

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 378-18 xxxx
/Telecom Italia S.p.A**

Presenti:

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

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

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

IL COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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

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

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

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

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

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

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

VISTA 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 elettronica"* 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. 378 del giorno 2 luglio 2018 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 le 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 lamenta il ritardo dell’attivazione delle utenze n. 0574 466xxx e n. 0574 464xxx, richieste in portabilità da precedente operatore Vodafone Italia S.p.A. (di seguito, per brevità Vodafone), nonché l’attivazione di numerazioni fisse e mobili non richieste.

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

- “*nell’ottobre 2015 riceveva la visita [di un] agente della Tim (...), [il quale] proponeva l’attivazione di un contratto Tim mediante portabilità dei numeri da Vodafone, a Tim. Poiché le utenze fisse attive con altro gestore, ovvero con Vodafone, erano tante, lo stesso [agente] proponeva il passaggio di alcune linee e assicurava che si sarebbe occupato di cessare le altre non volute. Sugeriva alla società di sospendere il pagamento delle fatture Vodafone*”;
- “*ad ottobre 2015 la società sottoscriveva due proposte di abbonamento una per le linee fisse e una per le linee mobili. Tuttavia, mentre il passaggio dei mobili avveniva, sì in ritardo, ma senza sostanziali problemi, i fissi venivano portati in Tim solo dopo diversi mesi. Il centralino veniva attivato solo a fine febbraio 2016 e quindi per diversi mesi la società non ha avuto la disponibilità di un servizio necessario*”;
- successivamente, “*guardando le fatture, la società si rendeva conto dell’enorme confusione e della totale assenza di trasparenza da parte del rappresentante che spendeva il nome di Tim. xxxx (...) infatti si rendeva conto dell’attivazione di tante numerazioni, mai richieste e di cui mai [aveva] usufruito. La xxxx infatti voleva unicamente i seguenti numeri 0574/46xxx - 0574/46xxx e nn 335/751xxx -335/751xxx-331/674xxx — 335/7513xxx*”;
- a propria insaputa, “*a ottobre 2015, era stato attivato un nuovo numero, lo 0574.46xxx, mai utilizzato e di cui nulla sapeva. La società xxxx, sempre guardando le fatture, prendeva atto del “proliferare” dei numeri attivati da Tim, senza alcuna informazione sul punto e quindi chiamava ripetutamente l’agente (...) e l’agenzia di cui lo stesso fa parte, ovvero la Speedy Service, ma inutilmente; [l’agente] non rispondeva alle telefonate né alle mail e altrettanto faceva l’agenzia*”;

- stante l'irreperibilità dell'agente, si vedeva *“costretta a sollecitare il contatto da un commerciale/ da un tecnico attraverso il numero 191 che ha aperto la pratica 1-8614233405, senza, tuttavia risolvere il problema”*;
- *“rileva[va] l'attivazione di 4 numeri (337140xxx- 3371436xxx- 33771436xxxx- 3371436xxxx) non richiesti, la cui attivazione contesta, per i quali è stata richiesta disdetta al solo scopo cautelativo”*.
- in data 5 agosto 2016 inviava a mezzo PEC, per il tramite del proprio legale, un reclamo con il quale disconosceva le suddette numerazioni con richiesta di ricevere la documentazione contrattuale;
- non avendo ricevuto riscontro alcuno, in data 6 agosto 2017, inviava, per il tramite del proprio legale, un reclamo a mezzo PEC ad oggetto: *“1. Disdetta utenze attive, 2. Reclamo; 3. Richiesta copia contratto e copia richiesta di portabilità”*; nel reclamo precisava fra l'altro che *“nonostante i tanti reclami e la portabilità dei numeri verso altro gestore, alcune numerazioni, continuano a generare fatture. Le numerazioni ancora attive non sono mai state richieste (si ribadisce la richiesta di invio dei contratti) e nemmeno sono state utilizzate. La società (...) ha sempre avuto bisogno di una, max due linee telefoniche, e mai avrebbe stipulato un contratto per l'attivazione di tante linee, fisse e mobili”*. Formulava, perciò, *“la disdetta delle seguenti utenze: 0574.1307xxxx, 0574.1307xxxx, 0574.1307xxx, 05744460xxxx, 09341304xxxx, 337140xxxx, 337.143xxxx, 337.143xxxx, 337.143xxxx, nonché di ogni ulteriore utenza, fissa e mobile attiva”*;
- chiedeva, quindi, *“il rimborso delle somme pagate per le utenze disconosciute nonché lo storno di tutte le fatture emesse e quelle di futura emissione, si chiede inoltre, la liberatoria per le eventuali tasse di concessione governativa”*;
- tale segnalazione non veniva *“mai riscontrata”*; nell'ambito della presente procedura, l'istante lamentava che *“ancora [alla data della presentazione dell'istanza di definizione] arrivano fatture per utenze non volute e per le quali è stata chiesta la cessazione”*.

