



DELIBERAZIONE
n. 44 del 25 settembre 2018

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA:xxx /Telecom Italia xxx**

Presenti:

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

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Luciano Moretti** *dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom, incaricato 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. 173/07/CONS, All. A “*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” e successive modifiche ed 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 l’istanza n. 70 del giorno 16 febbraio 2016 con cui il Sig. xxx chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia xxx (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");

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare di un contratto *business*, con la società Telecom Italia, per la fornitura del servizio voce e ADSL, sull'utenza n. 055 8778xxx, lamenta l'interruzione del servizio "Wi-Fi", nonché l'attivazione non richiesta di un'ulteriore linea dati ADSL, con dispositivo privo di connettività "Wi-Fi" sull'utenza n. 055 13594xxx.

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

- era titolare di un contratto sull'utenza n. 055 8778xxx con Telecom Italia per la fornitura del servizio voce e ADSL con Router Wi-Fi fornito dall'operatore;
- nel "*dicembre 2014 due persone incaricate da Telecom Italia*" si presentavano nell'azienda, proponendo "*una variazione contrattuale per poter usufruire di una ADSL più veloce e stabile e nel contempo risparmiare circa euro 5,00 sull'attuale bolletta*"; aderiva all'offerta ritenendola più vantaggiosa; riceveva una fotocopia della PdA firmata;
- riceveva "*dopo 4-5 mesi (...) una bolletta di euro 482,50 e a seguire bollette bimestrali di euro 169,00*", riferite a due linee Adsl; constatava, dunque, "*l'attivazione di una linea dati a parte (linea dati ADSL 055 13594xxx non richiesta e con un router base senza Wifi)*" con fatturazione separata, da cui derivava "*un notevolissimo aggravio di spesa*";
- reclamava "*presso la venditrice e l'agenzia di riferimento*", che "*prometteva di sostituire gratuitamente il router consegnato, privo di Wifi, con altro apparecchio*"; "*la stessa venditrice, tramite e-mail, (...) suggeriva di chiedere la cessazione del servizio ADSL con Wifi sulla linea originaria n. 055 8778xxx*";
- all'incirca in data 20 giugno 2015, veniva disattivata la linea ADSL sul numero n. 055 8778xxx con router Wi-Fi; rimaneva attivo il servizio di connettività internet sull'utenza n. 055 13594xxx, collegato ad un *router* fornito dall'operatore privo di dispositivo Wi-Fi; con reclamo inviato, in data 30 giugno 2015, al gestore Telecom Italia chiedeva la sostituzione del predetto apparecchio, necessitando urgentemente della connettività wireless;
- in data 9 luglio 2015, inoltrava all'operatore tramite fax al numero 80000191 un reclamo con il quale chiedeva l'annullamento della linea dati attivata dall'operatore a seguito di cambio di profilo tariffario; precisava che tale ulteriore servizio ADSL non era stato richiesto e ne chiedeva l'annullamento;
- "*nonostante gli innumerevoli solleciti al 191 e raccomandata Pec del 31 luglio 2015*", la situazione rimaneva immutata;

- “solo in data 9 settembre 2015, a distanza di circa 80 giorni” veniva “installato ed attivato un modem wi-fi per la vecchia linea 055 8778xxx”, utilizzata in base al contratto sottoscritto originariamente;
- provvedeva al pagamento di tutte le bollette riferite alle due utenze per un importo di euro 1.000,00 circa per il timore di incorrere in ulteriori disservizi;
- in data 11 settembre 2015, inviava all’operatore un reclamo tramite PEC in cui chiedeva la “disattivazione immediata della linea dati 055 13594xxx” non richiesta; nella medesima missiva riferiva di aver richiesto anche il rimborso di tutte le fatture pagate per la linea suddetta;
- in data 9 ottobre 2015, a seguito di conversazione telefonica con il *call center* n 191, scopriva che la linea dati n. 055 13594083 era sempre attiva; reiterava, quindi, la medesima richiesta di disattivazione anche tramite fax al numero dedicato 800 000 191.

