



DELIBERAZIONE
n. 119 del 15 dicembre 2020

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 344/17 xxxx/
Telecom Italia S.p.A.**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Vicepresidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

IL COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, *"Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità"*;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *"Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo"*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

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

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

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

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

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

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

VISTA la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *"Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche"* e successive modifiche;

VISTA la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, *"Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS"*,

VISTA l'istanza GU14 n. 344 del giorno 22 giugno 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 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

DELIBERAZIONE
n. 119 del 15 dicembre 2020

comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

RILEVATO che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell’istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La società istante, titolare di un contratto *business* con l’operatore Telecom Italia, lamenta la disforme applicazione delle condizioni pattuite in sede di adesione contrattuale, la totale interruzione del servizio sull’utenza n. 0586 20xxxx, nonché ulteriori e vari disservizi emersi dopo il passaggio alla tecnologia fibra.

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

- un agente incaricato di una agenzia, presentatasi per conto di Telecom Italia, prospettava una offerta commerciale che prevedeva un *“nuovo centralino (virtuale) con 7 nuovi telefoni, e internet più veloce, perché “fibra”. Per il resto, tutto sarebbe dovuto rimanere com’era, almeno teoricamente, cioè sempre 4 linee, stessi numeri telefonici”*;
- aderiva al nuovo contratto, ma nel passaggio dal vecchio al nuovo contratto, *“spariva il numero 0586 208xxx che i tecnici Telecom, per loro stessa ammissione, non [erano] più in grado di [ripristinare]”*, con grave danno per l’azienda, poiché tale numero era *“sempre stato pubblicizzato (...) nella carta intestata, nelle email etc.”*;
- il numero dedicato al fax (n. 0586 896xxx), *“dopo il passaggio, inizialmente non funzionava, poi (...) è stato trasformato in “fax virtuale”, il che significa che i fax (...) arrivavano come email, ma anche questo non ha funzionato a lungo perché la casella postale dei fax si è intasata due volte, e per due volte sono dovuti intervenire tecnici Telecom per ripristinare la funzionalità”*, dopo di che è stata ripristinata la *“ricezione cartacea”* che ha funzionato;
- con l’attivazione del servizio *“fibra”*, *“la velocità di internet si è ridotta, ma soprattutto la ‘portata’, cioè la famosa banda”*; segnalava il problema, *“un tecnico Telecom (...) disse telefonicamente che questo dipendeva dal fatto che con il nuovo servizio la stessa banda viene usata anche dalle linee telefoniche, mentre prima erano due cose distinte, cioè una per i telefoni e una per internet”*;
- constatava anche che il servizio fonia non funzionava bene: talvolta cadeva la linea durante le comunicazioni; sempre in relazione al servizio voce, riscontrava, inoltre, difficoltà nell’effettuare le chiamate in uscita: non potevano essere utilizzate contemporaneamente più di due linee telefoniche voce alla volta;
- dopo alcune segnalazioni, una operatrice del *call center* di Telecom Italia proponeva l’erogazione di note di credito che, tuttavia, non venivano emesse;
- oltre ai disservizi menzionati, constatava l’emissione di una fatturazione disforme da quanto pattuito con l’agente; in base al nuovo contratto era stata concordata *“una spesa di euro 446 ogni due mesi fino al pagamento dei telefoni, poi 380 euro circa ogni due mesi”*, mentre *“in quattro mesi pervenivano nove fatture per un totale di euro 2.125,01”*; non tutte le fatture erano state disposte con pagamento su RID, creando non pochi disagi;

- in data 16 marzo 2017, a mezzo raccomandata, inviava all'operatore un reclamo formale, con il quale lamentava i disagi ed i disservizi suddetti.

In data 6 giugno 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto, *“considerando tutti i disservizi avuti. oltre alla mancanza di riscontro alle innumerevoli segnalazioni al servizio clienti e ai reclami inviati”*:

- i) lo *“storno dell'intera posizione debitoria sino a fine ciclo di fatturazione”*;
- ii) l' *“indennizzo pari a € 2.000,00 per tutta le mancate riposte ai (...) reclami e disservizi”*.