In data 3 aprile 2018 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. *“cessazione di tutte le numerazioni, fisse e mobili ancora attive”*;
- ii. *“storno di tutte le fatture insolute e ritiro della posizione dalla società di recupero del credito”*;
- iii. *“rimborso delle fatture pagate e non dovute”*
- iv. *“indennizzi per la cattiva informazione commerciale”*;
- v. *“indennizzi per il ritardo dell'attivazione delle uniche numerazioni volute”*;
- vi. *“indennizzi per l'attivazione di utenze non volute”*;
- vii. *“indennizzi per la mancata risposta ai reclami”*;
- viii. *“spese di procedura”*.

2. La posizione dell'operatore.

La società Telecom Italia, in data 20 settembre 2018, 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:

- *“con riferimento alle utenze mobili per le quali l'istante contesta l'attivazione non richiesta (337 1406xxxx - 337 1436xxxx – 337 71436xxxx e 337 1436xxx) da verifiche compiute si rileva che il cliente 24/09/2015 sottoscrive un contratto che prevede il rientro di 4 linee da altro gestore inclusa la fornitura di 4 linee nuove con profilo Tim Azienda valore + (doc. 1)”.*
- *“Tutte le linee asseritamente non richieste sono cessate per morosità in data 9 giugno 2017. Quelle richieste sono, invece, cessate per passaggio ad altro operatore.*
- *“il cliente contesta l'attivazione non richiesta della linea 057446xxxx. Dalle verifiche effettuate, è stata richiesta e attivata dall'istante un'offerta Nici (vale a dire, un ATC evoluta) a cui sono associate 3 numerazioni 05741307xxxx, 05741307xxxx, 057413072xxxx e relativi servizi (doc. 2). A tal riguardo, si rileva che su tutte le numerazioni attivate, tra cui quelle espressamente contestate ad oggi è maturato un insoluto pari a 4.026,19 euro. Ciò premesso, le istanze formulate in questa sede dalla xxxx non possono trovare accoglimento alcuno perché infondate in fatto e in diritto”.*

3. La replica dell'istante.

In data 1° ottobre 2018, nel rispetto dei termini procedurali, l'istante, per il tramite del proprio legale di fiducia, ha prodotto una propria memoria di replica con documentazione allegata, nella quale ha ribadito le contestazioni espresse in istanza e ha precisato che:

- *all'agente incaricato per l'operatore Telecom Italia era stato chiarito “che le uniche utenze di cui [la società istante] necessitava erano 2 fisse 4 mobili, ovvero 0574/46xxxx - 0574/46xxxx – 337140xxxx- 337143xxxx- 3377143xxxx- 337143xxxx. Tutte le utenze appena indicate dovevano essere portate da Vodafone in Tim. Tutte le altre, attive in Vodafone, di cui la xxxx non necessitava, sarebbero state cessate dallo stesso [agente], secondo quello che lo stesso riferiva”;*
- *“la migrazione è avvenuta in ritardo, dopo almeno tre mesi e sono state attivate nuove utenze da Tim. Contrariamente a quanto promesso, [l'agente] non ha cessato le linee Vodafone”;*
- *“la mancata risposta da parte del gestore, nel caso specifico, rileva non solo sotto l'aspetto formale, ma anche sostanziale, ove si consideri che una compiuta risposta avrebbe consentito all'utente di capire la propria situazione”;*
- *“nonostante fosse stata evidenziata l'attivazione non richiesta delle numerazioni 0574.13072xxxx, 0574.1307xxxxx, 0574.13072xxxxx, 0574.44606xxxx, 09341304xxxxx, 337140xxxx, 337.1436xxxx, 337.1436xxxx, 337.1436xxxxx, le stesse non venivano cessate (peraltro la più volte preannunciata risoluzione contrattuale da parte de gestore non veniva effettuata) e quindi si rendeva necessario inviare richiesta di cessazione, delle linee non desiderate e di cui mai era stata chiesta l'attivazione (all. 4 GU14) ad oggi, evidentemente, non ancora presa in considerazione, vista la morosità come rappresentata da Tim nella propria memoria, morosità che comunque si contesta”.*