In data 20 novembre 2015 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso la Commissione Paritetica costituita presso l’operatore telefonico, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) “per la linea 055 8778xxx l’indennizzo per i danni derivanti dall’interruzione del servizio Wi-Fi per circa 80 giorni”;
- ii) “per la linea dati 055 13594xxx il totale rimborso delle bollette pagate pari ad euro 989,76”.

2. La posizione dell’operatore.

La società Telecom Italia, in data 18 marzo 2016, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale ha dedotto “che venga dichiarata ed accertata l’inammissibilità e l’infondatezza nel merito dell’istanza.”

In via preliminare, l’operatore ha rilevato l’inammissibilità della domanda “perché avente ad oggetto richieste nuove rispetto a quelle formulate in primo grado, in violazione del principio del doppio grado di giudizio”; in particolare, Telecom Italia sottolinea che parte istante nell’istanza di conciliazione paritetica “chiedeva la liquidazione dei danni derivanti dal mancato collegamento wi-fi dal 20 giugno 2015 circa al 9 settembre 2015...a seguito di una prolungata mancata trasparenza contrattuale da parte di VS incaricati venditori riguardante una nuova linea dati non richiesta e all’inspiegabile ritardo di attivazione” diversamente da quanto successivamente specificato nel formulario di seconda istanza GU14, in cui si legge: “per la linea 0558.778xxx indennizzo per i danni derivanti dall’interruzione del servizio wi-fi per circa 80 gg; per la linea dati 0551.3594xxx totale rimborso delle bollette pagate, pari ad euro 989,76. A tale importo dovranno essere sottratti € 230,17 se alla scadenza di 90 gg fine mese sarà pagata da Telecom la fattura a credito 1° 2016”. Ad avviso dell’operatore, dunque, “non vi è dubbio alcuno che tali richieste siano diverse nei relativi oggetti nonché nei rispettivi ammontari, atteso che in questa sede si introduce la domanda di rimborso delle somme corrisposte e ritenute non dovute, oltre all’indennizzo derivante dall’asserito disservizio”.

Nel merito, Telecom Italia ha osservato che:

- *“le avverse deduzioni e richieste sono infondate, in quanto nulla di quanto dichiarato dall’istante è supportato da una documentazione idonea (...) e pertanto ogni richiesta risulta formulata in modo apodittico”;*
- *il disservizio ha ad oggetto l’interruzione del servizio “wi-fi nel periodo compreso fra il 20 giugno 2015 e il 9 settembre 2015, di cui era stata richiesta l’attivazione tramite agente in data 2 dicembre 2014 (Doc. 1)”;*
- *“dalle verifiche effettuate all’interno dei propri sistemi informativi, è possibile accertare che inizialmente, sulla linea n. 055 8778xxx, era presente un collegamento SIMPLEX con ADSL INTERNET 7 MEGA. Successivamente, un agente di vendita proponeva al Sig.xxx l’attivazione di una linea solo dati dalle prestazioni qualitativamente superiori - comprensiva del servizio “cloud” - e denominata INTERNET PROFESSIONAL 7M ADAPTIVE 256F”;*
- *alla luce di quanto illustrato dall’agente di vendita sulle caratteristiche del servizio proposto, veniva sottoscritta dall’istante la proposta contrattuale in data 2 dicembre 2014 e veniva data esecuzione al contratto per il quale parte istante “fruiva del servizio in questione per i primi sei mesi di vigenza senza lamentare alcunché”;*
- *“in data 8 giugno 2015 il cliente inviava richiesta scritta di cessazione del servizio “ADSL INTERNET 7 MEGA” tramite raccomandata A/R (Doc. 2)” sulla linea originaria n. 055 8778xxx; l’oggetto della richiesta della raccomandata riguardava “soltanto il servizio ADSL e non la cessazione della linea su cui quest’ultimo è attivato”, da cui è conseguita la regolare fatturazione di “tutti i consumi effettuati sul n. 055 8778xxx, addebitandoli sulle successive fatture”;*
- *“nel conto telefonico n. 5/15 sono presenti gli addebiti per “disattivazione del servizio” (€ 28,84 + iva) e l’accredito della somma di € 23,58 relativa al canone dell’offerta ADSL “INTERNET 7 MEGA” di competenza del periodo 20 luglio 2015 — 31 agosto 2015 (Doc. 3) e veniva scontato il costo relativo al canone del router wi-fi, pari ad € 4,16 di competenza del periodo 20 luglio 2015 - 31 agosto 2015”.*
- *riceveva un fax in data 30 giugno 2015 con la richiesta dell’istante di “sostituzione del router utilizzato per il collegamento dati “INTERNET PROFESSIONAL 7M ADAPTIVE 256F” sull’altra numerazione attivata e contrassegnata dal n. 055 13594xxx (Doc. 4). Tuttavia tale ordinativo, emesso il 7 luglio 2015, subiva l’annullamento per rinuncia del cliente che, contattato telefonicamente il 10 luglio 2015, ammetteva di non sapere se fosse più opportuno cessare il collegamento dati oppure il collegamento ADSL”;*
- *in data 15 luglio 2015, parte istante “reclamava presso il Servizio Clienti proprio per la cessazione del servizio “ADSL INTERNET 7 MEGA”, come già richiesto tramite raccomandata in data 8 giugno 2015”;*
- *con nota del 20 luglio 2015, dava riscontro alla segnalazione del 15 luglio 2015 precisando “come la variazione fosse stata espressamente richiesta e, di conseguenza, trattavasi non di una condotta arbitraria quanto piuttosto dell’esecuzione di una specifica esigenza manifestata dall’utente (Doc. 5): “Le comunichiamo che la cessazione del servizio Adsl Internet 7 Me,ga è stata effettuata come da Sua richiesta del 15/06/2015 presente nei nostri archivi.”;*