2. La posizione dell'operatore.

La società Telecom Italia, in data 24 luglio 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 respinto *“quanto dedotto in istanza perché completamente infondato in fatto ed in diritto”*. Al richiamato *“quanto è stato ribadito diverse volte (cfr. DELIBERA DL/204/15/CRL/UD del 18/12/2015, DELIBERA DL/172/CRL/UD E DELIBERA DL/197/15/CRL/UD) “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 [ecc...]) secondo il quale il creditore che agisce per l'inadempimento, 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 di adempimento 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 altrui non imputabile ex art. 1218 c.c.”*. In questo caso l'istante lamenta diversi malfunzionamenti, ma non dimostra nulla a riguardo, ad esempio menzionando nella istanza la data, il tipo di disservizio, la durata e le modalità *“con cui e' stato segnalato, In tal senso si è espressa la DELIBERA DL/197/15/CRL/UD che in un caso simile ha difatti statuito che “ l'onere probatorio non è stato assolto dall'istante stante la genericità, anche temporale delle contestazioni, la mancanza in atti di elementi sufficienti per valutare la condotta dell'operatore, e l'impossibilità di accertare l'an, il quomodo e il quantum del verificarsi del disservizio, non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo né può ravvisarsi alcuna responsabilità in capo alla società per inadempimento contrattuale ai sensi dell'art. 1218 c.c.”*.

L'operatore, ha dedotto, nello specifico, quanto segue:

- con riferimento ai disservizi lamentati, *“nessuna segnalazione di disservizio è mai pervenuta dall'utente, così come non è giunta alcuna disdetta portabilità per le utenze attive con Wind, il cui contratto si è risolto pertanto solo il 7.6.2014, residuando a carico dell'utente un insoluto di € 2.762,01 (...) l'utente si limita ad accennare, nel formulano GU14, di aver segnalato la cosa al referente Wind senza depositare alcunché, né ha circostanziato quanto dedotto, con data e contenuto del reclamo. L'istante ha l'onere di circostanziare il disservizio oggetto di contestazione, almeno nell'an, nonché provare di aver reclamato adeguatamente per il medesimo e se ammette i mancati pagamenti circostanza verificatasi nel caso di specie la domanda di indennizzo non può essere accolta perché infondata”*;
- con riferimento alla fatturazione contestata l'operatore ha evidenziato che *“l'istanza è peraltro sfornita anche delle fatture che si ritengono non dovute, l'istante reclama una mancata applicazione di*

“pricing” e non deposita neanche il contratto da cui si evince questo (sic!). Quanto eccepito e contestato è ulteriormente avvalorato dalla circostanza che la società istante ha omesso di informare il Corecom di aver chiesto la migrazione in Fastweb di ben due utenze (doc. 1), e che nel lamentare i vari malfunzionamenti non ha indicato su quali utenze sono avvenuti, disquisendo genericamente su quanto le fosse accaduto. Allo stato dei fatti quindi, anche ammesso e non concesso, che la società istante abbia subito dei malfunzionamenti, non è possibile comprendere su quali utenze si sono verificati e se è reale che la responsabilità sia di Tim e non di Fastweb”.

L'operatore Telecom Italia ha rappresentato, inoltre, che, alla data di presentazione della memoria sussisteva *“un insoluto pari ad € 2.581,02 e per tale ragione [era] stata inviata lettera di risoluzione (doc. 2)”*.

3. La replica dell'istante.

L'istante, in data 1° agosto 2017, per il tramite dell'associazione di riferimento, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria di replica, nella quale ha respinto la posizione di Telecom Italia in merito alla materia del contendere.

Al riguardo l'istante ha integralmente confermato la propria posizione ribadendo *“che il contratto non [è risultato] corrispondente alle richieste fatte e all'offerta esposta, come descritta dal commerciale”*. Parte istante ha sottolineato *“la buona fede di un cliente che appone firma e timbro in un contratto, dando fiducia ad una azienda da poter considerare di spessore e professionalmente seria, non autorizza o non giustifica o legittima al commerciale che la rappresenta, di poter inserire servizi non richiesti e la presunzione di garantire un servizio migliorativo, mentre così non è stato”*.

Parte istante ha respinto quanto avanzato da Telecom Italia nella propria memoria, negando il ricevimento di *“lettere di sollecito e di minaccia di risoluzione perché mai nulla è pervenuto, né in raccomandata a/r né in PEC”* e ricordando *“che sono stati rispettati tutti i pagamenti sino all'inizio della controversia in essere”*.

