



DELIBERAZIONE
n. 92 del 22 giugno 2022

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 695-17 xxxxx
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*

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” come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021;

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 n. 374/21/CONS recante: “*Proroga dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle regioni e province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni*”.

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. 695 del giorno 28 dicembre 2017 con cui la società xxxxx 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");

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 dell'utenza *business* n. 0587 48xxxx con l'operatore Telecom Italia, lamenta il mancato subentro, l'applicazione di un piano tariffario diverso da quello pattuito, l'omessa attivazione del servizio ADSL, la sospensione amministrativa e la mancata risposta ai reclami.

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

- “[c]on precedente istanza di conciliazione e di definizione aveva lamentato disservizi connessi al passaggio dell'utenza a sé intestata da Fastweb a Telecom Italia GU14 n. 266/17 xxxxx. / Telecom Italia S.p.A. / Fastweb S.p.A. [DELIBERAZIONE n. 98 del 10 novembre 2020]”;
- l'utenza n. 0587 xxxxx veniva attivata il 28 febbraio 2017, dopo di che “giunge[va] nuova proposta di contratto residenziale Telecom (...) per la sola linea telefonica”;
- in relazione al nuovo contratto perveniva la “fattura RLO1620620(...) che [veniva contestata] in data 31.03.2017 (...) perché la linea 05874xxxx era intestata a persona fisica xxxxx (amministratore della xxxxx) a persona giuridica xxxxx”;
- era, infatti, “previsto dal contratto business sottoscritto [il] contestuale subentro cessione da xxxxx”;
- riscontrava, inoltre, una difformità della fatturazione rispetto a quanto sottoscritto, atteso che venivano applicate “le tariffe “Voce” anziché “Promo valore”;
- oltretutto “i servizi attivati (linea telefonica anziché linea telefonica + Adsl) erano totalmente diversi a quelli richiesti”;
- nel sopraccitato reclamo del 31 marzo 2017 richiedeva, pertanto, “a Telecom di fare le modifiche di intestazione e di servizi come da contratto sottoscritto (...) e mai annullato e come da accordi con l'agente (rispettati solo per la linea 058748xxxxx e relativa Adsl)”. Nel reclamo avvertiva che, in caso di mancata correzione della fatturazione, “la fattura RLO1620620 e quelle in emissione non sarebbero state pagate perché non intestate alla (...) società e con servizi totalmente diversi da quelli concordati”;
- tuttavia, “[i]n data 25.07.2017 Telecom senza dare alcun riscontro alla (...) lettera di reclamo del 31.03.2017 (...) e senza alcuna comunicazione sospende[va] il servizio voce sulla linea 05874xxxxx; chiamando il 187 l'operatore (...) comunica[va] che la sospensione [era] dovuta al mancato pagamento delle fatture (...) contestate”;

- “[i]n data 27.07.2017 [inviava] lettera di reclamo (...) con cui [contestava] l’indebita sospensione della (...) linea 058748xxxx per i motivi sopra descritti e [richiedeva] l’immediata attivazione. Telecom non attiva[va] la linea telefonica e non riscontra[va] l’ennesimo reclamo e in data 31.08.2017 invia[va] raccomandata A.R (...) minacciando la risoluzione del contratto residenziale (...) mai firmato e contestato) [in caso di mancato pagamento] tutte le fatture indebitamente emesse”;
- con ulteriore reclamo, “[i]n data 31.08.2017, contest[ava] la risoluzione contrattuale (vedi ALL. M) minacciata dalla controparte perché illegittima, in quanto (...) non si tratta[va] di insoluti ma di importi contestati per valide motivazione a cui la Telecom non [aveva] dato alcun riscontro”;
- nell’ambito della procedura di conciliazione, in data 1° settembre 2017, l’istante chiedeva al CoReCom Toscana l’adozione di un provvedimento temporaneo ai sensi dell’art. 5, all. A della Delibera Agcom n. 173/07/CONS nei confronti dell’operatore Telecom Italia, “per riattivare la linea telefonica 0587484040 indebitamente sospesa e attivare l’adsl richiesta in data 12.05.2016 (Insieme all’adsl sulla linea 058748xxxx regolarmente attivata) che non è mai stata attivata nonostante diversi reclami (...) e un precedente GU5 senza alcuna comunicazione dalla controparte”. In data 27 settembre 2017, quest’Ufficio emetteva un provvedimento volto ad ottenere la riattivazione dell’utenza de qua e l’attivazione della linea ADSL.
- “In data 06.10.2017 veniva attivata la sola linea 0587xxxx mentre l’adsl non veniva attivata”.

In data 17 ottobre 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.

