



**DELIBERAZIONE**  
**n. 30 del 24 marzo 2021**

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 648/17 xxxxx /Telecom Italia S.p.A.**

Presenti:

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

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

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

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

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

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

**VISTO** il decreto legislativo 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** Delibera Agcom n. 274/07/CONS "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso" e successive modifiche ed integrazioni;

**VISTA** Delibera Agcom n. 41/09/CIR "*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*";

**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. 648 del giorno 11 dicembre 2017 con cui la società “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) e con la società Vodafone Italia S.p.A. (di seguito, per brevità Vodafone) 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.**

Parte istante ha lamentato:

- a) l’interruzione totale dei servizi nel periodo 20 marzo – 24 settembre 2017 sulle utenze *business* n. 050 744xxx e n. 050 744xxx nelle more del passaggio da Telecom Italia a Vodafone;
- b) il ritardato rientro in Telecom Italia richiesto dall’utente al fine di ottenere il ripristino delle utenze *de quibus*.

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

- di essere stata “*cliente Telecom Italia (...), da circa 25 anni, con il numero telefonico 050-744xxx e il numero fax 050744xxx*”;
- di aver aderito ad un’offerta, per il tramite di un agente Vodafone, “*per il servizio telefonico e il servizio ads*” con portabilità delle predette utenze;
- “*con e-mail del 27.10.2016 ed sms di pari data, la Vodafone Italia Spa confermava alla ditta la presa in carico della pratica n. 109381870 e che l’attivazione della linea era prevista entro 35 giorni*”;
- stante la mancata attivazione del contratto con Vodafone, decideva in data 9 febbraio 2017 di recedere dal contratto “*mediante registrazione vocale, all’operatore Vodafone, disdetta poi confermata da un altro operatore Vodafone Italia nell’ulteriore telefonata del 15.3.2017*”;
- “*con sms del 16.3.2017 Vodafone Italia comunicava alla ditta (...), che a seguito del recesso il tecnico non interverrà per l’allaccio della linea*”;
- inviava all’operatore Vodafone in data 17 marzo 2017, per il tramite del proprio legale, una comunicazione a mezzo PEC con cui, fra l’altro, diffidava l’operatore “*dall’attivare il servizio telefonico ed il servizio ads*”;
- “*con fax del 17.3.2017 (...) la ditta [istante], per il tramite di proprio legale, diffidava Telecom Italia Spa a non consentire il passaggio all’operatore Vodafone stante la disdetta del 9.2.2017 all’operatore Vodafone*”;

- a dispetto delle suddette comunicazioni inviate agli operatori coinvolti, constatava, a far data 20 marzo 2017, la totale interruzione del “servizio telefonico, servizio fax e servizio adsl”; “pertanto, con fax, pec ed e-mail del 20.3.2017 (doc. n.5), la ditta (...), per il tramite del proprio legale, contestava, da un lato, alla Vodafone Italia che da tale giorno, nonostante il recesso del 9.2.2017 e la diffida del 17.3.2017, la linea fissa ed adsl non funzionava più, e dall’altro, con fax del 17.3.2017 a Telecom Italia Spa, stante il fax del 17.3.2017, la mancanza del servizio telefonico e del servizio adsl, pertanto chiedeva a Telecom Italia la riattivazione immediata della linea fissa per il numero 050-744xxx, del servizio adsl e del servizio fax”;

- la società Telecom Italia, in riscontro alla segnalazione, con e-mail del 22 marzo 2017, comunicava la necessità di avviare una pratica di rientro e, che avrebbe dovuto attendere, a tal fine, il contatto dal servizio commerciale; in risposta al reclamo, Vodafone, con e-mail del 24 marzo 2017, “incurante della disdetta del 9.2.2017 e in contraddizione con le precedenti sue comunicazioni, confermava l’attivazione della linea”;

- in data 28 marzo 2017 inviava una e-mail con cui comunicava alla “consulente *Impresa Semplice n Business Recruiter*, (...), il codice di migrazione OPI 050 129 155 290 07K, richiesto a Vodafone Italia (...) per consentire il ripristino della linea con Telecom Italia”.

