



DELIBERAZIONE
n. 28 del 24 marzo 2021

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 407-17 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”;

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. 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. 407 del giorno 27 luglio 2017 con cui il Sig. xxxx 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.

L'istante, titolare di un contratto privato sull'utenza n. 055 243xxx con la società Telecom Italia, lamenta la ritardata attivazione della tecnologia fibra, nonché il suo discontinuo funzionamento dopo l'installazione. Contesta, altresì, l'illegittima sospensione del servizio.

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

- aderiva ad un' "*offerta TIM a rientrare in Tim Fibra (codice EC-102145957 del 11/02/2016)*";
- sollecitava l'attivazione del servizio fibra (segnalazioni del "*16/02/16 Addetta BZ296, 23/02/16 BD399, 25/02/16 BIS 10, 01/03/16 BV479 e reclamo, 09/03/16 AB358, 09/03/16 B1490*");
- in data 15 marzo 2016 contattava nuovamente il servizio clienti dell'operatore ed una operatrice identificata con il n. "AS326" gli comunicava "*per la prima volta che la pratica era bloccata (...) per (...) motivi procedurali*", in quanto doveva essere fatto "*un fittizio rientro ad Adsl per poi avere Fibra*";
- seguivano diverse chiamate per avere notizie dell'attivazione "*17/03/16 BD5 11, 21/03/16 AC062, 21/03/16 AC410, 30/03/16 AA925, 30/03/16 131481, 30/03/16 AC410, 31/03/16 telefonata da Tecnici xxx: problemi in (...) Centrale Giovane Italia e armadio Pergola*";
- in data 5 aprile 2016 veniva fissato "*un appuntamento con un Tecnico per installazione Fibra*" andato "*deserto*"; in pari data contattava, quindi, il *call center* (identificativo: "*CAI 86*") ed effettuava una segnalazione "*per reclamare appuntamento [andato] deserto*";
- in data "*07/04/16 [veniva fissato un] appuntamento per installazione Fibra*". Venivano riscontrati dal personale incaricato da Telecom Italia "*problemi tecnici*", e l'esito dell'installazione risultò come "*intervento da completare*";
- non solo l'attivazione della fibra era avvenuta in ritardo, ma riscontrava anche che si trattava di "*un servizio discontinuo e di bassissima qualità*"; segnalava il problema, in data 8 aprile 2016, contattando il *call center* dell'operatore (identificativo: "*BI 100*") per lamentare disservizi nella connettività "*fibra*" ("*cadute e bassissima velocità*");
- il 5 maggio 2016 un operatore del servizio clienti contattato al n. 1949, gli riferiva che il "*cavo Fibra [risultava] danneggiato presso (...) armadio*"; gli comunicava che sarebbe intervenuto un tecnico, ma nessun tecnico si presentava per risolvere il problema; il 16 maggio 2016 sollecitava l'esecuzione del promesso intervento;

- in data 23 maggio 2016 (identificativo contatto con il call center: “BC583”) reclamava che la “Fibra non va” e che nessun tecnico si era ancora presentato; chiamava nuovamente il giorno successivo (tracciamento segnalazione n. “131872”);

- su suggerimento del *call center*, faceva intervenire, per controllare l’impianto, un tecnico di fiducia, il quale ne verifica la validità; i tecnici Telecom Italia, invece, non intervenivano: avvertiva allora il *call center* che avrebbe sospeso i pagamenti (“*segnalazione del 10/06/16 BQ944 AE903*”); seguono segnalazioni “*del 19/06/2016 BT893*” e del “*14/07/2016 BL479*”, senza esito alcuno;

- inoltrava una nuova segnalazione al *call center* (“*01/09/2016 B0804*”) per reclamare nuovamente che la “fibra non va”; gli veniva risposto che c’era un “*blocco amministrativo per insoluti*” sulla sua linea; seguiva una chiamata del “*03/09/2016 BT694*” che confermava l’esistenza del blocco amministrativo: a questo punto chiedeva al *call center* di ricevere “*risposte solo via email*”;

- inoltrava una ulteriore segnalazione del “*27/09/2016 A1639*” con cui contestava ancora una volta che la “Fibra non va” e lamentava di non aver ricevuto nessuna chiamata dai tecnici, contrariamente da quanto gli era stato promesso;

