



**DELIBERAZIONE**  
**n. 31 del 13 marzo 2019**

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

Presenti:

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

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

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



**DELIBERAZIONE**  
**n. 31 del 13 marzo 2019**

**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";

**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 GU14 n. 527 del giorno 5 dicembre 2016 con cui la società 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");



**DELIBERAZIONE**  
**n. 31 del 13 marzo 2019**

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

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

La società istante lamenta, da parte dell'operatore Telecom Italia, il ritardo del trasloco della propria utenza *business* sull'utenza n. 0584 940xxx, nonché l'attivazione del profilo "*Promo Unlimited + 1 GB*" sulle utenze mobili n. 335 7799xxx e n. 338 4562xxx.

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

- in data 14 marzo 2016 chiedeva all'operatore Telecom Italia "*il trasloco dell'unica linea telefonica asservita alle esigenze della propria Ditta, in previsione del trasferimento della relativa sede da Viareggio, Via della Portichina, n. 20 a Viareggio, Via Pucci, n. 41. Essendo inutilmente decorse le tempistiche attese e contrattualmente stabilite dallo stesso gestore - 10 giorni, secondo quanto previsto dall'art. 25 delle Condizioni Generali di Abbonamento Telecom (All. 1 della presente memoria) - l'istante provvedeva ad inoltrare per iscritto numerosi solleciti, tra gli altri, in data 15 Aprile 2016, 26 Aprile 2016, 22 Giugno 2016*";

- il trasloco veniva espletato in data 30 giugno 2016;

- "*in relazione a tale disservizio, il gestore (...) si è solo limitato ad emettere una nota di credito a titolo di "indennità per ritardata attivazione" (senza tuttavia provvedere al relativo pagamento), il cui importo risulta comunque notevolmente inferiore rispetto a quanto sarebbe dovuto in applicazione delle condizioni generali si abbonamento Telecom*";

- constatava l'attivazione del "*servizio non richiesto "Promo Unlimited + 1 GB" in relazione al contratto n. 888010952661, servizio che risulta essere rimasto attivo fino al 12 agosto 2016*".

In data 17 ottobre 2016 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) "*lo storno e/o il rimborso degli importi addebitati nelle fatture in relazione a periodi di riferimento successivi al 8 Giugno 2016, data di trasferimento della Ditta presso la nuova sede*";
- ii) "*la liquidazione degli indennizzi spettanti per il tardato trasloco della linea ai sensi delle condizioni generali abbonamento Telecom, per l'attivazione non richiesta del servizio "Promo Unlimited+1GB" e per la mancata risposta ai reclami*";
- iii) "*il rimborso delle somme pagate in relazione al suddetto servizio non richiesto*";
- iv) "*le spese di procedura*".

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

La società Telecom Italia, in data 19 gennaio 2017, 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,



## DELIBERAZIONE n. 31 del 13 marzo 2019

preliminarmente, eccetto *“la piena infondatezza della domanda di controparte e (...) dichiara[to] che la materia del contendere è cessata prima del deposito dell’istanza UG per il tentativo obbligatorio di conciliazione”*.

L’operatore ha, sul punto, specificato che:

- *“relativamente a quanto lamentato per la linea mobile, la società istante ha chiesto la cessazione della “Promo Unlimited+1GB” sulle numerazioni 3357799xxx e 3384562xxx con il rimborso di quanto già pagato dall’attivazione” e “Telecom, a seguito di reclamo, [provvedeva] ad effettuare sia la cessazione che il rimborso richiesto”;*

- *“sulla fattura del 4° bim 2016 c’è l’addebito di 9,68 (doc. 1), su quella del 5° bim 2016 di 19,03 oltre il riaccredito di 28,37 euro per rimborso di somme precedenti (doc. 2)”;*

- *“per quanto invece concerne la linea fissa, (...) l’indennizzo come da Condizioni Generali di Abbonamento per l’avvenuto ritardo nel trasloco della linea è già stato erogato con l’emissione di una nota di credito di 958,65 euro (docc. 3 e 4 - in totale 77 gg dal 15/3 al 16/6 per 12.45 euro equivalente al 50% canone mensile linea = 958.653, parte del quale però è andato a coprire la fattura del 5° bim 2016 (doc. 5) di 259,21 euro, residuando così la somma di Euro 699,44 che sarà inviata tramite bonifico non appena verrà comunicato l’iban, già richiesto ma mai fornito. Sul punto però occorre rilevare che il ritardo è stato dovuto al fatto che il trasloco non può avvenire se sull’utenza è attivato il servizio Fibra, come nel caso di specie, in quanto al fine di poter traslocare l’utenza è necessario prima effettuare un downgrade del servizio, ovvero riportare l’utenza su linea RTG e ADSL e dopo traslocare la linea, pertanto, anche in considerazione che la società istante era a conoscenza di tutti i passaggi tecnici che occorre, l’indennizzo non sarebbe stato neanche dovuto andando ad analizzare nel merito ciò che realmente è accaduto”*.