- in data 22 luglio 2015, la società Telecom Italia “*al fine di ripristinare lo status ante quo emetteva l’OL di attivazione ADSL “TUTTO SENZA LIMITI ADSL”, come prova il conto telefonico n. 6/15 recante l’addebito di € 14,67 + iva (Doc. 6)”*;
- a partire dal 23 luglio 2015, l’istante sollecitava telefonicamente “*la consegna del nuovo router wi-fi, a cui gli operatori del Servizio Clienti riscontravano comunicando di dover attendere i tempi tecnici previsti; pertanto l’attivazione avveniva in data 9 settembre 2015 come da intervento tecnico effettuato in loco*”;
- “*la consegna del nuovo router non era imprescindibile per la fruizione del servizio ADSL, atteso che, dopo l’annullamento della relativa richiesta di sostituzione*” da parte dell’istante datata 7 luglio 2015, “*in ogni caso esisteva presso l’indirizzo del Sig. xxx un apparato perfettamente funzionante (...) prova ne sia il fatto che, a partire dal 9 settembre 2015, il costo del canone mensile relativo a “TUTTO SENZA LIMITI ADSL” è regolarmente addebitato in fattura (cfr. Doc. 6) e parte istante non ha mai segnalato alcun disservizio sulla linea lato ADSL*”;
- “*le somme di cui ai conti telefonici relativi alla linea n. 055 8778xxx rappresentano il corrispettivo del servizio fruito e sono totalmente dovute perché correttamente calcolate sulla base delle condizioni economico contrattuali vigenti all’epoca tra le parti. La stessa cosa dicasi per le somme di cui ai conti telefonici relativi alla linea n. 055 13594xxx su cui era attivo il servizio “cloud” e il servizio di connettività “INTERNET PROFESSIONAL 7M ADAPTIVE 256F”, per il quale veniva inviata formale disdetta solo in data 8 ottobre 2015, cessata nel rispetto dei termini previsti il successivo 16 ottobre (Doc. 7)”*.