“Dopo l’udienza di conciliazione [provava] a cambiare OLO ma [riceveva] KO da tutti gli operatori per mancanze di risorse dell’adsl”.

Nell’ambito della procedura GU5 l’operatore, con nota del 25 giugno 2018, osservava che “Mercury srl non ha alcun titolo per reclamare su numero 0587484040. sistema amministrativo la linea risulta intestata a xxxxx”. A tale nota l’istante ribadiva, con propria e-mail del 26 giugno 2018 che il “sig. xxxxx non esiste nella famiglia xxxxx e tantomeno nella xxxxx”. Ha precisato che xxxxx è il legale rappresentante della società istante.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) Attivazione dell’“adsl promessa dall’(...) agente [incaricato Telecom Italia] in quanto alla data della presentazione dell’offerta Telecom era[no] regolarmente serviti con l’adsl sulla 0587xxxxx con Fastweb (vedi all D2) e quindi [chiede] l’attivazione dell’adsl o che (...) venga comunicato il perché non l’attiva in modo da valutare un adsl radio anche se con del costi decisamente più alti”.
- ii) “Storno integrale di tutte le fatture emesse ed in emissione sulla numerazione 05874xxxx perché intestate a ragione sociale diversa da chi ha firmato il contratto del 12.05.2016 (intestata a persona fisica xxxxx anziché a persona giuridica xxxxxx- vedi all. C) e perché ha attivato servizi diversi (la sola linea Telefonica anziché la linea Telefonica e adsl come concordato con il loro agente sia per la linea 05874xxxx che per la linea 05874xxxxe come aveva da altro OLO) e con tariffe diverse inoltre nonostante i palesi errori contestati dall’istante Telecom non ha collaborato e ha indebitamente sospeso il servizio dal 25.07.2017 al 06.10.2017”.
- iii) “Indennizzo di 1.095 € per indebita sospensione linea telefonica 05874xxxxx (dal 25.07.2017 al 06.10.2017)”.
- iv) “Indennizzo per mancata riattivazione adsl dal 11.05.2017 (presentazione del GU14 266-2017) alla data di attivazione del servizio Adsl da parte di Telecom o alla data [di presentazione del] seguente

ricorso perché la controparte non solo non ha riattivato l'adsl (nonostante 2 Gu5- 2 PT- 2 UG - 2 Gu14 e diversi reclami vedi AIL R1-R2-R3-H-I-M) ma non ha comunicato il perché non l'attiva".

- v) *"Indennizzo per attivazione profilo tariffario diverso da quello sottoscritto "Voce" anziché "Promo valore" dal 28.02.2017 (vedi All G) alla data di ripristino della tariffa sottoscritta Promo valore" da parte di Telecom o al cambio di OLO per mancanze della controparte o alla presentazione del presente GU14".*
- vi) *"Indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 31.03.2017 (vedi all. H) relativo al contratto residenziale mai richiesto e mai firmato e ai servizi adversi da quelli richiesti".*
- vii) *"Indennizzo per mancato riscontro reclamo 25.07.2017 (vedi All. I) relativo all'indebita sospensione amministrativa della linea 05974xxxxx".*
- viii) *"Il rimborso delle spese necessarie all'espletamento delle procedure (Corecom, Agcom) il cui importo si rimette alla decisione di codesta autorità ai sensi dell'art. 19 comma 6, della delibera 173/07/CONS".*
- ix) *"Visto i gravissimi disservizi e danni patiti e patenti a causa di un comportamento inspiegabile della controparte durante il primo contenzioso e successivamente (fatti contestati con questo Gu14) si comunica che in mancanza di attivazione dell'adsl e/o di una soluzione conciliativa sarà inviata denuncia all'AGCOM (modulo D) per evidenziare gli abusi dei due operatori durante i disservizi di cui sono stata vittima (...) e il danno economico subito sarà richiesto in sede civile in forza della sentenza della cassazione 11914/2016 18.02.2016".*

2. La posizione dell'operatore.

La società Telecom Italia non ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, memoria difensiva.