L’operatore ha, infine, dedotto che, circa gli *“addebiti del traffico voce attribuiti a seguito conversione sul conto del Conto 5° bim 2016, (...) il rimborso degli importi relativamente al traffico voce sono stati già gestiti con conferma attivazione opzione tutti mobili e l’accredito di 44,41 euro e comunicato tramite invio di comunicazione scritta (doc. 6)”*.

### **3. La replica della società istante.**

In data 30 gennaio 2017 la società istante, per il tramite del legale, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16 comma 2 del Regolamento, una replica, con documentazione in allegato, nella quale ha, preliminarmente, respinto quanto dedotto dall’operatore nella propria memoria, evidenziando *“come la materia del contendere possa dirsi “cessata” solo dal momento in cui viene (...) erogato l’indennizzo spettante per i disservizi occorsi (...), non rilevando, a tal fine, la sola data di presa d’atto del gestore... [del]la segnalazione del cliente”*.

La società istante ha, dunque, ribadito quanto segue:

- *“il fatto che Telecom abbia “doverosamente” dato corso alla richiesta di disattivazione del servizio non richiesto addebitato nelle fatture in relazione ad entrambe le numerazioni mobili, nonché, provveduto al riaccredito di quanto indebitamente percepito in relazione al medesimo, non elimina l’antigiuridicità della condotta perpetrata dal gestore ed, anzi, implica il riconoscimento della fondatezza delle pretese dell’istante, in capo a cui permane il diritto a vedersi liquidare gli indennizzi spettanti in base alla vigente normativa di settore, che non risultano – allo stato – essere stati mai offerti né corrisposti”*.

**DELIBERAZIONE  
n. 31 del 13 marzo 2019**

- *“il servizio non richiesto “Promo Unlimited + 1GB” è rimasto attivo in relazione ad entrambe le numerazioni 335- 7799xxx e 338-4562xxx per 102 giorni, ovvero dal 2 Maggio 2016 al 12 Agosto 2016”;*

- *con riferimento al “tardato trasloco della linea 0584-940xxx”, “è fatto pacifico – in quanto ammesso dallo stesso gestore convenuto nella propria memoria difensiva, oltre che provato documentalmente – che a partire dal 14 Marzo 2016 l’istante richiedeva a Telecom il trasloco dell’unica linea telefonica asservita alle esigenze della propria Ditta, in previsione del trasferimento della relativa sede da Viareggio, Via della Portichina, n. 20 a Viareggio, Via Pucci, n. 41. Essendo inutilmente decorse le tempistiche attese e contrattualmente stabilite dallo stesso gestore - 10 giorni, secondo quanto previsto dall’art. 25 delle Condizioni Generali di Abbonamento Telecom (All. 1 della presente memoria) - l’istante provvedeva ad inoltrare per iscritto numerosi solleciti, tra gli altri, in data 15 Aprile 2016, 26 Aprile 2016, 22 Giugno 2016 (All. 2 della presente memoria), tutti rimasti privi del doveroso riscontro scritto da parte di Telecom. Desta francamente stupore il tentativo (inopportuno) di Telecom di addossare sull’istante la responsabilità del ritardo nel trasloco, laddove si afferma che questo “è stato dovuto al fatto che il trasloco non può avvenire se sull’utenza è attivato il servizio Fibra [...] in quanto al fine di poter traslocare l’utenza è necessario prima effettuare un downgrade del servizio, ovvero riportare l’utenza su linea RTG e ADSL e dopo traslocare la linea”: alcuna resistenza è stata, infatti, mai opposta dall’istante nell’acconsentire alle variazioni contrattuali prospettate come necessarie per il positivo espletamento della propria richiesta di trasloco; al contrario, nel campo oggetto di tutte le richieste e solleciti da costui inoltrati a Telecom a partire dal 14 Marzo 2016 si legge proprio “Richiesta conversione inversa per trasloco” (come espressamente suggerito dal servizio clienti Telecom), dunque il cliente - lungi dal manifestare alcun atteggiamento scarsamente collaborativo - ha continuato a chiedere al gestore per ben tre mesi che desse corso alle variazioni contrattuali e adempimenti tecnici necessari, al fine di veder evasa la propria richiesta di trasloco della linea telefonica presso la nuova sede dell’attività. Non si vede cos’altro avrebbe dovuto o potuto fare”;*