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 si rileva che:

- deve essere respinta l’eccezione di Telecom Italia volta a dichiarare l’inammissibilità della domanda “*perché avente ad oggetto richieste nuove rispetto a quelle formulate in primo grado, in violazione del principio del doppio grado di giudizio*”. In ordine alle domande formulate dall’utente in sede di conciliazione, non si può che osservare come tali richieste facciano riferimento unicamente ai disservizi connessi alla disattivazione del servizio di wi-fi e alla attivazione della linea dati n. 055 13594xxx. Al riguardo giova richiamare che l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha ribadito come la propria competenza alla liquidazione degli indennizzi dovuti debba essere intesa a prescindere dalla specifica formulazione della domanda posta dall’utente, avuto riguardo alle sopracitate Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui “[i]l contenuto delle singole richieste di parte, invece, può essere interpretato in maniera più sfumata [...] in un’ottica di tutela dei contraenti deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare”. La medesima Autorità ha ribadito che, in casi come quello che oggi ci occupa, risulta “*possibile ritenere che la domanda posta in sede di conciliazione sia stata di seguito meglio articolata e specificata dall’utente*” (*ex multis* Delibera Agcom n. 3/18/CIR);

- la domanda *sub i*) “per la linea 055 8778xxx l’indennizzo per i danni derivanti dall’interruzione del servizio Wi-Fi per circa 80 giorni” come tale fa riferimento ad aspetti propri del risarcimento del danno, e in quanto tale esula ai sensi dell’art. 19, comma 4, del Regolamento, dalle competenze di questo Corecom. Tuttavia detta domanda potrà essere correttamente interpretata, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell’azione, di cui al punto III.1.3. delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (approvate con la delibera Agcom n. 276/13/CONS), quale richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati in merito ai lamentati disservizi;
- con riferimento alla domande della parte istante *sub ii*) di “totale rimborso delle bollette pagate pari ad euro 989,76” per la linea dati 055 13594xxx, si deve evidenziare che la contestazione dell’utente verte sostanzialmente su una mancanza di trasparenza e informativa precontrattuale da parte di Telecom Italia, a causa della quale l’istante ha stipulato un contratto non ritenendo di incorrere nell’attivazione di un’ulteriore linea ADSL (si confronti sul punto Delibera Agcom n. 134/16/CIR). Ne consegue che detta richiesta dovrà essere interpretata congiuntamente alla contestazione dell’istante circa l’attivazione non richiesta dell’utenza n. 055 13594xxx.

Nel merito:

Sulla ritardata sostituzione del router voce con un router wi-fi.

L’istante lamenta l’interruzione del servizio wifi ADSL a causa della mancata sostituzione del modem, richiesta con reclamo del 30 giugno 2015. Di contro l’operatore Telecom Italia ha dedotto la correttezza del proprio operato, atteso che l’istante aveva rinunciato alla sostituzione del router.

La doglianza dell’istante è fondata e meritevole di accoglimento per le ragioni che seguono.

In primis si evidenzia che 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 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 codice civile, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. Ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), inoltre, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Nel caso di specie dagli atti risulta che la parte istante abbia lamentato il malfunzionamento del servizio ADSL in quanto il *router* in dotazione non era dotato di dispositivo Wi-Fi. Infatti, dalle risultanze istruttorie, è emerso che, in data 8 giugno 2015, l’utente aveva inviato a Telecom Italia richiesta scritta di cessazione del servizio “ADSL INTERNET 7 MEGA” tramite raccomandata A/R sulla linea n. 055

8778xxx. A seguito di tale disdetta, risulta che l'istante non fosse più in possesso del *router-wifi*, in quanto il collegamento ADSL sulla linea VOIP n. 055 13594xxx era associato ad un *router* voce privo di collegamento wi-fi. Agli atti risulta, altresì, che in data 30 giugno 2015 l'utente abbia inviato all'operatore Telecom Italia un reclamo con il quale chiedeva l'urgente sostituzione del router con altro apparecchio dotato di connessione wireless. Di contro l'operatore Telecom Italia ha dedotto che *“tale ordinativo, emesso il 7 luglio 2015, subiva l'annullamento per rinuncia del cliente che, contattato telefonicamente il 10 luglio 2015 ammetteva di non sapere se fosse più opportuno cessare il collegamento dati oppure il collegamento ADSL”*. Tuttavia Telecom Italia non ha provato che l'utente abbia effettivamente rinunciato all'intervento richiesto. Tant'è che, con il reclamo del 9 luglio 2015, ha dichiarato di essere in attesa della sostituzione del *router*; in data 9 settembre 2015 gli veniva consegnato il modem wi-fi allacciato alla linea n. 055 8778xxx.

