

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: [REDAZIONE] Morandi /  
Terrecablate reti e servizi [REDAZIONE] / Telecom Italia [REDAZIONE]**

Presenti:

<b>SANDRO VANNINI</b>	<i>Presidente</i>
<b>GIANCARLO MAGNI</b>	<i>Vice Presidente</i>
<b>RENATO BURIGANA</b>	<i>Componente</i>
<b>LETIZIA SALVESTRINI</b>	<i>Componente</i>
<b>MAURIZIO ZINGONI</b>	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

*Allegati N. 0*

## **II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI**

### **VISTI:**

- 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";
- 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;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- 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;
- 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;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- 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";
- 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 Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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 4 dicembre 2008;
- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 378 del 6 ottobre 2014 con cui il Sig. ██████ Morandi 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 ██████ (di seguito, per brevità, Telecom) 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 n. 173/07/CONS, Allegato A;
- la nota del 6 ottobre 2014 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

- l'istanza n. 471 del 10 dicembre 2014 con cui il Sig. ██████ Morandi chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Terrecablate reti e servizi ██████ (di seguito, per brevità, Terrecablate) 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 n. 173/07/CONS, Allegato A;

- la nota del 10 dicembre 2014 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

- la nota del 20 marzo 2015 con cui questo Ufficio ha disposto la riunione dei due procedimenti di cui sopra ed ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 8 aprile 2015;

**UDITI** l'istante e Telecom Italia nella suindicata udienza, stante l'assenza di Terrecacablate;

**ESAMINATO** pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.**

Il Sig. Morandi, titolare di un contratto di fonia fissa che prevedeva la fornitura del servizio voce ed ADSL sulla linea n. ██████ con l'operatore Terrecablate, ha sottoscritto nel mese di gennaio 2014 un contratto con il gestore Telecom Italia che prevedeva la fornitura dei medesimi servizi e la portabilità geografica della linea. In data 21 febbraio 2014 la linea oggetto dell'istanza migrava presso il nuovo operatore; quest'ultimo, tuttavia, applicava una tipologia contrattuale ("Voce senza limiti") differente rispetto a quella richiesta ("Tutto"), che prevedeva unicamente la fornitura del servizio voce, mentre il servizio ADSL continuava ad essere prestato dal precedente gestore Terre Cablate.

In data 2 settembre 2014, parte istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione nei confronti della società Telecom Italia presso la Commissione di conciliazione Telecom Italia – Associazioni dei Consumatori, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In data 26 novembre 2014, parte istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione nei confronti della società Terrecablate presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, stante la mancata adesione del gestore.

Con l'istanza di definizione della controversia il Sig. Morandi ha chiesto nei confronti dell'operatore Telecom Italia:

- 1) l'attivazione dei servizi acquistati on-line alle condizioni pattuite;
- 2) L'indennizzo per i disagi subiti;
- 3) L' "estinzione per lo scoperto presente perché si riferisce a servizi da me mai richiesti".

Parte istante, nei confronti del gestore Terrecablate, ha chiesto la migrazione dell'ADSL alla Compagnia Telecom Italia.

In data 22 ottobre 2014 il Sig. Morandi ha prodotto una nuova e-mail inviata dal gestore Telecom Italia.

In data 5 novembre 2014, la società Telecom Italia ha fatto pervenire una propria memoria difensiva con la quale ha precisato come con la richiesta di migrazione era stata fornito dall'utente unicamente il codice relativo al servizio fonia e non quello relativo all'ADSL, con la conseguenza che quest'ultimo servizio ha continuato ad essere prestato dal precedente gestore Terre Cablate.

In data 15 novembre 2014 il Sig. Morandi ha fatto pervenire note di replica, con la quali ha precisato di non aver mai ricevuto, prima del deposito delle memorie del 5 novembre, indicazioni circa la mancata fornitura del codice di migrazione relativo al servizio ADSL; peraltro, nella bolletta inviata dal gestore Terre Cablate, è sempre stato indicato un unico codice di migrazione. Inoltre, le missive inviate precedentemente dal gestore Telecom Italia non sarebbero state conferenti rispetto ai reclami presentati da parte istante.

In data 28 maggio 2015 il Sig. Morandi ha inviato ulteriore documentazione da allegare al fascicolo. Tale produzione deve considerarsi tardiva e, come tale, irricevibile.