Parte istante ha, inoltre, ribadito *“che le enormi lacune del gestore TIM Spa, sono state segnalate più di una volta tramite i mezzi riconosciuti quali servizio clienti 191 e raccomandate A/R, senza avere ricevuto mai una risposta, un minimo di supporto, riscontro”*.

Con riferimento ai disservizi subiti, l'istante ha respinto quanto dedotto dall'operatore circa l'assenza di prove, *“dato che il fornitore TIM Spa, ha la certezza assoluta che il servizio fornito presenta delle notevoli carenze, viste le innumerevoli pratiche di conciliazione aperte per le più svariate problematiche”*.

In conclusione, parte istante ha ribadito *“tutte le richieste già depositate nonché il riconoscimento dell'indennizzo e il contributo delle spese sostenute, in forza del diritto del consumatore”*.

Parte istante ha, quindi allegato:

- *“Reclamo inviato mezzo raccomandata A/R”;*
- *“Richiesta recesso linee mezzo raccomandata A/R”*.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono parzialmente essere accolte come di seguito precisato.

In primis, si deve constatare che il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato esperito in relazione alle numerazioni indicate nell'apposito spazio, oltre quelle menzionate in istanza. Al riguardo giova precisare che le utenze oggetto delle doglianze espresse nei formulari UG e GU14 risultano essere le seguenti:

DELIBERAZIONE
n. 119 del 15 dicembre 2020

- n. principale 0586 896xxx (aggiuntivo 0586 83xxx);
- n. principale 0586 892xxx (aggiuntivo 0586 20xxxx).

Ne consegue che la presente disamina non potrà avere ad oggetto ulteriori numerazioni e, in particolare, le utenze n. 0586 13071xxxx, n. 05861307xxxx, n. 0586 13071xxx e n. 0586 13071xxxx, oggetto della lettera di recesso, depositata dall'utente solo nella memoria di replica, e lamentate come non richieste. Si richiama in proposito l'articolo 14, paragrafo III.1.2, delle *Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*, che stabilisce che *“le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni”*.

Inoltre, sempre in via preliminare, deve osservarsi che la domanda *sub ii)*, in cui l'istante chiede l'“*indennizzo pari ad € 2.000,00 per tutte le mancate risposte ai reclami e disservizi*”, al di là della formulazione imprecisa, dovrà essere interpretata, in un'ottica di *favor utentis*, secondo il suo significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare e quindi quale richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo come previsto dalle Linee guida, approvate con la delibera Agcom n. 276/13/CONS, al paragrafo III.1.3.

Pertanto la presente disamina avrà ad oggetto le fatture contestate per gli addebiti eccedenti quanto concordato all'atto di adesione contrattuale, la discontinua erogazione del servizio voce, l'interruzione totale del servizio sull'utenza n. 0586 20xxx, la mancata risposta al reclamo.

Nel merito.

Sulla fatturazione di costi difforni rispetto a quanto concordato con l'operatore in fase di adesione contrattuale.

Parte istante ha dedotto che, in base al nuovo contratto, era stata concordata *“una spesa di euro 446 ogni due mesi fino al pagamento dei telefoni, poi 380 euro circa ogni due mesi”*, mentre *“in quattro mesi pervenivano nove fatture per un totale di euro 2.125,01”*. Di contro l'operatore ha dedotto la genericità della contestazione, attesa la carenza probatoria in atti.

La doglianza di parte istante non è fondata e, per la parte in cui è riferita alla difformità contrattuale, non è meritevole la richiesta *sub i)* di *“storno dell'intera posizione debitoria sino a fine ciclo di fatturazione”*. Difatti, l'istante ha omesso di produrre agli atti la documentazione indispensabile allo svolgimento e alla completezza della fase istruttoria da cui poter evincere le condizioni contrattuali previste dall'offerta commerciale denominata, limitandosi ad osservare che l'agente aveva formulato un'offerta con spesa onnicomprensiva pari ad *“euro 446 ogni due mesi fino al pagamento dei telefoni, poi 380 euro circa ogni due mesi”*. L'utente non ha, altresì, allegato le fatture ricevute né ha provato di averle tempestivamente contestate, né ha prodotto copia della proposta commerciale cui aveva aderito.