Così delineato il vigente quadro regolamentare, si ritiene che, nella fattispecie in esame, sussista una responsabilità contrattuale in capo alla società Telecom Italia, per inadempimento contrattuale, in quanto la mancata sostituzione del *router* ha comportato per l'utente un disservizio tale da compromettere l'uso del servizio di fornitura ADSL.

Pertanto, in applicazione al criterio analogico di cui all'articolo 12, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, si ritiene che Telecom Italia debba corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 4, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del predetto Regolamento, per un importo totale di euro 140,00 (euro 2,00, x 70 giorni di disservizio decorrenti dal 2 luglio 2015, detratti 2 giorni lavorativi previsti per la lavorazione del guasto a partire dal reclamo del 30 giugno 2015, fino al 9 settembre 2015, data di consegna del nuovo *router*).

Sull'attivazione non richiesta della linea dati n. 055 13594xxx.

L'istante ha contestato l'attivazione di una linea dati ADSL non richiesta riferita al numero 055 13594xxx, laddove l'operatore ha dedotto come la *“variazione [contrattuale] fosse stata espressamente richiesta e, di conseguenza, trattavasi non di una condotta arbitraria quanto piuttosto dell'esecuzione di una specifica esigenza manifestata dall'utente”*.

La doglianza dell'istante è fondata e meritevole di accoglimento nei limiti che seguono.

Preliminarmente, in relazione alla fattispecie dedotta in controversia, giova premettere che:

- a fronte della contestazione dell'utente circa l'esistenza e la valida conclusione di un contratto di telefonia, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto. La fattispecie in esame rientra nell'ambito generale delle c.d. *“attivazioni di servizi non richiesti”* o *“prestazioni non richieste”*, previste e disciplinate dalle Delibere Agcom n. 41/09/CIR (art. 3) e n. 179/03/CSP (art. 7, comma 5), nonché dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (art. 70).

Nel caso di specie, la società Telecom Italia ha depositato copia della Proposta di Attivazione denominata Tim Impresa Semplice sottoscritta in data 2 dicembre 2014. L'istante ha riferito che, nel mese di *“dicembre 2014, due persone incaricate da Telecom Italia”* si presentavano nell'azienda, proponendo *“una variazione contrattuale per poter usufruire di una ADSL più veloce e stabile e nel contempo risparmiare circa euro 5,00 sull'attuale bolletta”*. Contrariamente a quanto concordato in fase di stipula contrattuale, l'istante ha constatato il ricevimento di una doppia fatturazione l'una riferita all'utenza in uso, ossia la n. 055 8778xxx, mentre l'altra riferita all'attivazione di una nuova linea dati. Agli atti risulta allegata la fattura n. 8L00324295 del 7 aprile 2015 (bimestre 3 ° 2015) riferita al numero

055 13594xxx, dove, alla voce “Contributi e Abbonamenti”, risulta l’”Attivazione Nuvola Internet Business 7M Adaptive 256F”.

Dalla P.d.A. depositata in atti dalla società Telecom Italia, si rileva *ictu oculi* che non risulta barrata la scelta fra “Nuova Attivazione” e “Variazione” con il relativo numero “identificativo linea”, prevista nel caso di adesione al profilo “Azienda Tuttocompreso”. E’ evidente che, nel caso di specie, trattasi di offerta “Azienda Tuttocompreso”, atteso che il modulo sottoscritto presenta fra gli allegati (selezionati mediante crocetta) la “Scheda tecnica di configurazione Offerta Azienda Tuttocompreso”. Pertanto era obbligatorio che fosse selezionata l’opzione “Variazione su contratto attivo”, onde evitare, fra l’altro, la fatturazione separata per i due numeri, considerando che, come riferito dall’utente, non veniva messo a conoscenza dell’attivazione del numero 055 13594xxx.

