

**CO.RE.COM. ABRUZZO**  
**Comitato Regionale per le Comunicazioni**

---

**DELIBERA N. 41/16**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**XXX FALCUCCI/TELECOM ITALIA S.P.A.**  
**(RIF. PROC. GU14 N° 79/16)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO**  
NELLA riunione del 9 settembre 2016 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
<b>Presidente</b>	Filippo Lucci	X	
<b>Componenti</b>	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile	X	

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*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, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

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

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, 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 4 dicembre 2008;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dal Sig. XXX Falcucci data 31 marzo 2016 ed acquisita in pari data al prot. n. 7684;

VISTO il verbale relativo all’udienza di discussione tenutasi in data 08/06/2016 nel quale a fronte di una proposta economica da parte dell’operatore pari ad euro 1000,00, l’istante, assistito dal proprio legale, ha ritenuto di non accettare l’offerta rimettendosi al Corecom adito ai fini dell’emanazione del provvedimento di definizione;

## **1. La posizione dell'istante**

L'istante precisa di aver chiesto all'operatore convenuto in data 12/01/2015, tramite registrazione telefonica, l'attivazione dell'offerta "Tutto" indicando i codici di migrazione relativi all'ADSL, attiva con Wind, e della linea voce, attiva con Teletu. Nonostante ripetuti solleciti e segnalazioni veniva attivata in ritardo solo la linea voce, mentre l'ADSL non veniva mai attivata. Infatti, in data 02/03/2015 veniva inviato a mezzo fax un reclamo per la mancata migrazione al quale perveniva una risposta solo in data 26/05/2015 (vale a dire 50 gg. oltre i termini della Carta dei Servizi). Seguiva una nuova registrazione dell'ordine e dato che non si riusciva a comprendere quali fossero gli impedimenti tecnici determinanti la mancata attivazione del servizio, in data 26/05/2015 veniva trasmesso il recesso dall'ordine. Tuttavia quest'ultima richiesta non veniva lavorata tempestivamente da parte di Telecom tanto che in data 03/06/2015 (143 gg. successivi alla iniziale richiesta) veniva completata parzialmente la migrazione della sola componente voce e dai contatti avuti con il settore reclami si convinse a rinunciare al recesso poiché gli venne assicurato che avrebbero migrato a stretto giro anche l'ADSL, qualora avesse nuovamente fatto richiesta tramite il 187 o via web. Il 06/06/2015 procedeva ad effettuare via web la nuova registrazione, ma anche questa volta, nonostante i numerosi solleciti telefonici, Telecom non procedeva all'attivazione, pertanto, in data 07/08/2015 formalizzava un ulteriore reclamo scritto al quale non perveniva nessuna risposta. Completamente sfiduciato rinunciava all'attivazione dell'ADSL decidendo di migrare anche la componente voce in data 22/09/2015 verso il medesimo operatore presso il quale era attiva la linea dati.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. Indennizzo per la ritardata attivazione del servizio voce;
- ii. Indennizzo per la mancata migrazione della linea dati;
- iii. Indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iv. Regolarizzazione della posizione amministrativa con lo storno dell'insoluto riferito ai conti telefonici RP01390414 e RP01780284;
- v. Rimborso spese di procedura;

Allega: reclami inviati a Telecom, condizioni generali di contratto offerta "Tutto", copia delle fatture insolute, copia Carta dei Servizi, copia fatture Wind e Teletu, copia testo sms ricevuti da Telecom in data 10 e 16/07/2015, Lettera Telecom datata 20/11/2015, Ricevuta ordine di migrazione ADSL del 06/06/2015.

## **2. La posizione dell'operatore**

Telecom precisa che l'istante asserisce di aver sofferto un disagio, senza tuttavia fornire alcun elemento da cui desumere l'effettività del pregiudizio, il nesso causale e l'evento, né tantomeno la relativa riconducibilità alla sfera giuridica-soggettiva di Telecom che, ai fini della presente controversia, non può dichiararsi completamente estranea alla vicenda.

