per la mancata fruizione del servizio ADSL;
  - b) euro 35,00 per il malfunzionamento parziale del servizio voce
  - c) euro 50,00 a titolo di spese di procedura;
- 2) a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato con riferimento al servizio ADSL sull'utenza n. 0577 921xxx per il periodo 16 aprile – 4 maggio 2015; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti capo I), punto 1) lettere a), b), c), d), e) e punto 2) lettere a), b) e capo II), punto 1) lettere a), b) e punto 2) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.



**DELIBERAZIONE**  
**n. 28 del 13 marzo 2019**

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*