Nell’ambito della procedura conciliativa, 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 di Telecom Italia, volto ad ottenere riattivazione della linea telefonica n. 050 744xxx e del servizio ADSL. In data 5 maggio 2017 veniva emesso dal CoReCom Toscana un provvedimento temporaneo per il ripristino dei servizi sull’utenza *de qua*. Ai fini del ripristino dei servizi il gestore Telecom Italia “effettuava un *vocal ordering*”.

In data 31 maggio 2017 “la ditta veniva contattata dal gestore Telecom Italia e, nell’occasione, alle ore 11.59 veniva effettuata la registrazione vocale per il piano PROVIP – codice di registrazione 661180 – la riattivazione del servizio voce e del servizio ADSL con il gestore Telecom Italia”.

In data 24 giugno 2017 “veniva attivata da Telecom Italia Spa la linea provvisoria n. 050 742xxx” e “medio tempore veniva sollecitata Telecom Italia Spa alla riattivazione della vecchia linea con il numero 050-744xxx”. In data 1° settembre 2017, “la ditta veniva contattata nuovamente da Telecom Italia spa per un nuovo verbal order - codice inserimento 7374- cod. registrazione 640852, a seguito del quale veniva inviato all’utente la modulistica per rientro (...), che poi veniva rimessa sottoscritta in data 7.9.2017”.

In data 14 settembre 2017 la parte istante esperiva nei confronti degli operatori Telecom Italia e Vodafone tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Parte istante ha dichiarato, inoltre, che “in data 25.9.2017 veniva riattivato il servizio telefonico sulla linea 050-744xxx e il servizio adsl e il servizio fax sulla linea 050-744xxx”. Ha precisato, inoltre, che “in data 29.9.2017 veniva rimessa la richiesta di cessazione della linea provvisoria 050-742xxx, come richiesto da Telecom Italia”. Ha quindi puntualizzato che “il pagamento dell’indennizzo, (...) dovrà prescindere dal limite massimo di indennizzo previsto dalla Carta del Cliente Vodafone e di quella Tim Telecom Italia Spa, essendo tali limiti ne equi né proporzionali al disagio, (...) tenuto conto che nella fattispecie si tratta di ‘utenza affari’”.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) l'indennizzo "per omessa attivazione del servizio telefonico e del servizio adsl, stante l'inadempimento di Vodafone Italia Spa al contratto 26.10.2016, poi disdettato in data 9.2.2017";
- ii) l'indennizzo "per la mancata gestione del recesso da parte di Vodafone Italia Spa e di Telecom Italia che ha comportato per la ditta la mancanza del servizio telefonico-fax dal 20.3.2017 al 20.9.2017 e del servizio adsl dal 20.3.2017 al 23.6.2017";
- iii) l'indennizzo "per la mancanza del servizio adsl dal 20.3.2017 al 23.6.2017"
- iv) l'indennizzo "per il mancato rientro in Telecom Italia Spa, per quanto sopra esposto in fatto";
- v) l'indennizzo "per la mancanza del servizio telefonico-fax dal 20.3.2017 al 24.9.2017 per il mancato rientro in Telecom Italia Spa, per quanto sopra esposto in fatto (...) oltre interessi legali dal 20.3-20017";
- vi) "lo storno, con conseguente nota di credito, di tutte le fatture emesse da Telecom Italia Spa sul numero provvisorio 050-742xxx";
- vii) "il pagamento dell'indennizzo per la mancata risposta all'accesso agli atti eseguita nelle forme e modalità richieste da Vodafone (...) in data 24.3.2017 rd ad oggi inevasa nonché per la mancata risposta ai solleciti medio tempore inviati dal legale ed ad oggi privi di risposta, oltre interessi legali dcii 24. 3.2017 al pagamento";
- viii) "lo storno, con conseguente nota di credito, per le fatture emesse nelle more da Vodafone Italia e precisamente fattura AH107800056 del 21.6.2017 di € 586,33, AH144448764 del 16.8.2017 di € 578,04 e fattura AH18131395 del 11.10.2017 di 374,78 e di eventuali altre fatture da emettere;
- ix) il rimborso delle spese sostenute per gli sforamenti effettuati dalle linee mobili intestate a xxxx di € 60,00 oltre ad € 9,00 per ogni utenza dal 10.5.2011 sino alla riattivazione della linea del 25.9-2017 per poter attivare dei giga in più sui rispettivi piani tariffari, il tutto sino alla riattivazione della linea fissa ed adsl;
- x) "il rimborso sulla fattura n. A1307143434 del 27.4.2017 emessa da Vodafone Italia e relativa al bimestre febbraio-aprile dell'importo di € 10,00 dai. 6.3.2017 relativo all'installazione rete fissa ed al contributo di attivazione, importo non dovuti, oltre al rimborso di e 10,00 per altro giga sul tablet, poi da scorporare sulle fatture che verranno emesse a seguito della riattivazione della linea fissa ed adsl";
- xi) "il rimborso per il numero di cellulare 345-0555xxx della somma di euro 80,00 per i motivi specificati in narrativa";
- xii) "spese e competenze legali della presente procedura".