- in data 17 ottobre 2016 inviava un reclamo formale a mezzo fax, ripercorrendo l’intera cronologia delle segnalazioni effettuate senza esito, chiedeva “*l’immediato ripristino, lo storno di quanto ingiustamente fatturato, il rimborso del Tecnico [di fiducia] intervenuto su sollecitazione [dell’operatore]*”; nella missiva evidenziava, inoltre, le problematiche riscontrate, tutte rimaste senza esito: “*1) Lunghissimi tempi per rientrare in Tim Fibra (...), 2) Lunghissimi tempi tecnici per attivare Fibra, 3) Cadute (... definite microcadute) e bassissima velocità Down e Up Load. 4) Appuntamenti con ... Tecnici non rispettati, 5) Chiusura d’ufficio dei reclami-senza aver risolto il problema, 6) False affermazioni [circa contatti] via telefono, 7) Aumentate spese (...) richieste a fronte di prodotti/servizi forniti in promozione (apparecchio telefonico cordless, attivazione ecc.), 8) (...) richiesta di pagamento nonostante (...) servizio non attivato/fornito, 9) Impreparazione e/o scortesia del (...) personale del Call-Center 187, 9) (...) "abitudine" a voler comunicare con i Clienti via posta ordinaria c/o telefonate anziché via email/fax-nonostante (...) precise ripetute richieste in tal senso*”;

- il reclamo veniva reiterato in data 12 dicembre 2016 per PEC; nella missiva lamentava la sopraggiunta completa disattivazione dell’utenza n. 055 243xxx, che non risultava più raggiungibile;

- nell’ambito della procedura conciliativa, parte istante chiedeva al CoReCom della Regione Toscana l’adozione di un provvedimento temporaneo ai sensi dell’art. 5, all. A della Delibera Agcom n. 173/07/CONS. In data 16 febbraio 2017 veniva emesso un provvedimento temporaneo nei confronti dell’operatore Telecom Italia per il ripristino dei servizi interrotti dall’11 dicembre 2016. A seguito del provvedimento temporaneo, l’operatore provvedeva a ripristinare i servizi con il completamento del passaggio alla “fibra” in data 17 maggio 2017.

In seguito alla successiva sospensione avviava ulteriore GU5, in esito del quale la linea, sospesa dal 29 settembre 2017, veniva riattivata il 10 ottobre 2017.

In data 17 maggio 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:

- i) “*indennizzo per disservizi*” come meglio specificati nella documentazione allegata all’istanza.

2. La posizione dell’operatore.

La società Telecom Italia, in data 2 ottobre 2017, ha depositato una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale ha evidenziato che:

- l'“istante lamenta il malfunzionamento della linea in fibra, tuttavia non produce documentazione valida a sostegno delle proprie pretese”;
- “da retrocartellino risultano alcune segnalazioni di guasto delle quali l'ultima del 10 giugno 2017, per la cui risoluzione l'istante ha richiesto l'intervento di tecnici TIM, ma tale segnalazione è stata chiusa senza rilevare anomalie”;
- in data “7 marzo 2017, è stato emesso ordine di riattivazione che però è stato annullato in quanto il Sig. xxx era irreperibile al recapito e indirizzo. Il 4 maggio 2017 è stato emesso altro ordine di attivazione che è stato espletato il 17 maggio 2017”.

L'operatore ha lamentato, fra l'altro, che l'istante non aveva risposto alle chiamate dei tecnici.

Inoltre, l'operatore ha evidenziato che, al momento della redazione della memoria, “tutte le fatture emesse sono regolari e dovrebbero essere saldate risultano pertanto legittime sia la sospensione che la cessazione del numero, avvenute a seguito di invio di sollecito di pagamento (doc.1)”.

Infine, l'operatore ha ritenuto “opportuno in questa sede rammentare 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 negoziate 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.”.

3. La replica dell'istante.

L'istante, in data 10 ottobre 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria di replica, nella quale ha evidenziato “che si eccepisce innanzitutto la tardività della stessa, a meno che non venga fornita motivata giustificazione”.

Ha respinto quanto eccepito da Telecom Italia in merito alla mancanza di documentazione allegata all'istanza e ha rilevato che “non è dato sapere cosa sia il c.d. retrocartellino, né se comprenda tutto il periodo dei reclami – oltre un anno”.

Parte istante ha ribattuto che “sono stati ben evidenziati i vari disservizi -amministrativi, procedurali, tecnici, commerciali, totale disattivazione- iniziati dal 11/02/2016 e protrattisi per oltre un anno”.

In ragione di ciò l'istante ha chiesto, da parte dell'operatore, “l'esibizione dell'esito delle (...) varie segnalazioni e reclami ed interventi tecnici con relativi dettagli, gli stessi –molte decine - sono ben evidenziati e dettagliati [allegati all'istanza]: (...) fax 17/10/2016 e (...) PEC 12/12/2016, oltreché nella mia memoria aggiuntiva PEC del 28/09/2017 (con allegata documentazione fotografica, all. -A-) ed anche nelle procedure UG e GUI4)”.

Parte istante ha, inoltre, richiesto che “TIM dimostri la fornitura dei suoi servizi”.