Tale insufficienza probatoria impedisce di effettuare l'esatto riscontro fra quanto stabilito nell'ambito del rapporto contrattuale e quanto effettivamente applicato dall'operatore durante il periodo di fatturazione oggetto di contestazione. Né dal corredo istruttorio risulta documentazione ulteriore dalla quale sia possibile riscontrare una difformità fra quanto concordato nel contratto e quanto effettivamente applicato in fase di fatturazione. Pertanto, non può essere accolta la domanda *sub i)*, attesa l'insufficienza probatoria a corredo della richiesta.

Sull'erogazione discontinua del servizio fonia.

DELIBERAZIONE
n. 119 del 15 dicembre 2020

L'istante ha lamentato una discontinua erogazione dei servizi, laddove l'operatore ha eccepito la genericità, nonché la mancanza di indicazione dell'utenza interessata.

La sopraddegnata doglianza non è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito espote.

Innanzitutto è da osservare che, sul punto, l'istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante. Infatti, l'utente lamentava che il servizio fonia non funzionava bene: talvolta cadeva la linea durante le comunicazioni; sempre in relazione al servizio voce, riscontrava, inoltre, difficoltà nell'effettuare le chiamate in uscita: non potevano essere utilizzate contemporaneamente più di due linee telefoniche voce alla volta. Parte istante, oltre a non indicare le numerazioni coinvolte, omette di circoscrivere il lasso temporale di riferimento, senza allegare alcuna documentazione idonea, né provare di aver presentato all'operatore, formali reclami tracciati in costanza di disservizio in merito ai lamentati malfunzionamenti.

È da osservarsi, infatti che, con riferimento ai lamentati malfunzionamenti, la società istante ha omesso sia di fornire un riscontro probatorio in ordine all'inoltro di reclami tracciabili all'operatore, sia di specificare la data d'inizio e di fine dei disservizi subiti, con conseguente sostanziale indeterminatezza del periodo eventualmente indennizzabile.

È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto malfunzionamento o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e affermato da dall'Autorità Garante nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la Delibera Agcom n. 640/13/CONS). In effetti, in presenza di qualsivoglia disservizio, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema.

Pertanto, in assenza di riferimenti dettagliati e attesa la sostanziale indeterminatezza del periodo eventualmente indennizzabile, non può che risultare impossibile l'accertamento dell'*an*, del *quomodo* e del *quando* del verificarsi del lamentato disservizio, tanto da non consentire, in questa sede, una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un indennizzo. Pertanto la richiesta della società istante sub ii) relativamente alla parte d'indennizzo per la fornitura discontinua non può essere accolta (*ex multis* Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

Sull'interruzione del servizio sul numero 0586 20xxxx.

Parte istante lamenta la totale mancata erogazione del servizio sull'utenza n. 0586 208xxx, laddove l'operatore nulla di specifico deduce sul punto.

La richiesta dell'istante sub ii) relativamente alla succitata doglianza è fondata nei limiti di seguito espoti.

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

DELIBERAZIONE
n. 119 del 15 dicembre 2020

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”*;

- gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l’obbligo di garantire un’erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorquando l’utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l’operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Nel caso di specie l’operatore Telecom Italia ha dedotto, in generale, che *“anche ammesso e non concesso, che la società istante abbia subito dei malfunzionamenti, non è possibile comprendere su quali utenze si sono verificati e se è reale che la responsabilità sia di Tim e non di Fastweb”*. In relazione a tanto, la società Telecom Italia ha depositato copia delle schermate dalle quali si evince il numero principale 0586 892xxx (unitamente al numero aggiuntivo 0586 208xxx) risulta oggetto portabilità espletata in data 21 aprile 2017.

La contestazione dell’istante in merito al mancato funzionamento dell’utenza n. 0586 208xxx è, invece, stata sufficientemente circostanziata dall’utente. Parte istante ha lamentato, infatti, che, nel passaggio dal vecchio al nuovo contratto, *“spari[va] il numero 0586208xxx che i tecnici Telecom, per loro stessa ammissione, non [erano] più in grado di [ripristinare]”*. La doglianza inerente il numero *de quo* è oggetto del reclamo inviato per raccomandata il 16 marzo 2017, allegato nella replica e al quale non sono seguite ulteriori repliche da parte di Telecom Italia. C’è da considerare che il reclamo richiama precedenti PEC, però, non allegate da parte istante e quindi non determinanti ai fini della delimitazione dell’inizio del disservizio.