## **2. La posizione degli operatori.**

La società Vodafone, in relazione ai fatti oggetto di controversia, risulta estromessa dalla procedura, atteso che, nell'udienza di definizione, l'Ufficio del Corecom prendeva atto dell'accordo transattivo intercorso fra le parti con la conseguente archiviazione del presente procedimento nei confronti dell'operatore medesimo. Nella memoria agli atti, l'operatore Vodafone deduceva, fra l'altro, che la procedura di portabilità dell'utenza si è espletata in data 20 marzo 2017.

La società Telecom Italia ha depositato una memoria difensiva, nella quale ha preliminarmente eccepito l'"infondatezza delle pretese avanzate nei confronti di TIM", eccependo, preliminarmente, l'"incompetenza materiale dell'adito Corecom con riferimento alla pretesa di natura risarcitoria formulata da xxxx, giusto quanto previsto dall'art. 19 della Delibera AGCOM 173/07/CONS

*("L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità...Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno")".*

Nel merito la società Telecom Italia ha evidenziato quanto segue:

- *"[l]a società istante deduce la ritardata migrazione in Vodafone, da TIM, dell'utenza n. 050.744xxxx, come da contratto sottoscritto in data 26 ottobre 2016, a cui ha fatto seguito la successiva totale sospensione del collegamento. Circa tale aspetto non può tuttavia imputarsi alcuna responsabilità in capo all'esponente società che riveste, nell'ambito della procedura di migrazione, il mero ruolo di donating, diffidato – purtroppo tardivamente – a non rilasciare la risorsa numerica in favore di Vodafone, verso cui era stato esercitato il diritto di ripensamento nelle more del perfezionamento della migrazione stessa".*
- *la società istante "– in attesa del perfezionamento del contratto da parte di Vodafone da ben mesi 5 mesi - inviava a quest'ultima una formale disdetta in data 9 febbraio 2017. Tale comunicazione rimaneva però priva di esito perché, in tale data, TIM aveva già eseguito quanto di sua competenza con conseguente espletamento della migrazione in data 20 marzo 2017, giorno in cui, così come lamentato da controparte, avveniva la totale sospensione del collegamento".*

