

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

---

**DELIBERA N. 32 /17**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**XXX MARINELLI/TELECOM ITALIA S.P.A.**  
**(RIF. PROC. GU14 N° 340/16)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO**  
Nella riunione del 24 maggio 2017 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 dall’Avv. XXX Marinelli. in data 13 dicembre 2016 ed acquisita in pari data al prot. n. 26937;

VISTI gli atti del procedimento;

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

L'Avv. XXX Marinelli lamenta, nei confronti di Telecom Italia S.p.A., la ritardata portabilità della propria utenza, a seguito di contratto sottoscritto in data 22/07/2016.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e negli scritti difensivi depositati, l'utente ha dichiarato quanto segue:

- a) In data 20/09/2016 due tecnici Telecom si presentavano presso lo studio legale per la predisposizione della linea ADSL e la consegna del modem.
- b) In data 21/10/2016 avveniva un ulteriore sopralluogo da parte dei tecnici, tuttavia all'esito delle lavorazioni messe in atto la linea dello studio restava isolata non potendo né ricevere né effettuare telefonate. I tecnici tuttavia rassicuravano che era normale prassi e che da lì a qualche ora la linea sarebbe tornata funzionante.
- c) Poiché il giorno successivo la funzionalità del servizio non era stata ancora ripristinata, contattava il servizio clienti che comunicava l'impossibilità di poter procedere alla migrazione dell'utenza per motivi non meglio precisati. A questo punto inviava una diffida a Telecom chiedendo l'immediato ripristino della linea.
- d) Solo in data 15/11/2016 Telecom ripristinava il corretto funzionamento del servizio.

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

- Indennizzo contrattualmente previsto per la ritardata migrazione della linea voce, dal 02/08/2016 al 15/11/2016, ai sensi dell'art. 2, comma 2 del Regolamento indennizzi pari ad euro 3.563,01 (canone mensile di euro 59,00 ridotto alla metà \* 99 gg.);
- Indennizzo contrattualmente previsto per malfunzionamento della linea dal 24/10/2016 al 15/11/2016, ai sensi dell'art. 2, comma 2 del Regolamento indennizzi, per un totale di euro 647,82 (canone mensile di euro 59,00 ridotto alla metà \* 18 gg.);

Allega: Richiesta di migrazione, schermata telefono durata telefonata, e-mail proveniente da terzi attestante il mancato funzionamento della linea, reclami, Carta dei servizi.

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

In primo luogo eccepisce l'inammissibilità dell'istanza atteso che le domande sono prive di fondamento ed indirettamente celano una richiesta di risarcimento danni.

Nel merito precisa che dalle verifiche effettuate è emerso che con ogni probabilità il ritardo nell'esecuzione di tale procedura è dipeso dal fatto che inizialmente è stato immesso a sistema un OL di rientro ai sensi della delibera 35/107/CIR (anziché in fibra). Fa presente inoltre che il ritardato rientro della linea, in ogni caso non addebitabile a Telecom attesa l'iniziale rinuncia dell'istante all'esecuzione dell'impianto, è molto limitato rispetto a quanto lamentato, proprio in considerazione del lasso di tempo di 70 gg. che fissa il relativo dies a quo al 02/10/2016, fino al giorno di presentazione del formulario UG (24 ottobre 2016). Infatti, tutte le circostanze intervenute successivamente e che l'istante deduce non possono essere prese in considerazione perché non sottoposte al tentativo obbligatorio di conciliazione, e, quindi, ricadenti a tutti gli effetti nel divieto di fatti nuovi ex art. 12, commi 2 e art. 14, comma 1 della Delibera 173/07/CONS; per tale motivo, occorre stralciare la richiesta di indennizzo relativa al preteso guasto che avrebbe affetto la linea dal 20/10/2016 al 15/11/2016, anche e soprattutto in ragione del fatto che un medesimo evento non può essere oggetto di duplice indennizzo (guasto e ritardata attivazione/rientro).

Precisa che, peraltro, nel periodo in esame, la linea 085/9151557 non era ancora rientrata in consistenza Telecom sicché, a tutto voler concedere, il guasto deve aver necessariamente interessato

il DN principale all'epoca già funzionante e le cui fatture, in ogni caso, non sono state saldate dall'Avv. Marinelli con conseguente attuale insoluto pari ad euro 266,15.

Allega: Modulo di richiesta di rientro in Telecom datato e 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.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

In primis, va rammentato che, alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n.13533/01), secondo il quale "in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento", l'Agcom ha più volte statuito nel senso che, in caso di contestazione, incombe sull'operatore l'onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio.

Nel caso di specie, l'operatore convenuto non ha fornito alcuna giustificazione tecnico - giuridica relativamente alla ritardata attivazione dell'utenza a seguito della richiesta di rientro sottoscritta in data 22/07/2016. Risulta infatti provato che l'istante ha sottoscritto il predetto contratto che contemplava la portabilità della propria utenza business in Telecom, attivata solo in data 15/11/2016. Sul punto parte convenuta nulla ha dedotto né ha prodotto documentazione volta a dimostrare il corretto adempimento delle prestazioni richieste.