3. 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 primis, deve evidenziarsi che:

- non merita accoglimento l'eccezione preliminare sollevata dall'operatore Telecom Italia in relazione alla carenza di legittimazione attiva dell'utente espressa nell'ambito della procedura GU5. Al riguardo, si rappresenta che l'istanza di definizione depositata presso il Co.Re.Com della Toscana risulta compilata mediante il formulario GU14, la cui sottoscrizione determina l'assunzione di responsabilità dell'istante in ordine alla veridicità di quanto dichiarato, ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000. Peraltro, si precisa che, antecedentemente all'avvio del procedimento, l'Ufficio del Corecom aveva comunque acquisito la visura camerale della società istante e che, nelle memorie di replica, la stessa parte istante ha provveduto ad allegare tale documentazione;

- la presente disamina non terrà conto delle vicende già esaminate nella precedente Delibera del Corecom Toscana n. 98 del 10 novembre 2020 e, pertanto, l'indennizzo per la mancata attivazione del servizio ADSL, già oggetto dei precedenti tentativi di conciliazione e definizione, sarà preso in esame a partire dal 9 maggio 2017, data in cui la società istante depositava il GU14 n. 266 del xxxxx / Telecom Italia S.p.A. / Fastweb S.p.A.;

- con riferimento alla doglianza del mancato subentro/errata intestazione delle fatture si evidenzia che tale contestazione non può essere accolta atteso che esula dalla competenza dell'Autorità, ai sensi dell'articolo 19 del Regolamento.

- la domanda *sub i*), volta ad ottenere l'“attivazione dell' “*adsl promessa dall' (...) agente [incaricato Telecom Italia] in quanto alla data della presentazione dell'offerta Telecom era[no] regolarmente serviti con l'adsl sulla 058748xxxxx con Fastweb*”, implicando un obbligo di *facere* esula dalla cognizione del Corecom ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, poiché l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità;

- con riferimento alla domanda *sub ix*) volta ad ottenere “*un indennizzo per danno subito (...), quantificabile forfettariamente e complessivamente in € 1.000,00*” si osserva che tale domanda, così come formulata, fa riferimento ad aspetti propri del risarcimento del danno e, in quanto tale, ai sensi del succitato art. 19, comma 4, esclusa dalle competenze di questo Corecom e riservata alla cognizione dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria, sede in cui può essere fatto valere il maggior danno.

Tuttavia, con riferimento alle sopradette richieste *sub i*) e *sub ix*), in ottica di *favor utentis*, anche le istanze inesatte o imprecise, debbono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare, in conformità di quanto statuito con le “*Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”, approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS). In particolare, anche tale domanda, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte istante.

All'esito delle risultanze istruttorie, pertanto, la presente disamina s'incentrerà sul mancato subentro, sull'applicazione di un piano tariffario diverso da quello pattuito, sull'omessa attivazione del servizio ADSL, sulla sospensione amministrativa e sulla mancata risposta ai reclami.

Nel merito:

Con riguardo alla *res controversa* giova riassumere brevemente i fatti posti alla base delle contestazioni dell'istante, il quale, lamenta che, a fronte di un contratto per il rientro in Telecom Italia del 12 maggio 2016, allegato in atti, l'attivazione dell'utenza *de qua* sia avvenuta con diverso nominativo (persona fisica anziché aziendale – New Mercury). Sul punto vale la pena sottolineare che non può essere previsto l'indennizzo per mancato subentro, come espresso in via preliminare.

Parimenti, non è meritevole di accoglimento la domanda *sub ii*), atteso che, in caso di fruizione dei servizi, il pagamento delle fatture va comunque effettuato, a prescindere all'intestazione delle stesse (cfr Delibera Agcom 44/11/CIR).

Allo stesso modo, non è meritevole di accoglimento la domanda *sub v*) per le ragioni di seguito esposte.

Innanzitutto preme rilevare che, a fronte della contestazione della parte istante circa l'applicazione di condizioni economiche diverse rispetto a quelle convenute, ovvero la mancata applicazione di una promozione, l'operatore non ha controdedotto alcunché. Tuttavia, sebbene in assenza di memoria difensiva prodotta dall'operatore, la ricostruzione dei fatti così come prospettata dall'utente dovrebbe ritenersi incontestata, nel caso di specie, la domanda formulata dalla parte istante non può essere accolta.

Infatti, l'utente ha lamentato la fatturazione ingiustificata in quanto contenente addebiti fatturati in difformità alla proposta sottoscritta *inter partes* senza, tuttavia, senza allegare alcuna documentazione a sostegno della lamentata applicazione di profili tariffari, non consentendo, quindi, a questo CoReCom la verifica di quanto contestato.

Al riguardo si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre,

con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, che l'utente avrebbe dovuto depositare le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva il rimborso e lo storno, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016, n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Pertanto la richiesta della parte istante *sub v)* non può essere accolta, stante l'impossibilità di accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" della fatturazione asseritamente indebita (*ex multis* Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

Per completezza espositiva si dà atto che, ad avviso di questo Corecom, il disagio patito dall'utente, derivante dalla circostanza che inequivocabilmente il contratto sottoscritto agli atti *ictu oculi* sia a nome di "New Mercury" e non della persona fisica del legale rappresentante, possa comunque ritenersi soddisfatto dal fatto che l'utenza in questione verrà considerata *business* nel calcolo degli indennizzi in relazione ai disservizi lamentati (sospensione amministrativa e ritardata attivazione del servizio ADSL sull'utenza *de qua*), come di seguito esposto.