Fa presente che la prima richiesta di rientro, di esito negativo, è stata effettuata con verbal order del 12/01/2015 e successivamente reiterata in data 06/02/2015 ed il relativo espletamento sollecitato in data 23/02/2015 tramite contatto telefonico. Faceva seguito la lettera di reclamo datata 02/03/2015 a cui veniva dato riscontro significando "*di aver provveduto a sollecitare la migrazione della linea telefonica al settore di competenza*" ed impegnandosi a ricontattare l'utente il più presto possibile.

Ciononostante, in ragione dell'ulteriore esito negativo della procedura di rientro, l'08/05/2015 veniva registrato un ulteriore verbal order avente il medesimo oggetto. Il 26/05/2015 l'istante inviava formale recesso dal contratto, motivato dalla mancata copertura del servizio ADSL e dalla eccessiva onerosità dell'offerta rispetto a quelle in essere con gli operatori Wind e Teletu. Nelle

more della lavorazione della predetta comunicazione, in data 03/06/2015 Telecom provvedeva ad ogni buon conto all'attivazione della linea voce, provocando l'immediata contestazione del Sig. Falcucci il quale aveva dichiarato di non essere più interessato a rientrare in Telecom.

In verità, nella lettera datata 06/06/2015 Telecom replicava all'istante che *“la linea telefonica risulta attiva dal 25/05/2015 la invitiamo pertanto a rivolgersi al suo precedente gestore per la riattivazione della linea con loro. Sarà nostra cura invece procedere all'annullamento del conto di apertura e chiusura linea”*.

Infine, in linea con quanto già dichiarato in precedenza, con lettera di riscontro del 12/06/2015 così ribadiva ai reclami nel mentre formulati dal Sig. Falcucci per le vie brevi: *“la informiamo di aver effettuato le dovute verifiche dalle quali non sono emersi elementi che ci consentano di accogliere la sua richiesta in quanto il servizio ADSL risulta attivo con altro gestore”*. Ciononostante l'utente in data 14/06/2015 richiedeva via web di conoscere lo stato di avanzamento della procedura di migrazione e più esattamente del collegamento lato ADSL. Ad ogni buon conto, nonostante fosse stato già reso edotto dell'impossibilità di attivare la linea dati, veniva comunque inoltrata una nota di risposta in data 10/07/2015.

Seguiva un ulteriore reclamo in data 07/08/2015, al quale veniva trasmessa risposta con lettera del 25/08/2015. Ancora in data 19/08/2015 l'istante inviava un ulteriore reclamo richiedendo *“l'interruzione della migrazione della linea ADSL (mai avvenuta) la chiusura del relativo ordine di rete, al fine di consentire il rientro della componente fonia (attualmente attiva con Telecom) verso l'operatore Infostrada”*. A questo reclamo veniva dato riscontro in data 27/09/2015. A seguito di tali richieste con comunicazione del 01/09/2015 veniva comunicato all'utente di aver provveduto alla diminuzione dei conti nn. 4 e 5/15 tramite l'emissione di note di credito, mentre per la riduzione del conto di chiusura occorreva attendere l'emissione dello stesso. In data 22/09/2015 il numero veniva finalmente cessato per il passaggio ad OLO come da intese intercorse.

Tuttavia in data 15/12/2015 l'istante reclamava la correttezza degli importi di cui ai conti di settembre ed ottobre 2015 ritenuti in ogni caso non dovuti per effetto dell'intervenuta migrazione e contestuale cessazione del contratto. Il 10/02/2016 veniva fornito riscontro significando di aver appreso dell'avvio della procedura di conciliazione presso il Corecom.

È di tutta evidenza da quanto sopra rappresentato come la condotta di Telecom sia stata diligente e rispettosa di tutti gli obblighi contrattualmente previsti, avendo sempre riscontrato le lettere di contestazione provenienti dall'utente, illustrando in maniera puntuale l'impossibilità dell'attivazione dell'ADSL per mancata copertura in centrale.

Deposita: Verbal order del 12/01/2015, del 06/02/2015, lettera di contestazione del 06/02/2015, lettera di reclamo del 02/03/2015, lettera inviata da Telecom in data 11/05/2015, Verbal order dell'08/05/2015, lettera di reclamo del 26/05/2015, lettere inviate da Telecom in data 06/06/2015, del 12/06/2015, del 10/07/2015, del 07/08/2015, del 25/08/2015, 19/08/2015 e del 27/09/2015, Conti telefonici 4 e 5/15, lettera inviata da Telecom in data 01/09/2015, schermate pitagora, lettera di reclamo del 15/12/2015, lettera inviata da Telecom in data 10/02/2016, carta dei servizi.