In merito alla contestazione dell'istante circa il passaggio non voluto all'operatore Vodafone, la società Telecom Italia ha richiamato la normativa di settore *"al fine di analizzare l'eventuale responsabilità dell'operatore nella vicenda qui dedotta. La regolamentazione di settore (art. 1, co. 3 l. n. 40/2007, delibera Agcom n. 274/07/CONS e successiva delibera n. 41/09/CIR) un prevede un termine massimo di 30 giorni per la conclusione della procedura di migrazione che, nel caso di specie, essendo diretta verso l'operatore recipient-donor, prende il nome di rientro. TIM è obbligata, ai sensi della disciplina vigente, ad eseguire gli ordini di attivazione e/o di cessazione di volta in volta inoltrati sul portale Pitagora dagli operatori concorrenti, su cui incombe in concreto l'obbligo di inserimento dei relativi OL. Una simile previsione si è resa necessaria in ragione del ruolo di ex monopolista rivestito dall'esponente società. La Delibera n. 274/07/CONS preclude all'esponente società la riattivazione delle utenze precedentemente migrate verso altri operatori in assenza di un preciso ordine da parte dei medesimi che, ricevuta la richiesta di migrazione dell'utente finale, sono obbligati ad immettere tale esigenza nel sistema condiviso per consentire così all'operatore proprietario della rete, ovvero TIM, di effettuare il trasferimento della numerazione. Nella vicenda che ci occupa, la procedura da applicare nell'ipotesi in cui il cliente finale richieda il passaggio ad OLO oppure il c.d. rientro in TIM è la seguente. Essa consta di tre fasi - 1) richiesta del cliente, 2) comunicazione preventiva e 3) provisioning tecnico – e si basa sulla fornitura di un codice di migrazione e di un codice segreto da parte di ogni OLO al proprio cliente finale. In una fase iniziale, antecedente alla fase 1), ogni OLO fornisce al proprio cliente finale, in virtù di uno specifico obbligo regolatorio, il codice di migrazione, che, congiuntamente al PIN consente di effettuare all'occorrenza la migrazione. Nella fase 1) l'OLO recipient che sta per acquisire un cliente finale in virtù della sottoscrizione di un contratto acquisisce il codice di migrazione dal cliente stesso. Successivamente, nella fase 2), il recipient comunica all'OLO donating, ovvero al fornitore del servizio al cliente finale, la cessazione del servizio di accesso. Solo nel caso in cui sia stato espletato con successo tale passaggio, l'OLO recipient invia la richiesta di migrazione e, dopo aver verificato con l'OLO donating la corretta esecuzione della fase 2), dà seguito alla richiesta di migrazione e/o rientro, a seconda del caso. Ebbene, nella fattispecie, dalle verifiche*

*svolte all'interno dei propri sistemi informativi, TIM ha potuto accertare che tutte e tre le fasi sopra descritte si sono concluse positivamente e che la migrazione è stata ultimata in data 20 marzo 2017".*

L'operatore ha rappresentato che, a partire dal 20 marzo 2017, ovvero dalla data "in cui l'utenza in questione era inequivocabilmente pervenuta nella disponibilità di Vodafone, avveniva la totale sospensione del collegamento, disservizio di cui non può in alcun modo essere ritenuta responsabile TIM". Inoltre, al riguardo, ha evidenziato che "l'esponente società si è adoperata in tutti i modi possibili per contenere il disservizio nei confronti di xxxx, richiedendo immediatamente il codice di migrazione per eseguire il rientro da Vodafone e da ultimo, dopo essere stata impossibilitata all'espletamento di detta procedura, attivando una numerazione provvisoria (050.742xxx) in esenzione spese".

Infine l'operatore ha precisato "la linea oggetto del procedimento è stata riattivata in data 25 settembre 2017 mentre il 5 ottobre u.s., come da richiesta del 29 settembre, l'utenza n. 050.742xxx è stata cessata e le fatture, la cui debenza viene reclamata nella memoria del 26 gennaio u.s., sono in ogni caso dovute perché contenenti corrispettivi previsti da contratto, fermo restando che l'esponente società si è già impegnata, in altre sedi, a stornarle integralmente per un totale di € 653,29".

### **3. La replica dell'istante**

Parte istante ha depositato una memoria di replica la quale eccepeva la tardività della memoria difensiva inviata il 29 gennaio 2018, evidenziando che "Tim deposita solo la memoria di replica a quella della ditta del 26.1.2018, pertanto quanto dedotto, chiesto dalla xxxx nell'istanza introduttiva non è contestato da controparte".

Parte istate ha ribadito quanto integralmente quanto espresso già in istanza, evidenziando, fra l'altro, che:

- "la xxxxx con fax del 20.3.2017 (cfr. doc. n. 6) chiedeva la riattivazione del numero. TIM con e-mail del 22.3.2017 (cfr. doc. n. 9) invitava ad attendere il loro contatto per avviare la pratica di rientro in TIM e la ditta con e-mail 28.3.2017 (cfr. doc. n. 12 e n.13) comunicava alla Dott.ssa xxxx il codice di migrazione, ma con esito negativo per cui adiva il Corecom e il servizio di linea fissa ed adsl veniva ripristinato solo in data 25.9.2017, dopo il provvedimento temporaneo del Corecom del 5.5.2017 e due registrazioni vocali della TIM del contratto del 31.5.2017 e 1.9.2017";
- "il numero provvisorio è stato attivato da TIM solo in data 24.6.2017, dopo che TIM non era riuscita ancora a quella data a consentire la riattivazione della linea fissa ed adsl"
- "costi della linea provvisoria dovevano essere tutti stornati (cfr. doc. da n. 32 a n.37), mai è stato fatto riferimento a costi che non sarebbero stati stornati, come asserito da controparte solo nella memoria di replica".