## **2. Valutazioni in ordine al caso in esame.**

In via preliminare, circa la domanda formulata sub 1) e circa le richieste presentate nei confronti del gestore Terrecablate, si ricorda che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento allegato alla Delibera n. 173/07/CONS, l'oggetto della pronuncia è limitato alla possibilità di effettuare storni o rimborsi di somme risultate non dovute o di riconoscere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Ne consegue che la richiesta di attivare i servizi pattuiti con il gestore Telecom Italia, o di lasciare che avvenga la migrazione del servizio ADSL verso Telecom Italia, non possono trovare accoglimento, in questa sede, perché non rientranti nell'oggetto della pronuncia così come disciplinato dal sopra menzionato art. 19, comma 4.

Nel merito, l'istanza formulata dal Sig. Morandi può trovare parzialmente accoglimento, nei termini che si vanno ad esporre.

Circa la mancata attivazione del servizio ADSL in relazione alla linea n. [REDACTED] da parte dell'operatore Telecom Italia, sarà necessario verificare se, rispetto alla data in cui è stato sottoscritto il relativo contratto da parte dell'istante, vi sia stato un ritardo da parte dell'operatore Telecom Italia rispetto ai termini contrattualmente previsti per il compimento delle predette procedure e, in caso positivo, se il predetto ritardo sia attribuibile al gestore e se quest'ultimo abbia correttamente ed idoneamente informato l'istante delle difficoltà riscontrate nella procedura di migrazione.

Al riguardo, si rileva come l'art. 4 delle Condizioni Generali di Contratto Telecom Italia individui in dieci giorni il termine entro il quale attivare il servizio telefonico pattuito.

Parte istante produce il contratto inoltrato via web all'operatore Telecom Italia in data 30 gennaio 2014, dal quale si evince chiaramente la richiesta di migrazione della linea telefonica e dell'attivazione del servizio voce ed ADSL, con il piano tariffario "Tutto". Il Sig. Morandi, al contrario, si è visto attivare il piano "Voce senza limiti", non richiesto e non ha usufruito del servizio ADSL con il gestore prescelto.

Per la mancata attivazione del servizio ADSL, si ritiene sussistere una responsabilità contrattuale in capo all'operatore Telecom Italia ai sensi dell'art. 1218 codice civile. Infatti, come più volte statuito sul punto dalla giurisprudenza della Corte di Cassazione (Cfr. da ultimo, cass. civ. sent. n. 936/10) la

società Telecom Italia aveva l'onere di dimostrare che il ritardo fosse dipeso da causa ad essa non imputabile, nonché di dimostrare di avere tempestivamente informato l'utente delle eventuali difficoltà tecniche e/o amministrative incontrate nell'adempimento delle obbligazioni. Nel merito, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom n. 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Nel caso che oggi ci occupa, la società Telecom Italia non ha dato prova di aver tempestivamente informato l'utente delle difficoltà rinvenute nell'iter per ottenere la portabilità delle linee individuate nel contratto. Ne consegue il diritto del Sig. Morandi ad ottenere un indennizzo per il ritardo maturato nell'attivazione del servizio ADSL.

Con riferimento al periodo indennizzabile, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 11 febbraio 2014 (ossia il primo giorno di ritardo nell'attivazione del servizio ADSL rispetto ai dieci giorni indicati dall'art. 4 delle Condizioni Generali del Contratto del gestore Telecom Italia) e il *dies ad quem* nel 10 dicembre 2014, data in cui il Sig. Morandi ha presentato l'istanza di definizione nei confronti del gestore Terrecablate, dalla quale si evince il permanere del disservizio. I complessivi giorni di ritardo sono, pertanto, 303.

Per il calcolo dell'indennizzo dovuto, si applica l'art. 3, commi 1 e 3, dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 73/11/CONS, il quali prevedono che "*nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo*" e che "*se il ritardo riguarda procedure per il cambio di operatore gli importi di cui al comma 1 sono ridotti ad un quinto*"; pertanto, la misura dell'indennizzo spettante è pari all'importo di euro 757,50 (euro 2,50 x 303 giorni di ritardo).