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 occorre evidenziare che la richiesta *sub i)* volta ad ottenere la “cessazione di tutte le numerazioni, fisse e mobili ancora attive” non è più attuale in quanto tutte le utenze sono cessate per morosità, secondo quanto dichiarato dall’operatore nella propria memoria e quindi, sul punto, risulta cessata la materia del contendere.

La richiesta di indennizzo *sub iv)* volta ad ottenere gli “indennizzi per la cattiva informazione commerciale”, non può essere accolta in quanto esula dalle competenze dell’Autorità che, ai sensi dell’articolo 19, comma 4, del Regolamento “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”, ma non può pronunciarsi in materia di violazioni delle norme sulla trasparenza contrattuale, a cui può essere ricondotta la domanda dell’utente.

Nel merito, la domanda d’indennizzo per il ritardo dell’attivazione delle utenze n. 0574 466xxx e n. 0574 464xxx *sub v)*, chieste in portabilità dal precedente operatore Vodafone, è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Con riferimento alla fattispecie in esame, è opportuno richiamare:

- 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 (negozia/e 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”;
- “Condizioni Generali di Abbonamento al Servizio telefonico di base”, Articolo 4, “Il Servizio è attivato da Telecom Italia entro 10 giorni dalla richiesta del Cliente, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il Cliente, (...). Telecom Italia indica al momento della richiesta, ove tecnicamente possibile, la data di appuntamento, anche ove concordata con il cliente, in cui è previsto l’intervento del tecnico presso il luogo di ubicazione dell’impianto”.

Anzitutto, si evidenzia che la proposta di contratto recante la richiesta di attivazione delle due utenze fisse (n. 0574 466xxx e n. 0574 464xxx) è stata sottoscritta in data 24 settembre 2015. Telecom Italia non ha dimostrato di aver attivato il servizio, producendo idonea documentazione attestante i motivi tecnici del ritardo, nonché di aver assolto l’onere informativo nei confronti dell’istante, il quale non è stato messo in grado conoscere il problema che impediva di concludere la procedura. Agli atti del procedimento emergono numerose e-mail inviate all’agente incaricato, volte ad ottenere la corretta attivazione del contratto, delle quali l’ultima risulta inviata in data 8 aprile 2016. Attese le contestazioni dell’istante, l’operatore nulla ha dedotto in merito al carteggio con l’agente depositato al fascicolo, dal quale si evince che almeno fino alla data dell’8 aprile 2016 era stato sollecitato l’intervento del tecnico per l’installazione e definitiva messa a punto dell’impianto.

Pertanto, per quanto sopra esposto, in assenza di documentazione probatoria agli atti, idonea ad escludere la responsabilità dell'operatore Telecom Italia, si ritiene che, ai sensi dell'art. 1218 del Codice civile, la responsabilità in ordine all'omessa/ritardata attivazione dei servizi e ai connessi oneri informativi sia da ascrivere esclusivamente a detto operatore e che, perciò, debba essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 3, comma 2 e 3, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS secondo cui: *“1. Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo.*

2. Ai fini di cui al comma 1 è applicato l'indennizzo anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi.

3. Se il ritardo riguarda procedure per il cambio di operatore gli importi di cui al comma 1 sono ridotti ad un quinto”.

Nel caso di specie, il predetto parametro deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato *Regolamento*, attesa la natura *business* dell'utenza telefonica interessata dal disservizio.

Con riferimento all'indennizzo di cui sopra, si ritiene opportuno richiamare il principio di equità espressamente richiamato nelle menzionate Linee Guida (cfr. par. III.5.2.) si è ritenuto di riconoscere l'indennizzo di cui sopra in misura unitaria, ossia in riferimento alla condotta omissiva dell'operatore consistente nella mancata comunicazione degli impedimenti che hanno ritardato l'attivazione completa della funzionalità delle utenze fisse collegate al centralino, ritenendosi sproporzionato riconoscere detto indennizzo in relazione alle due utenze, come se l'operatore avesse posto in essere diverse distinte condotte omissive.