Parte istante, in data 15 novembre 2018, ha fatto inoltre pervenire un'ulteriore nota fuori dei termini del procedimento.

### **4. 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*, ancor prima di entrare nel merito della *res controversa*, si deve far presente che, nel corso della presente procedura di definizione della controversia, è stato raggiunto un accordo tra l'istante e la società Vodafone in data 15 marzo 2018. Con la sottoscrizione del verbale di accordo parziale raggiunto tra l'istante e la predetta società, si intendono risolte transatte e contestualmente rinunciate tutte le

domande e pretese che trovino titolo nei rapporti tra le parti intercorsi; rispetto ai quali le parti hanno dichiarato, quindi, di nient'altro avere a che pretendere l'una dall'altra a nessun titolo o ragione. Tanto premesso, le doglianze della società istante possono essere valutate solo nei confronti della società Telecom Italia e relativamente alle richieste dell'istante di cui ai punti *ii), iii), iv), v) vi), ix), xi) e xii)*. Al contrario le richieste dell'istante di cui ai punti *sub ii), vii), viii) e x)*, devono ritenersi superate, in quanto assorbite dal sopracitato accordo intercorso tra la parte istante e la società Vodafone. Lo stesso dicasi per le domande *ii), iii)* nella misura in cui sono rivolte a detto operatore.

Sempre in via preliminare si osserva che:

- può essere accolta l'eccezione di inammissibilità sollevata da parte istante relativamente alla tardività della memoria depositata da Telecom Italia, atteso che la medesima è stata presentata 29 gennaio 2018 oltre il 45° giorno previsto dalla lettera di avvio del procedimento 12 dicembre 2017. In ogni caso la documentazione tardiva, per costante orientamento dell'Autorità, può essere tenuta in considerazione ai fini della più compiuta ricostruzione del quadro istruttorio (Cfr. Delibere Agcom n. 157/11/CIR, n. 45/12/CIR, n. 157/20/CIR, n. 319/20/CIR);
- la richiesta di cui al punto *sub ii)* di "*spese e competenze legali della presente procedura*" non può trovare accoglimento in questa sede atteso che, l'oggetto della pronuncia di questa Autorità è limitato, ai sensi dell'art. 19, comma 4, dell'Allegato A, alla Delibera Agcom n. 173/07/CONS, agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità ed esclude ogni richiesta risarcitoria, rimanendo di esclusiva competenza dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria. Viceversa, può essere valutata in questa sede la liquidazione delle spese di procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, della Delibera medesima;
- le domande *ix) e xi)*, non possono essere accolte in quanto il rimborso dei costi sostenuto dall'utente per l'acquisto ed utilizzo di un cellulare non può configurarsi propriamente quale indennizzo, ai sensi del Regolamento approvato con Delibera n. 73/11/CONS, piuttosto quale risarcimento del danno indiretto il cui accertamento, come sopra precisato, è escluso dalla sfera di competenza dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni;
- le domande *iii) e v)* verranno prese in considerazione in maniera congiunta dal momento che fanno riferimento allo stesso periodo e alla stessa doglianza ovvero all'interruzione del servizio voce e ADSL a far data 20 marzo 2017 fino alla riattivazione con Telecom Italia (25 marzo 2017, come dedotto dall'operatore in memoria).

Nel merito:

Con riferimento alla domanda *sub ii)*, dalla documentazione acquisita agli atti non risulta possibile rilevare la responsabilità della società Telecom Italia in ordine alla "*mancata gestione del recesso*" e al conseguente disservizio lamentato dall'istante per le ragioni di seguito esposte.