Sull'omessa attivazione del servizio ADSL

Parte istante ha lamentato la mancata attivazione del servizio ADSL a seguito del rientro in Telecom Italia della sola linea 058748xxxxx, avvenuto in data 6 ottobre 2017. Sul punto l'operatore ha lasciato incontestate le asserzioni dell'utente, attesa l'assenza di memorie in atti.

La domanda *sub iv)* può essere accolta per le ragioni di seguito esposte.

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

Gli operatori telefonici devono inoltre fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale, con la conseguenza che qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo nell'adempimento l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che le circostanze oggetto di doglianza sono dovute a circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero a problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo, fornendo altresì la prova di avere informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione.

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

Sul punto viene in rilievo che la “*Condizioni Generali di abbonamento al servizio telefonico voce e dati di TIM*”, in materia di servizio Adsl residenziale, prevedono, in merito ai tempi di attivazione, quanto segue:

- “*Servizio Dati su tecnologia ADSL e accesso RTG: 30 (trenta) Giorni, a condizione che sia già attiva la linea RTG*”.

Dalla documentazione in atti risulta incontestato, che la linea voce sia stata attivata il 6 ottobre 2017 e che, alla data di deposito della presente istanza, 28 dicembre 2017, non fosse stata ancora attivata, laddove, considerati i tempi di attivazione previsti, il termine per l’attivazione del predetto servizio era il 5 novembre 2017.

Nello specifico, la società Telecom Italia *non solum* non ha rispettato la data suddetta, *sed etiam* non ha dimostrato di avere provveduto a informare l’istante medesimo mediante in ordine alla sussistenza di eventuali impedimenti tecnici, incidenti sul *delivery* della richiesta di attivazione della linea telefonica, né ha prodotto al riguardo idoneo rapporto di installazione e/o configurazione.

Sul punto, la società Telecom Italia avrebbe dovuto informare l’istante in ordine alle criticità tecniche/fattuali riscontrate nel corso della procedura di attivazione dei servizi, in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all’articolo 4, comma 2, dell’allegato A), alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP.

Ergo, la richiesta dell’istante di cui al punto *iv*), con riferimento alla ritardata attivazione servizio ADSL, può ritenersi accoglibile, atteso che all’esito dell’istruttoria è emerso il lamentato disservizio inerente al servizio telefonico segnatamente al periodo di riferimento intercorrente dal 5 novembre 2017 al 28 dicembre 2017 (data del deposito dell’istanza di definizione), per il numero complessivo di 54 giorni.

A fronte di tale inadempimento non può che riconoscersi il diritto dell’istante alla corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall’utente da computarsi in base al parametro previsto dall’articolo 3, comma 1, del *Regolamento indennizzi*, secondo il quale “*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*”; parametro che però va computato con aumento di un terzo per la sola componente dati, secondo quanto previsto dall’articolo 12, comma 2, del *Regolamento indennizzi*.

Ne consegue che parte istante ha diritto all’erogazione di un indennizzo pari ad euro 810,00 (ottocentodieci/00), computato secondo il parametro di euro 15,00 *pro die* per 54 giorni di mancata attivazione del servizio ADSL sull’utenza n. 0587 48xxxxx.

Sulla sospensione amministrativa del servizio voce sull’utenza n. 0587 48xxxx nel periodo 25 luglio 2017 – 6 ottobre 2017

Parte istante lamenta l’“*indebita sospensione linea telefonica 058748xxxx (dal 25.07.2017 al 06.10.2017)*”, laddove l’operatore nulla deduce sul punto, attesa l’assenza di memoria in atti.

In primo luogo occorre richiamare la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP la quale, al proposito, prevede, all’art. 3, comma 4, l’obbligo degli operatori di fornire i servizi richiesti “in modo regolare, continuo e senza interruzioni”.

Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione ed i casi tassativamente indicati dall’art. 5 del Regolamento, ovvero le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all’operatore un preciso onere di informativa.

In assenza di prove fornite dall’operatore circa il rispetto della procedura per la sospensione del servizio in caso di morosità dell’utente, ed in particolare in assenza di prova del preavviso di sospensione, la sospensione medesima deve considerarsi illegittima (ex multis Delibera Agcom n. 31/12/CIR).