Ha, altresì, precisato che “non corrisponde a verità che abbia ricevuto”:

- “sollecito di pagamento – posta ordinaria - 06/07/16”, lettera che gli risulta “sconosciuta”.

- lettera “RR 19/09/16”.

Infine l’istante ha ribadito che l’operatore Telecom Italia ha “totalmente disattivato (inizio 2017 fino al 17-24/05/2017) la (...) linea 055243xxx (...) e che solo il 17-24/05/2017 [l’operatore ha] provveduto al ripristino (interventi presso (...) centrale Giovane Italia e (...) armadio FIRE ITBH-102 S.E.O.) ed all’eliminazione del (...) obsoleto dispositivo” allegando “documentazione fotografica [dell’] intervento tecnico del 17/05/2017”.

Parte istante ha ribadito l’ulteriore disattivazione dell’utenza n. 055 243xxx, “nuovamente totalmente disattivata il 29/10/ 2017 (...), da cui nuova procedura GU5 del 10/10/2017”.

Infine, ha ribadito le richieste già espresse, confermando di voler “pagare l’importo corretto delle fatture”.

4. Motivazione della decisione.

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

In primis, si rileva la fondatezza dell’eccezione dell’istante in merito alla “tardività della memoria prodotta in favore di Telecom, risultando questa prevenuta in data 21.09.17, ovvero, dopo la scadenza del termine differito assegnato nella comunicazione di avvio del procedimento del 06/07/17 che così recita: “le parti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti entro il termine di 20 giorni a decorrere dal 01/09/2017, nonché presentare eventuali integrazioni e repliche entro i 10 giorni successivi”. In tal caso, infatti, il termine d’inizio della decorrenza risulta differito e, dunque, il termine iniziale del 1° settembre 2017 “deve essere compreso nel novero dei giorni concessi dal termine, atteso che esso segna non già l’inizio di quest’ultimo bensì del suo decorso, in relazione al quale il dies a quo non è, in applicazione del principio fissato dall’art. 155, primo comma, c.p.c., da computarsi” (Cass. n. 6679/2005; 688/2006; n. 19874/2012 e n. 22878/17)

Tuttavia, si ritiene che la documentazione allegata alla memoria dell’operatore – per altro integralmente respinta dall’istante con propria memoria di replica – meriti una valutazione ai fini di una ricostruzione cognitiva e del completamento istruttorio (Cfr. Delibere Agcom n. 157/11/CIR e n. 45/12/CIR).

Sempre in via preliminare, con riferimento alla domanda dell’utente *sub i*) nella parte relativa alla richiesta dell’“*indennizzo per disservizi*”, si rileva che, in un’ottica di *favor utentis*, la predetta domanda sarà ricondotta all’oggetto della presente disamina ed interpretata, 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, a norma delle quali, anche le istanze inesatte o imprecise, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare.

Orbene, nonostante la genericità della richiesta dell’istante, la domanda *sub i*) verrà interpretata alla luce della documentazione depositata in atti e avrà ad oggetto la discontinuità del servizio dovuta al passaggio dell’utenza *de qua* in tecnologia fibra, la successiva sospensione amministrativa e la mancata risposta ai reclami.

Sul funzionamento discontinuo del servizio di connettività internet

Parte istante ha lamentato che l’operatore, una volta attivata la fibra, forniva “*un servizio discontinuo e di bassissima qualità*”, citando plurime segnalazioni effettuate al call center (unitamente al numero del relativo tracciamento). Di contro Telecom Italia ha contestato la genericità e l’infondatezza di quanto dedotto dall’istante,

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"*.

- 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, allorché 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, parte istante ha lamentato la discontinua erogazione del servizio di connettività internet dopo l'intervento eseguito dai tecnici per installare la fibra; riguardo a tale malfunzionamento emerge come prima segnalazione un contatto con il call center in data 8 aprile 2016 (identificativo: "BI 100") per lamentare disservizi nella connettività "fibra" (*"cadute e bassissima velocità"*).

Di contro l'operatore ha evidenziato che *"da retrocartellino risultano alcune segnalazioni di guasto delle quali l'ultima del 10 giugno 2017, per la cui risoluzione l'istante ha richiesto l'intervento di tecnici TIM, ma tale segnalazione è stata chiusa senza rilevare anomalie"*.

Al riguardo, tuttavia, deve osservarsi che la società Telecom Italia, avrebbe dovuto provare di aver fornito in modo regolare e continuo il servizio e/o di avere svolto tutte le attività necessarie per escludere la propria responsabilità in relazione al ritardo nella risoluzione dei disservizi.

In particolare, attesa la contestazione dell'utente ribadita anche nella memoria di replica, di non aver mai potuto fruire di un servizio di connettività fibra in maniera continua, l'operatore, con riferimento alla segnalazione tracciata il giorno 8 aprile 2016, avrebbe dovuto provare il corretto funzionamento, allegando documentazione idonea a dimostrare di aver effettuato tutte le operazioni idonee a garantire all'utente l'erogazione continua del servizio di connettività fibra.