Infatti, prendendo in esame la sola posizione di Telecom Italia, deve rilevarsi che l'utente ha comunicato al predetto operatore la sua rinuncia all'attivazione con il nuovo operatore Vodafone e la sua volontà di rimanere cliente Telecom Italia con fax del 17 marzo 2017, quando la procedura di migrazione era già avviata, anzi quando la stessa era in prossimità di concludersi. Infatti la portabilità del numero si è espletata il 20 marzo 2017. Se ne deduce l'assenza di responsabilità dell'operatore Telecom Italia, in quanto lo stesso, in qualità di operatore *donating*, aveva correttamente processato la richiesta pervenuta dall'operatore *recipient* Vodafone e non poteva dare seguito alla richiesta ricevuta dall'utente di interruzione alla migrazione.

Parimenti le domande *iii*) e *v*) considerate congiuntamente non possono essere accolte, in quanto la doglianza per il disservizio subito da parte istante a far data 20 marzo 2017 non può essere ricondotto alla responsabilità dell'operatore Telecom Italia, atteso che, dalle risultanze disponibili agli atti, emerge che l'utenza era passata su rete Vodafone in data 20 marzo 2017. Si rammenta che quest'ultimo operatore, alla luce dell'accordo transattivo concluso nell'ambito dell'udienza di definizione, non è parte del presente procedimento e che dunque alcun'altra disamina può essere esperita in tal senso.

Viceversa la domanda *sub iv*) relativa al riconoscimento di un indennizzo per ritardo nella portabilità del numero, può trovare accoglimento per le motivazioni di seguito riportate.

Innanzitutto, 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, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da 4 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.

Nel caso di specie, l'utente ha contestato all'operatore Telecom Italia di aver diffidato "*con fax del 17.3.2017 (...)* Telecom Italia Spa a non consentire il passaggio all'operatore Vodafone stante la disdetta del 9.2.2017 all'operatore Vodafone". Al riguardo deve osservarsi che detto operatore, riscontrando il reclamo, come ammesso anche da controparte, aveva correttamente comunicato al cliente l'avvenuto passaggio a Vodafone. Infatti, in riscontro alla segnalazione dell'utente, l'operatore Telecom Italia, con e-mail del 22 marzo 2017, comunicava la necessità di avviare una pratica di rientro. A tal fine, in data 28 marzo 2017, parte istante inviava il codice di migrazione, su invito del promoter commerciale. Stipulava, quindi, un nuovo contratto che prevedeva la portabilità sull'utenza oggetto del procedimento. In data 24 giugno 2017, i servizi venivano ripristinati su una linea provvisoria n. 050 742xxx. Solo successivamente l'utenza n. 050 44xxx rientrava nella disponibilità di parte istante; come dedotto da Telecom Italia in memoria, "*la linea oggetto del procedimento [veniva] riattivata in data 25 settembre 2017*".

Nell'ambito delle proprie note difensive, oltretutto presentate tardivamente, Telecom Italia, non ha, comunque, dato atto delle azioni intraprese nell'ambito della procedura di rientro, né ha provato di aver reso le dovute informazioni all'utente al fine di accelerare il ripristino dei servizi sul numero *de quo*.

Al riguardo si richiama che, conformemente al consolidato orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, l'operatore *recipient* deve fornire la prova di essersi diligentemente attivato per adempiere esattamente alle attività di competenza, ovvero dimostrare che il ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione sia stato determinato da causa a sé non imputabile ai sensi dell'art. 1218 c.c.

Pertanto, posto che l'utente, pur avendo usufruito dei servizi su un'utenza provvisoria, ha ottenuto la portabilità del numero con ritardo, si ritiene che, in relazione a tale disservizio, Telecom Italia, in qualità di operatore *recipient*, non abbia dimostrato di aver posto in essere le attività di competenza nell'ambito

della tempistica regolamentare prevista, non provando adeguatamente la correttezza della condotta assunta, volta a favorire la portabilità della numerazione.

Ne consegue che, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, il disservizio subito dall'utente inerente la ritardata portabilità del numero sia imputabile all'operatore Telecom Italia; ne consegue che deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 6, comma 1 del Regolamento sugli indennizzi, di cui dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS che prevede l'indennizzo di euro 5,00 *pro die* “[n]elle ipotesi di procedure di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore”; parametro quest'ultimo che deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato Regolamento indennizzi, attesa la natura “business” dell'utenze interessata dal disservizio.