Sul punto, l’operatore Telecom Italia nulla ha dedotto, laddove avrebbe dovuto provare il corretto funzionamento della medesima utenza a seguito della variazione di tecnologia, allegando documentazione idonea a dimostrare la corretta installazione del servizio. In altri termini, la predetta società avrebbe dovuto depositare documentazione idonea a dimostrare di aver erogato in modo regolare e continuo il servizio e/o di avere svolto tutte le attività necessarie a risolvere il disservizio, per escludere la propria responsabilità nel disservizio lamentato dall’utente avrebbe dovuto produrre copia del traffico voce generato dall’utenza *de qua*.

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

Ai fini della determinazione del *dies a quo*, rispetto al quale computare l’erogazione dell’indennizzo di cui sopra, in assenza di indicazioni da parte dell’utente circa la collocazione temporale del passaggio dell’impianto a tecnologia fibra, da cui è derivato il mancato funzionamento dell’utenza *de qua*, si prende in esame la data d’inoltro del primo reclamo in atti (16 marzo 2017).

Quanto al *dies ad quem* si individua la data del 21 aprile 2017 giorno dell’espletamento della portabilità ad altro operatore, come emerge dalle soprarichiamate schermate depositate da Telecom Italia in allegato alla propria memoria,

DELIBERAZIONE
n. 119 del 15 dicembre 2020

Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 360,00 (euro 10,00 *pro die* per 36 giorni intercorrenti dal 16 marzo 2017 al 21 aprile 2017, giorno del passaggio ad altro operatore).

L'operatore Telecom Italia dovrà provvedere, altresì, allo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato sull'utenza n. 0586 208xxx dal 16 marzo 2017, non potendo ricavare dalla documentazione in atti depositata da entrambe le parti la data della variazione contrattuale; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito se aperta.

Sulla mancata risposta al reclamo.

L'istante deduce la mancata risposta alle numerose segnalazioni, fra le quali risulta validamente inviato il reclamo inviato mezzo raccomandata A/R inviato 16 marzo 2017. Tale reclamo, dalla documentazione in atti, risulta inevaso.

La richiesta *sub ii)* sul punto è meritevole di parziale accoglimento atteso che, agli atti, non risultano risposte da parte dell'operatore.

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*".

Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*".

Per quanto l'istante abbia dedotto di aver inoltrato numerose segnalazioni, l'unico reclamo presente in atti è quello inviato per raccomandata in data 16 marzo 2017, che si intende consegnato all'operatore in data 20 marzo 2017 (considerati i 4 giorni lavorativi previsti da Poste Italiane come tempo massimo di consegna per la posta raccomandata calcolati a partire dal 16 marzo 2017, data di spedizione della raccomandata A/R all'operatore).

Pertanto, ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 19 aprile 2017, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo sopracitato ed il *dies ad quem* nel giorno 6 giugno 2017, data dell'udienza di conciliazione.

Pertanto la società Telecom Italia è tenuta a corrispondere all'istante, ai sensi del richiamato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, un indennizzo pari all'importo di euro 51,00, (51 giorni x 1,00 *pro die*).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00, considerato che la stessa ha presenziato innanzi al Corecom avvalendosi dell'assistenza di un delegato incaricato della sua rappresentanza.

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 15 dicembre 2020;

D E L I B E R A

In parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 22 giugno 2017 dalla società xxx nei confronti di Telecom Italia S.p.A., che detto operatore provveda a:

- 1) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato alla società istante:
 - a) la somma di euro 360,00, (trecentosessanta/00) titolo di indennizzo per l'interruzione totale del servizio voce sull'utenza n. 0586 20xxx;
 - b) la somma di euro 51,00, (cinquantuno/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
 - c) la somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS;
- 2) regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante, oltre al ritiro a cura e spese del gestore dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito mediante lo storno (ovvero il rimborso in caso di avvenuto pagamento di quanto fatturato sull'utenza n. 0586 208xxx dal 16 marzo 2017; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito se aperta.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1), lettera a), punto 1), lettera 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.

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

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

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

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

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

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

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi



DELIBERAZIONE
n. 119 del 15 dicembre 2020

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