L'operatore, invece, si è limitato ad allegare una schermata recante gli interventi eseguiti, laddove avrebbe dovuto produrre copia dei *files* di *log* delle relative connessioni ADSL comprovando la regolare somministrazione del servizio.

Ne consegue che, per quanto riguarda la discontinua fornitura del servizio ADSL, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si richiama quanto previsto dal art. 5, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera Agcom 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"*.

Ciò posto, per quanto attiene al periodo rispetto al quale computare detto indennizzo s'individua il *dies a quo* nel 12 aprile 2016, detratti i due giorni lavorativi previsti dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la riparazione del guasto dalla prima segnalazione riferita in atti (8 aprile 2016), e il *dies a quem* nell'10 dicembre 2016, data della sospensione totale dell'utenza *de qua*.

Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 607,50 (euro 2,50 *pro die* x 243 giorni di erogazione discontinua del servizio di connettività ad internet).

Viceversa non può trovare accoglimento la domanda di storno/rimborso dell'istante *sub i*) in riferimento al periodo di malfunzionamento parziale, in quanto la parte istante ha comunque usufruito dei servizi sia pure con discontinuità (*ex plurimis* Delibere Agcom n. 67/15/CIR e n. 1/18/CIR).

Sulla sospensione dei servizi sull'utenza n. 055 243xxx.

Parte istante lamenta la sospensione non preavvisata sulla propria utenza (servizio voce e di connettività internet), laddove il gestore ha dedotto la correttezza del proprio operato.

La doglianza è fondata per i motivi di seguito indicati.

Dalle risultanze istruttorie emerge una PEC del 12 dicembre 2016, con la quale l'istante lamenta la disattivazione del numero del quale era titolare.

Dagli atti del procedimento, ed in particolare dai formulari GU5 presentati nell'ambito della procedura di definizione risultano due periodi di sospensione amministrativa:

- 11 dicembre 2016 - 17 maggio 2017;
- 29 settembre 2017 - 10 ottobre 2017.

La domanda d'indennizzo *sub i*), è meritevole di accoglimento atteso che, per i suddetti periodi di sospensione dell'utenza *de qua* lamentati 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.

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*".

Ne discende che l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari ad un totale di euro 1.260,00 (milleduecento sessanta/00) così computati:

- per il periodo dall'11 dicembre 2016 al 17 maggio 2017, la somma di euro 1.177,50 (euro *pro die* x 7,50 per 157 giorni);
- per il periodo 29 settembre 2017- 10 ottobre 2017, la somma di euro 82,50 (euro *pro die* x 7,50 per 11 giorni).

Inoltre, l'istante, in parziale accoglimento della domanda *sub i*), ha diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato con riferimento alla medesima utenza nei periodi dall'11

dicembre 2016 al 17 maggio 2017 e dal 29 settembre 2017 al 10 ottobre 2017, nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito aperta eventualmente.

Sulla mancata risposta al reclamo.

L'istante deduce la mancata risposta ai numerosi reclami successivamente reiterati, di cui il primo risulta validamente inviato via fax alla sede dell'operatore in data 17 ottobre 2016.

La richiesta *sub ii)* sul punto è meritevole di accoglimento, atteso che il suddetto reclamo risulta non riscontrato dall'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*". Al riguardo va preso in considerazione il principio di "risposta cumulativa" facendo leva sulla previsione di cui al comma 2, del medesimo articolo 11, secondo cui "*l'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero delle utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio*".

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*".

Pertanto, ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 17 novembre 2016, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo sopracitato del 17 ottobre 2016 ed il *dies ad quem* nel giorno 17 maggio 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 181,00 (n. 181 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.

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 24 marzo 2021;

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 27 luglio 2017 dal Sig. xxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A., che detto operatore provveda:

1) a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

- a) euro 607,50 (seicentosette/50) a titolo di indennizzo per l'erogazione discontinua del servizio di connettività internet sull'utenza n. 055 243xxx;
- b) euro 1.260,00 (milleduecento sessanta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione dell'utenza n. 055 243xxx;
- c) euro 181,00 (cento ottantuno/00) a titolo di indennizzo per la sospensione dell'utenza n. 055 243xxx;
- d) euro 100,00 (cento/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) a regolarizzare la posizione amministrativa, oltre al ritiro, a cura e spese di detto gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta dell'istante, mediante:

- a) lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione emessa con riferimento ai periodi dal 11 dicembre 2016 al 17 maggio 2017 e dal 29 settembre 2017 al 10 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, lettera a) 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. 28 del 24 marzo 2021

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