Per quanto concerne l'intervallo temporale rispetto al quale calcolare l'indennizzo si individua il *dies a quo* nel giorno 28 aprile 2017, atteso che occorre applicare una tempistica di trenta giorni per il completamento della procedura di migrazione, calcolata a partire dall'invio del codice di migrazione con email del 28 marzo 2017 e il *dies ad quem* nel giorno 25 settembre 2017, giorno in cui l'operatore ha dedotto la riattivazione dell'utenza n. 050 744xxx.

Ne deriva che l'operatore Telecom Italia è tenuto alla corresponsione di un indennizzo pari a euro 1.500,00 (millecinquecento/00), computati nella misura di euro 10,00 *pro die* per n. 150 giorni per la ritardata portabilità dell'utenza n. 050 744xxxx.

Inoltre, può essere accolta parzialmente la domanda dell'istante *sub vi*) volta ad ottenere lo “storno, con conseguente nota di credito, di tutte le fatture emesse da Telecom Italia Spa sul numero provvisorio 050-742xxx” per le ragioni di seguito esposte.

*In primis* occorre richiamare che è ormai pacifico che, nel caso di contestazione delle fatture, l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno o al rimborso degli stessi, tenuto conto che la fattura non costituisce negozio di accertamento.

Sul punto viene in rilievo l'orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

L'operatore ha dichiarato in memoria che la stessa utenza era stata attivata in “esenzione spese”, dichiarando, però, che “sono in ogni caso dovute perché contenenti corrispettivi previsti da contratto”.

Con riferimento al caso di specie, deve rilevarsi che l'operatore avrebbe dovuto indicare e specificare nel dettaglio “i corrispettivi previsti da contratto”. Invece, l'operatore si è limitato a dichiarare genericamente la correttezza della fatturazione, non depositando le fatture oggetto di contestazione e non specificando quali costi dovevano intendersi come esenti da spese. Inoltre va rilevato che, agli atti del procedimento, risulta che fosse pacifico fra le parti che tale utenza dovesse essere, comunque, cessata dopo l'espletamento della portabilità del numero richiesto, avvenuta come detto il 25 settembre 2017.

Pertanto, non essendo stata provata la debenza degli importi in contestazione, tenuto conto dell'assenza di documentazione attestante la volontà dell'utente alla sottoscrizione di un'utenza provvisoria, nell'attesa dell'attivazione dell'utenza n. 050 744xxx secondo costi contrattuali concordati, ne deriva che l'operatore è tenuto alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento):

- di quanto fatturato con riferimento al servizio telefonico sull'utenza provvisoria n. 050 742xxx, ad esclusione delle spese dovute al traffico maturato nel periodo 24 giugno – 25 settembre 2017;
- di ogni addebito riferito all'utenza provvisoria n. 050 742xxx a far data 25 settembre 2017, data di attivazione dell'utenza n. 050 744xxx.

Parte istante ha, inoltre, diritto al ritiro a cura e spese del gestore la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Infine, con riferimento alla domanda *sub xii*) appare equo liquidare in favore della parte istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 150,00, atteso che parte istante si è avvalsa dell'assistenza legale.

**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;

## **D E L I B E R A**

In parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 11 dicembre 2017 dalla società "xxxxx" 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 1.500,00 (millecinquecento/00) a titolo di indennizzo per la ritardata portabilità dell'utenza ai sensi dell'art. 6, comma 1, allegato A della Delibera n. 73/11/CONS;
- b) euro 150,00 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 contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) con il ritiro a cura e spese del gestore la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta:

- a) di quanto fatturato con riferimento al servizio telefonico sull'utenza provvisoria n. 050 742xxxx, ad esclusione delle spese dovute al traffico maturato nel periodo 24 giugno – 25 settembre 2017;
- b) di ogni addebito riferito all'utenza provvisoria n. 050 742xxx a far data 25 settembre 2017, data di attivazione dell'utenza n. 050 744xxx.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punto 1, lettera a) e punto 2, lettera a) e lettera b) 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*

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