La doglianza dell'utente è fondata e meritevole di accoglimento la domanda *sub iii)*, atteso che, per il periodo di sospensione delle utenze *de quibus* lamentato da parte istante, l'operatore non ha fornito adeguata prova di avere effettuato alcuna efficace comunicazione del preavviso previsto dall'art. 5, comma 1, del "Regolamento" di cui alla Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A.

Al riguardo occorre evidenziare che la sospensione amministrativa dei servizi è da ritenersi illegittima in quanto non è stata oggetto di preavviso da parte dell'operatore, quand'anche si possa ritenere che l'utente fosse tenuto al pagamento parziale delle fatture contestate (come previsto dall'art. 4 dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 664/06/CONS, oggi sostituita dalla Delibera Agcom n. 519/15/CONS, art. 7).

Ne consegue che, l'operatore Telecom Italia è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine all'illegittima sospensione del servizio sull'utenza *de qua* e che, pertanto, deve essergli riconosciuto un indennizzo proporzionato al disagio subito, oltre allo storno di quanto fatturato per il periodo di illegittima sospensione.

Per il calcolo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 4, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi applicabile nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, approvato con Delibera n. 73/11/CONS, vigente al momento dei fatti, il quale prevede che "*nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione*", parametro da computarsi in misura del doppio, ossia euro 15,00, in quanto trattasi di utenza "affari".

Ne discende che parte istante ha diritto alla corresponsione di un indennizzo per la sospensione dell'utenza n. 0587 48xxxxx pari ad euro 1.545,00 (mille e cinquecentoquarantacinque/00), computato secondo il parametro di euro 15,00 *pro die* x 103 giorni.

Inoltre, in considerazione del fatto che, a fronte della mancata erogazione dei servizi sull'utenza *de qua*, l'operatore Telecom Italia non aveva titolo per esigere alcuna controprestazione da parte dell'utente, parte istante ha diritto allo storno integrale (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) degli importi fatturati in relazione n. 0587 48xxxxx nel periodo di sospensione 25 luglio 2017 – 5 ottobre 2017, antecedente al ripristino del servizio nell'ambito della procedura GU5; nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla mancata risposta ai reclami

L'istante deduce la mancata risposta ai reclami, richiedendo alle domande di cui rispettivamente ai punti vi e vii) l'indennizzo per "*per mancato riscontro al reclamo del 31.03.2017 (...) relativo al contratto residenziale mai richiesto e mai firmato e ai servizi adversi da quelli richiesti*" e "*per mancato riscontro reclamo 25.07.2017 (...) relativo all'indebita sospensione amministrativa della linea 059748xxxx*".

La richiesta *sub vii)* non può trovare accoglimento in quanto si ritiene che l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo sia assorbito dalla liquidazione dell'indennizzo per il disservizio subito dall'istante. Infatti, il reclamo *de quo* è volto a segnalare un disservizio risolto mediante la riattivazione dell'utenza.

Diversamente, può trovare accoglimento la richiesta *sub vi)* d'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 31 marzo 2017

In istanza non risulta alcun riscontro al reclamo citato.

Dunque, 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*".

In base ai citati articoli 8 e 11 dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, oltre all'onere di un'adeguata e precisa motivazione (corredata pure dell'indicazione degli accertamenti compiuti), in capo all'operatore grava quello della informativa in forma scritta, e ciò al fine di soddisfare l'esigenza di dare all'utente un riscontro chiaro, esaustivo e idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

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*".

Pertanto, ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 30 aprile 2017, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo sopraccitato del 31 marzo 2017 ed il *dies ad quem* nel giorno 19 ottobre 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 171,00 (cento settantuno/00), computato secondo il parametro 1,00 *pro die* x 171 giorni di mancata risposta al reclamo.

In conclusione, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

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 16 giugno 2022;

DELIBERA

In accoglimento parziale dell'istanza presentata in data 28 dicembre 2017 dalla società xxxxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A. che detto operatore provveda:

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario di:
 - a) euro 810,00 (ottocentodieci/00) a titolo d'indennizzo per la mancata attivazione del servizio ADSL sull'utenza n. 0587 48xxxx;
 - b) 1.545,00 (mille e cinquecentoquarantacinque/00) a titolo d'indennizzo per la sospensione dell'utenza n. 0587 48xxxxx;
 - c) euro 171,00 (cento settantuno/00) a titolo d'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
 - d) euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;
- 2) alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) nonché il ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del

credito di quanto fatturato con riferimento in relazione all'utenza n. 0587 48xxxx nel periodo di sospensione 25 luglio 2017 – 5 ottobre 2017.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti Punto 1, lettera a), lettera b), lettera c) 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 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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

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