D’altra parte, giova evidenziare che la stessa società Telecom Italia ha dedotto in memoria che l’utente ha aderito ad una “variazione [contrattuale] (...) espressamente richiesta”, come detto, tuttavia, non risultano compilati nella P.d.A. i dati relativi alla variazione contrattuale, né è selezionato il riquadro predisposto nella modulistica a tal fine.

Quindi, attesa la contestazione dell’istante di aver voluto aderire solo ad un’implementazione della ADSL in uso, l’operatore Telecom Italia non ha fornito la prova che l’utente abbia sottoscritto una nuova attivazione della linea n. 055 13594xxx.

Pertanto, nel caso in esame, l’operatore Telecom, che risulta aver attivato l’utenza *de qua*, non ha fornito la prova di avere ricevuto una valida richiesta dell’utente di attivazione del servizio; in atti non risulta documentazione idonea ad attestare la volontà dell’istante ad attivare l’utenza n. 055 13594xxx e, in difetto di tale prova, deve affermarsi l’esclusiva responsabilità dell’operatore *ex art.* 1218 del codice civile, per l’attivazione non richiesta di servizi su numerazione fissa.

Ne consegue che l’utente ha diritto allo storno delle fatture emesse, con esclusione del solo traffico telefonico eventualmente generato, che deve comunque essere remunerato al gestore, nonché alla liquidazione dell’indennizzo per l’indebita attivazione dei servizi.

Per quanto riguarda la durata dell’inadempimento, si prende a riferimento, quale *dies a quo*, la data in cui l’istante ha, per la prima volta, formalmente reclamato per l’attivazione dei servizi non richiesti (30 giugno 2015) e come *dies ad quem* la data di disattivazione del 9 settembre 2015.

Ciò premesso ai fini della quantificazione dell’indennizzo si richiamano l’art. 8, comma 1, di cui all’allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS in virtù del quale “nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione”.

Alla luce di quanto sopra detto, la società Telecom Italia è tenuta a pagare in favore dell’istante, sulla base di quanto previsto dagli articoli sopra richiamati, la somma di euro 360,00, a titolo di indennizzo per l’attivazione non richiesta di servizi (euro 5,00 *pro die* per 72 giorni complessivi).

Inoltre, in relazione all’utenza n. 055 13594083, si dispone lo storno (ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione all’attivazione dei servizi associati alla predetta utenza non richiesta, con esclusione del solo traffico telefonico eventualmente generato, oltre il ritiro a propria cura e spese dell’eventuale connessa pratica di recupero del credito.

Infine si ritiene equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

VISTO l'Ordine di Servizio del Segretario Generale n. 9 del 24 luglio 2018, con il quale, a seguito della temporanea assenza della Dott.ssa Cinzia Guerrini, è stato individuato il Dott. Luciano Moretti, dirigente del Settore "Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche. Assistenza al Difensore Civico, al Garante dei detenuti e all'Autorità per la partecipazione" quale dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom;

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti svolta su proposta del Presidente nella seduta del 25 settembre 2018;

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 16 febbraio 2016 da xxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia xxx, che detto operatore provveda:

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

a) euro 140,00 a titolo l'indennizzo ai sensi dell'articolo 5, comma 4, di cui all'allegato A) alla delibera Agcom n. 73/11/CONS;

b) euro 360,00 a titolo di indennizzo ai sensi dell'art. 8, comma 1, di cui all'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS per l'attivazione dell'utenza n. 055 13594xxx non richiesta;

c) 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) a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno (ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione all'attivazione dei servizi associati alla predetta utenza non richiesta n. 055 13594xxx, con esclusione del solo traffico telefonico eventualmente generato, oltre il ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

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

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



DELIBERAZIONE
n. 44 del 25 settembre 2018

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

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

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

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

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

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Enzo Brogi