Ciò posto, per quanto concerne l'intervallo temporale rispetto al quale calcolare l'indennizzo, tenuto conto che il contratto è stato sottoscritto 24 settembre 2015, si individua il *dies a quo* nella data del 5 ottobre 2015 (decurtati i giorni 10 che l'operatore si riserva, ai sensi dell'articolo 4, delle proprie Condizioni generali di contratto) e il *dies ad quem* nella data del 8 aprile 2016 (data dell'ultima segnalazione in atti dell'utente, cui è seguito l'intervento di attivazione).

Ne deriva che la società Telecom Italia per complessivi 186 giorni di ritardo completamento dell'attivazione delle utenze *de quibus* è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo pari ad euro 558,00.

La domanda dell'istante *sub vi)* volta ad ottenere gli *“indennizzi per l'attivazione di utenze non volute”* è meritevole di accoglimento nei limiti di seguito esposti.

In via generale si rileva 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 n. 41/09/CIR (art. 3), n. 179/03/CSP (art. 7, comma 5), nonché dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (art. 70).

Nel caso in esame, preliminarmente, si rileva che la copia del contratto allegata dall'utente è difforme da quella prodotta dall'operatore. Tale difformità rileva sotto il profilo dell'attivazione

delle utenze fisse e mobili eccedenti da quelle dichiarate dall'utente in istanza e riportate nella copia contrattuale depositata dallo stesso.

Al riguardo deve evidenziarsi che il disconoscimento cd. di autenticità esula dall'ambito di competenza dell'Autorità ai sensi dell'articolo 2 del Regolamento e che, in relazione ad esso, è necessario fare riferimento alla disciplina di cui agli articoli 214 e 215 del Codice di procedura civile e al rinvio all'autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n. 935). Tuttavia, fermo restando che gli accertamenti sull'integrità della produzione documentale saranno oggetto di valutazione rilevanti sotto profili che esulano dalla decisione del caso di specie, ai fini della decisione della presente controversia, in ossequio al principio del *favor utentis*, si ritiene di fare esclusivo riferimento alla copia del contratto depositata dall'utente (Delibera Agcom 86/18/CIR)

Ciò stante, si osserva che lo spazio riservato all'indicazione delle utenze della copia a disposizione dell'istante non riporta le utenze fisse e mobili contestate, la cui fatturazione era già stata contestata con reclamo del 5 agosto 2016, inviato a mezzo PEC dall'istante per il tramite del proprio legale di fiducia. Tale circostanza che va considerata unitamente al disconoscimento, che l'utente ha manifestato con la propria memoria di replica, in relazione al contratto depositato dall'operatore.

Ciò posto, attesa la contestazione dell'istante del mancato utilizzo delle utenze *de quibus*, deve evidenziarsi che l'operatore Telecom Italia non ha provato la debenza della fatturazione emessa depositando la documentazione idonea a tracciare la fruizione dei servizi sulle utenze contestate, ad esempio, mediante produzione dei tabulati del traffico e dei report dei file di connessione ad internet.

Pertanto, l'operatore Telecom Italia, in assenza di prova contraria, può ritenersi responsabile *ex art.* 1218 del Codice civile per l'attivazione non richiesta di servizi fissi e mobili.

Ne consegue che l'utente ha diritto allo storno delle fatture emesse, nonché alla liquidazione dell'indennizzo per l'indebita attivazione dei servizi.

Ciò premesso ai fini della quantificazione dell'indennizzo si richiamano l'art. 8, 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”* e l'art. 12, comma 1, in virtù del quale *“nel caso di titolarità di più utenze (...) l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità”*.

Per quanto riguarda la durata dell'inadempimento, si prende a riferimento, quale *dies a quo*, la data in cui parte istante ha, per la prima volta, reclamato per l'attivazione dei servizi non richiesti ovvero il 5 agosto 2016 e come *dies ad quem* il 7 luglio 2017 data di cessazione, come dichiarato da Telecom Italia, di tutte le utenze contestate per morosità.