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Nel caso di specie l'istante lamenta l'asserita ritardata migrazione dei servizi voce e ADSL operata da parte di Telecom.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata/ritardata attivazione del servizio voce e ADSL, a seguito della procedura di migrazione, ai fini di una migliore comprensione delle fattispecie oggetto di contestazione, sembra utile premettere una sintetica descrizione del complesso

quadro normativo in materia di migrazione della telefonia fissa, evidenziandone gli aspetti di maggior rilievo ai fini che qui interessano.

La legge 2 aprile 2007, n. 40 recante, ha riconosciuto all'utente finale la facoltà di trasferire il contratto di fornitura del servizio in capo ad un altro operatore. A tal riguardo, si segnala il disposto dell'articolo 1, comma 3, della predetta legge, secondo cui: i "contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni". A valle di tale normativa, l'AGCOM ha adottato la delibera 274/07/CONS recante "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso", la del. n. 41/09/CIR recante "Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera 277/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa" e la delibera 52/09/CIR recante "Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del codice segreto". Alla luce di tale quadro normativo è possibile schematizzare la complessa procedura di migrazione, in tre fasi. Nella fase 1, in particolare, l'utente aderisce ad un'offerta commerciale di un operatore commerciale diverso (c.d. operatore recipient) da quello presso il quale è l'utenza da migrare (c.d. operatore donating). Nella fase 2, l'operatore recipient trasmette la richiesta di passaggio all'operatore donating e quest'ultimo procede alle verifiche formali e tecniche previste dalla normativa di settore, fornendo l'esito delle stesse ("OK" o "KO") entro 5 giorni lavorativi, trascorsi inutilmente i quali si applica il silenzio assenso. Nella fase 3, l'operatore recipient, ricevuto il riscontro positivo o comunque in applicazione del silenzio assenso, processa la migrazione entro la DAC (data di attesa consegna) precedentemente concordata con il cliente. In tal modo viene avviato il provisioning tecnico da parte dell'operatore di rete.

Prima di entrare nel merito della questione, si osserva inoltre che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di migrazione della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Ai sensi dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso dalla Cassazione, Sezioni Unite, sentenza. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

L'istruttoria condotta ha accertato che l'istante in data 12/01/2015 ha sottoscritto un contratto con Telecom tramite verbal order che prevedeva l'attivazione dei servizi di fonia e dati tramite il perfezionamento della migrazione verso altri gestori. L'attivazione veniva eseguita, con ritardo, solo per il servizio voce in data 03/06/2015, mentre il servizio ADSL non veniva mai attivato.

Nella fattispecie spettava dunque all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito all'attivazione richiesta nei tempi contrattualmente convenuti, o di

provare che il contestato ritardo è stato determinato da circostanze o da problematiche tecniche o da difficoltà a lui non imputabili.

Dagli atti difensivi prodotti si ritiene che Telecom non abbia in nessun modo provato che il ritardo nell'attivazione del servizio voce sia dipeso da fatto imputabile ad altri e che rispetto alla mancata attivazione del servizio ADSL abbia prontamente informato l'utente delle difficoltà tecniche incontrate e dell'impossibilità di eseguire quanto richiesto.

Risulta, peraltro, che alcune delle comunicazioni inviate da Telecom all'istante siano state del tutto fuorvianti rispetto all'esito dell'impossibilità di attivazione del servizio ADSL, atteso che il loro contenuto lasciava ben sperare sull'imminenza della funzionalità del servizio anche se erano comunque trascorsi svariati mesi dalla prima richiesta.

Ancora più contraddittorio appare il comportamento di Telecom laddove con nota del 12/06/2015 comunica di essere impossibilitata ad attivare il servizio richiesto, mentre con SMS datato 16/07/2015 confortava l'utente dell'imminente attivazione del servizio.