Telecom si è, infatti, limitata a contestare quanto asserito dall'istante presupponendo una non corretta gestione della richiesta di rientro da parte dell'operatore donating, senza tuttavia produrre le relative prove a suo discarico. Né, nel caso di specie, ha dimostrato di aver correttamente informato l'utente delle motivazioni del ritardo e dei tempi di attivazione del servizio richiesto.

Infatti, relativamente alla nota inviata da Telecom all'utente del 27/10/2016, peraltro in risposta al reclamo telefonico effettuato dallo stesso (prodotta in allegato alle repliche), si ritiene che la stessa non possa avere in alcun modo assolto gli oneri informativi previsti dalla legislazione vigente, atteso che si limita solo a precisare di aver preso in carico la richiesta di rientro senza fare riferimento ad eventuali impedimenti né tantomeno alla tempistica per l'attivazione della linea.

In base alla Carta dei servizi "Tim Impresa Semplice ed alle Condizioni generali di contratto, art. 26, è previsto che l'attivazione della linea telefonica avviene nel tempo massimo di 10 giorni, fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica; in caso di ritardo è riconosciuto automaticamente un indennizzo pari al 50% del canone mensile, corrisposto per ogni giorno lavorativo di ritardo. Per quanto attiene la linea ADSL, la Carta dei servizi prevede che l'attivazione del servizio broadband deve avvenire nel tempo massimo di 50 giorni solari dalla sottoscrizione del contratto; in caso di ritardo è previsto un indennizzo di euro 5,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo, fino ad un massimo di euro 100,00.

Dagli atti prodotti da parte istante, in particolare l'allegato doc. 1 dell'istanza di definizione (ordine di attivazione per il profilo "Tutto" con opzione " Super Fibra") si evince che il canone mensile è pari ad euro 45,00.

Ai sensi dell'art. 2, comma 2, del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom 73/11 è fatta salva l'applicazione, nella decisione delle controversie ai sensi del comma 1, degli indennizzi contrattualmente stabiliti qualora di importi unitari superiori a quelli di cui al citato regolamento, indipendentemente dai limiti massimi eventualmente previsti.

Alla luce delle considerazioni sopra riportate si ritiene che l'istante ha diritto alla corresponsione di un indennizzo per ritardata attivazione della linea voce e della linea ADSL.

In applicazione dell'art. 2, comma 2 del Regolamento Indennizzi la società Telecom è tenuta, pertanto, a corrispondere all'istante l'indennizzo per ritardata attivazione della linea voce, ai sensi di quanto previsto dall'art. 26 delle Condizioni generali di contratto (50% del canone mensile pari ad euro 45,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo) per un totale pari ad euro 1.710,00, da computarsi dal 01/08/2016, data entro cui avrebbe dovuto procedere all'attivazione – vale a dire entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi, al 15/11/2016 data di attivazione per un totale di 76 gg. lavorativi).

Relativamente alla ritardata attivazione della linea ADSL, si ritiene, anche in questo caso, una responsabilità dell'operatore convenuto per ragioni sopra evidenziate.

Tuttavia nel caso di specie non si applica il richiamato art. 2 comma 2 del regolamento Indennizzi atteso che l'indennizzo contrattuale di euro 5,00 pro die è inferiore a quello previsto ai sensi del combinato disposto degli artt. 3, e 12 del citato regolamento (euro 15,00 per ogni giorno di ritardo).

L'indennizzo dovuto pertanto all'istante è pari ad euro 825,00 da computarsi dal 21/09/2016, data entro cui avrebbe dovuto procedere all'attivazione – vale a dire entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi (50gg. solari calcolati dal giorno successivo alla data in cui avrebbe dovuto attivare la linea voce, al 15/11/2016 data di effettiva attivazione per un totale di 55 gg. solari).

Poiché in tale periodo l'istante non ha potuto utilizzare nessun servizio, la società Telecom è tenuta, altresì, alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile relativa all'utente, disponendo a favore dell'istante il rimborso e/o l'annullamento di tutte le fatture eventualmente emesse durante il suddetto periodo.

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), tenuto conto della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti.

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

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Abruzzo accoglie l'istanza presentata dall'Avv. XXX Marinelli, nei confronti dell'operatore Telecom nei termini sopra evidenziati;
2. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione:
  - euro 1.710,00 (millesettecentodieci/00) per la ritardata attivazione del servizio voce per le ragioni sopra evidenziate;
  - euro 825,00 (ottocentoventicinque/00) per la ritardata attivazione del servizio ADSL per le ragioni sopra evidenziate;

3. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta altresì a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante, disponendo a favore dell'istante il rimborso e/o l'annullamento di tutte le fatture eventualmente emesse durante il periodo dal 22/07/2016 al 15/11/2016.
4. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta, inoltre, a comunicare a questa Autorità 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.
7. 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 Abruzzo e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

L'Aquila, 24 maggio 2017

IL RELATORE

*F.to Dott.ssa Annalisa Ianni*

IL DIRIGENTE

*F.to Dott.ssa Michela Leacche*

IL PRESIDENTE

*F.to Dott. Filippo Lucci*

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D. Lgs. n. 85/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V, artt. 22-28, della L. 7 agosto 1990 n. 241 e ss. mm. e ii.