Si evince dalla documentazione agli atti che il gestore Telecom Italia non abbia mai addebitato costi per l'attivazione del servizio ADSL, con la conseguenza che non sarà necessario procedere con annullamenti o storni delle fatture al riguardo.

Deve evidenziarsi, inoltre, come il Sig. Morandi abbia subito l'attivazione di un profilo tariffario del tutto differente rispetto a quello originariamente prescelto e che il gestore Telecom Italia non abbia negato tale circostanza.

In via generale, si evidenzia che, ai sensi dell'art. 7, comma 5, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalle conseguenze economiche e pregiudizievoli delle attivazioni di servizi non richiesti. Pertanto, in caso di contestazione, ove l'operatore non sia in grado di dimostrare, nelle dovute forme, la ricezione di una richiesta dell'utente ovvero le eventuali problematiche tecniche – non imputabili all'operatore stesso – che hanno determinato l'attivazione contestata, l'utente ha diritto allo storno delle fatture emesse nonché ad un indennizzo per ogni giorno di disservizio, da calcolare dal giorno dell'attivazione non richiesta sino al ripristino della precedente configurazione.

Sussiste, pertanto, una responsabilità in merito dell'operatore Telecom Italia nei confronti della parte istante, con conseguente diritto di quest'ultimo a vedersi liquidare un indennizzo.

Per quanto concerne il periodo di riferimento per il calcolo dell'indennizzo, il *dies a quo* dovrà essere individuato nel 21 febbraio 2014, data riconosciuta senza contestazioni quale data di attivazione del

profilo tariffario non richiesto, mentre il *dies ad quem* sarà il 10 dicembre 2014, data in cui il Sig. Morandi ha presentato l'istanza di definizione nei confronti del gestore Terrecablate, dalla quale si evince il permanere della tariffazione differente rispetto al pattuito. I complessivi giorni di ritardo sono, pertanto, 293.

Per il calcolo dell'indennizzo dovuto, si applica l'art. 8, commi 1 e 2, dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 73/11/CONS, il quale prevede che *"nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione. Nel caso di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti l'indennizzo è applicato nella misura di euro 1,00 per ogni giorno di attivazione"*; pertanto, la misura dell'indennizzo spettante è pari all'importo di euro 293,00 (euro 1,00 x 293 giorni di attivazione del servizio non richiesto).

L'operatore Telecom Italia, inoltre, sarà tenuto a procedere con il ricalcolo dei conti telefonici emessi nel periodo 21 febbraio 2014 – 10 dicembre 2014, applicando il piano tariffario richiesto dal Sig. Morandi e procedendo con l'annullamento (o il rimborso, nel caso in cui parte istante abbia già versato quanto richiesto nei conti telefonici) di quanto addebitato in eccedenza.

La domanda formulata nei confronti del gestore Terrecablate, al contrario, dovrà essere rigettata, per le motivazioni già riportate.

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 80,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19 del Regolamento, da porre a carico del gestore Telecom Italia.

**CONSIDERATO** tutto quanto sopra esposto;

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Benedetta Cappelli in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente, Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

**UDITA** l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 14 settembre 2015;

Con voti unanimi

## **DELIBERA**

I) il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. ██████ Morandi in data 10 dicembre 2014 nei confronti di Terrecablate Reti e Servizi ██████;

II) in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. ██████ Morandi in data 6 ottobre 2014 nei confronti di Telecom Italia ██████ che tale operatore provveda:

1) a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante:

- a) l'importo di euro 757,50 a titolo di indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio ADSL;
- b) l'importo di euro 293,00 a titolo di indennizzo per l'attivazione di un profilo tariffario non richiesto;

**DELIBERAZIONE**  
**n. 138 del 14 settembre 2015**

- c) la somma di euro 80,00 a titolo di spese di procedura ex art. 19 Delibera n. 173/07/CONS;
- 2) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante il ricalcolo dei conti telefonici emessi nel periodo 21 febbraio 2014 – 10 dicembre 2014, applicando il piano tariffario richiesto dal Sig. Morandi e procedendo con l'annullamento (o il rimborso, nel caso in cui parte istante abbia già versato quanto richiesto nei conti telefonici) di quanto addebitato in eccedenza.

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

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

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

**Il Segretario**  
*Luciano Moretti*

**Il Presidente**  
*Sandro Vannini*