Pertanto da quanto sopra ne deriva che Telecom è tenuta a corrispondere all'istante un indennizzo per ritardata attivazione del servizio voce dal 22/01/2015 (termine entro il quale avrebbe dovuto adempiere come previsto dalla carta dei servizi) al 03/06/2015 (data di effettiva attivazione) ai sensi di quanto disposto dall'art. 6, comma 1 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera 73/11, per un importo complessivo pari ad euro 660,00 (gg. 132 \* euro 5,00).

Quanto alla mancata attivazione del servizio ADSL, Telecom è tenuta a corrispondere all'istante un indennizzo ai sensi di quanto disposto dall'art. 6, comma 1 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera 73/11, dal 12/02/2015 (termine entro il quale avrebbe dovuto adempiere, secondo la carta dei servizi) al 07/08/2015 (data in cui l'utente ha comunque manifestato la volontà di interrompere la richiesta migrazione), per un importo complessivo pari ad euro 880,00 (gg. 176 \* euro 5,00).

Dall'accertamento delle responsabilità di cui sopra deriva, altresì, a fronte della mancata fruizione dei servizi, così come richiesto dall'istante, l'accoglimento della richiesta relativa allo storno dell'insoluto relativo alle fatture n° RP01390414 e RP01780284.

Relativamente alla asserita mancata risposta ai reclami, l'articolo 8, comma 4, e l'articolo 11, comma 2, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, unitamente alle disposizioni contenute nelle condizioni generali di contratto, stabiliscono che la risposta al reclamo deve essere motivata e resa, al massimo, entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta ed in caso di rigetto. E' dunque chiaro che l'obbligo per l'operatore di fornire delle motivazioni scritte sorge solo quando l'istanza, avanzata dal cliente in sede di reclamo, sia ritenuta infondata e venga rigettata. Pertanto, nel caso di specie, in assenza di prova contraria fornita da parte convenuta, la richiesta dell'istante volta al riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo deve essere accolta come di seguito. Va quindi riconosciuto all'istante l'indennizzo di cui all'art. 11 della delibera 73/11/CONS secondo cui "se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta di 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. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in capo di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio". Per quanto riguarda la quantificazione in concreto dell'indennizzo in parola, si ritiene di accordare all'istante il diritto alla corresponsione del detto indennizzo nella misura pari ad euro 55,00, ( 1 euro \* 55 gg. da calcolarsi dal 01/04/2015 termine entro cui l'operatore avrebbe dovuto adempiere secondo la carta dei servizi al 26/05/2015 data riferita al recepimento da parte dell'utente della risposta) atteso che Telecom non ha dimostrato di aver dato riscontro nei termini previsti dalla carta dei servizi al reclamo trasmesso dall'istante in data 02/03/2015.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00) attesa la partecipazione sia all'udienza di conciliazione che in quella di definizione.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Abruzzo accoglie l'istanza presentata dal Sig. XXX Falcucci, nei confronti dell'operatore Telecom Italia s.p.a., per le motivazioni espresse in premessa;

2. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, oltre alla somma di euro **100,00** (euro cento/00) a titolo di rimborso per le spese di procedura, i seguenti importi:

- **Euro 660,00** (seicentosessanta/00) a titolo di indennizzo per la ritardata migrazione della linea voce ai sensi di quanto disposto dall'art. 6, comma 1 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera 73/11, per le ragioni esplicitate in epigrafe;
- **Euro 880,00** (ottocentoottanta/00) a titolo di indennizzo per la mancata migrazione della linea ADSL ai sensi di quanto disposto dall'art. 6, comma 1 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera 73/11, per le ragioni esplicitate in epigrafe;
- **Euro 55,00** (cinquantacinque/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo ai sensi e per gli effetti dell'articolo 11 del citato regolamento.

3. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta, altresì, a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'utente, stornando e non più esigendo le fatture n° RP01390414 e RP01780284.

4. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

L'Aquila, 9 settembre 2016

IL RELATORE

*F.to Dott.ssa Annalisa Ianni*

IL PRESIDENTE

*F.to Dott. Filippo Lucci*

IL DIRIGENTE

*F.to Dott.ssa Michela Leacche*

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.