Alla luce di quanto sopra detto, la società Telecom Italia è tenuta a pagare in favore della società istante, sulla base di quanto previsto dagli articoli sopra richiamati, la somma di euro 1.680,00, per l'attivazione delle utenze n. 0574 1307XXX, n. 0574 1307xxxx, n. 0574 1307xxxx, n. 0574 4460xxxx, n. 337 140xxxx, n. 337 143xxxx, n. 337 143xxxx, n. 337 143xxxx non richieste considerate in maniera unitaria (euro 5,00 *pro die* x 336 giorni).

Parimenti, alla luce di quanto sopra esposto, le domande *sub ii)* e *iii)* di liquidazione dell'indennizzo per l'attivazione delle utenze non richieste e di storno/rimborso delle somme fatturate per i servizi ad esse riferite possono essere accolte. Parte istante ha, quindi, diritto alla regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) delle fatture emesse emessa da Telecom Italia con riferimento alle

numerazioni 0574 1307xxxx, 0574 1307xxxx, 0574 1307xxxx, 0574 4460xxxx, 09341304xxxx, 337 140xxxx, 337 143xxxx, 337 1436xxxx, 337 143xxxx fino alla fine del ciclo di fatturazione con il ritiro di eventuale pratica di recupero dei crediti.

E', altresì, meritevole di accoglimento la richiesta di indennizzo di cui al punto *sub vii*) nei termini di seguito esposti.

L'istante deduce la mancata risposta ai reclami inviati a mezzo PEC per il tramite proprio legale di fiducia: con il primo del 5 agosto 2016, ha contestato i servizi non richiesti. Con il successivo reclamo del 6 agosto 2017, l'utente ha specificato le proprie richieste in relazione alle contestazioni effettuate, formalizzando contestualmente disdetta delle utenze *de quibus*. Verrà dunque preso in considerazione il primo reclamo in atti, trattandosi di reclami che fanno riferimento alla medesima *res controversa*.

Agli atti non risultano risposte, con prova del ricevimento della risposta da parte dell'utente, in merito al citato reclamo da parte dell'operatore.

Ciò premesso, l'istante ha diritto all'indennizzo "*per mancata o ritardata risposta ai reclami*", di cui all'art. 11, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS che, prevede, nel caso in cui "*l'operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*". Il medesimo articolo prevede, al comma 2, che "*l'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio*".

Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera Agcom 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*".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, detratto il tempo utile il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi di Telecom Italia per la risposta al reclamo sopracitato, si determina il *dies a quo* nella data del 5 settembre 2016 ed il *dies ad quem* nel giorno 3 aprile 2018, 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 computato nella misura massima di euro 300,00.

Infine, nel caso in esame, si ritiene congruo liquidare l'importo di euro 100,00 a titolo di rimborso spese della procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

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 26 maggio 2020;

D E L I B E R A

In parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 2 luglio 2018 dalla società xxxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A., che detto operatore provveda

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario:
 - a) euro 558,00 ai sensi dell'art. 3, commi 2 e 3, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, in relazione alla ritardata attivazione del servizio telefonico sulle utenze n. 0574 46xxx e n. 0574 46xxxx;
 - b) euro 1.680,00 ai sensi dell'art. 8, comma 1, in combinato disposto con l'art. 12, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, in relazione all'attivazione non richiesta dei servizi alle numerazioni 0574 1307xxxx, 0574 1307xxxx, 0574 1307xxxx, 0574 4460xxxx, 09341304xxx, 337 140xxxx, 337 1436xxxx, 337 143xxxx, 337 143xxxx;
 - c) euro 300,00 ai sensi dell'art. 11, comma 1 e 2, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, in relazione alla mancata risposta al reclamo;
 - d) euro 100,00 a titolo di spese di procedura.
- 2) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) delle fatture emesse emessa da Telecom Italia con riferimento alle numerazioni 0574 1307xxxx, 0574 1307xxxx, 0574 1307xxxx, 0574 44606xxxx, 0934130xxxx, 337 140xxxx, 337 143xxxx, 337 143xxxx, 337 143xxxx fino alla fine del ciclo di fatturazione con il ritiro di eventuale pratica di recupero dei crediti.

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

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

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

DELIBERAZIONE
n. 50 del 26 maggio 2020

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.)