- *“Telecom (ma questo non lo ha fatto), avrebbe potuto addurre come esimente solo l’esistenza di eventuali problematiche tecniche tali da rendere impossibile per cause a sé non imputabili l’evasione della pratica di trasloco della linea entro le tempistiche contrattualmente previste. In assenza di siffatta prova, la condotta dell’operatore non può che integrare gli estremi dell’inadempimento contrattuale ex art. 1218 c.c. Dalla prova della responsabilità di Telecom in ordine al tardato trasloco della linea presso la nuova sede dell’attività dell’istante, non potrà che discendere la condanna per il gestore alla liquidazione degli indennizzi spettanti in suo favore, avuto riguardo al tempo trascorso, ai disagi concretamente subiti, alle modalità di svolgimento della vicenda e al contegno tenuto dall’operatore; indennizzi di cui si chiede la determinazione nella misura prevista dalla Delibera n. 73/11/CONS o nella più favorevole misura desumibile dall’art. 26 delle Condizioni Generali di Abbonamento al Servizio Telefonico di Base del gestore interessato (da cui si ricava che “il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari al 50% del costo di abbonamento mensile corrisposto dal Cliente per ogni giorno lavorativo di ritardo incluso il sabato [...]” tenuto conto che la prima richiesta di trasloco risulta essere stata effettuata in data 14 Marzo 2016 e che la pratica è stata evasa solo in data 30 Giugno 2016, e non il 16 Giugno 2016 come erroneamente asserisce Telecom”;*

- *“l’istante insiste nel richiedere la liquidazione dell’indennizzo pieno spettante, ai sensi delle condizioni generali di contratto del gestore, (somma da ritenersi non soggetta a riduzione, in applicazione dei principi di ragionevolezza, proporzionalità ed equità, come per gli indennizzi previsti dalla normativa di settore), che ammonta complessivamente ad € 4.163,25, ovvero, € 45,75 X 91 giorni. Nel caso risulti più favorevole*



## DELIBERAZIONE n. 31 del 13 marzo 2019

*per l'istante si chiede di determinare l'indennizzo spettante in base alla Delibera n. 73/11/CONS. Quanto all'assunta impossibilità di adempiere alle proprie obbligazioni lamentata da Telecom, si contesta quanto asserito dal gestore, non risultando mai stata effettuata alcuna richiesta di comunicazione delle coordinate Iban da parte dell'operatore nei confronti dell'istante, ribadendo, in ogni caso, l'insufficienza della somma come quantificata dal gestore convenuto";*

Infine, l'istante ha osservato che è *“stato documentalmente provato come l'istante abbia manifestato in plurime occasioni la volontà di ottenere il trasloco della linea telefonica di rete fissa presso la nuova sede dell'attività: ciò avveniva per il tramite di molteplici reclami (telefonici e scritti), indirizzati al servizio clienti, sia in proprio sia a mezzo legale”*; da ciò ha ribadito la richiesta d'indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere accolte parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, si ritiene che il comportamento “operoso” messo in atto dal gestore, non può giustificare la preclusione di cui all'art. 2, comma 1 dell'Allegato A) alla delibera Agcom n. 73/11/CONS, per cui *“le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi”*.

Nel caso di specie, infatti, l'operatore ha dichiarato, nella propria memoria, di aver rimborsato gli importi indebitamente attivati a titolo dell'opzione tariffaria *de qua* a seguito di disattivazione della medesima, ma nulla ha dedotto in merito alla richiesta d'indennizzo. Parimenti, per quanto attiene la linea fissa, l'operatore Telecom Italia ha dedotto di aver rimborsato *“la fattura del 5° bim 2016 (doc. 5) di 259,21 euro”*, precisando di aver richiesto all'utente le coordinate bancarie per completare il pagamento dell'indennizzo dovuto secondo la Carta dei Servizi. Tale circostanza, oltre a non essere stata provata, risulta contestata dall'utente in fase di memoria di replica. Sul punto devi evidenziarsi, inoltre, che nessuna proposta è stata cristallizzata in sede di udienza di conciliazione del 17 ottobre 2016, con l'assunzione di un effettivo impegno al versamento della somma con indicazione delle relative modalità di pagamento.

Tanto premesso, all'esito delle risultanze istruttorie si può quindi ritenere che l'accertata responsabilità del disservizio in capo al gestore legittimi l'applicazione del Regolamento in materia di indennizzi di cui all'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

Con riferimento alla domanda *sub ii)*, la richiesta d'indennizzo per il ritardato trasloco è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

Preliminarmente si richiama 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 da ultimo Cass. Il 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

**DELIBERAZIONE**  
**n. 31 del 13 marzo 2019**

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 merito, si osserva che, a fronte di una richiesta di trasloco pervenuta in data 14 marzo 2016, Telecom Italia non ha fornito elementi di prova idonei a giustificare le difficoltà tecniche di attivazione dei servizi presso la nuova sede. In particolare, avendo l'operatore addotto in memorie che *"il ritardo è stato dovuto al fatto che il trasloco non può avvenire se sull'utenza è attivato il servizio Fibra"*, ha specificato che *"è necessario prima effettuare un downgrade del servizio, ovvero riportare l'utenza su linea RTG e ADSL e dopo traslocare la linea"*. Tuttavia la società Telecom Italia né ha allegato la documentazione comprovante tale circostanza, né ha indicato la tempistica necessaria all'espletamento di tali operazioni preliminari poste a giustificazione del ritardato trasloco. Inoltre, nel caso in esame, Telecom Italia, pur dichiarando che *"la società istante era a conoscenza di tutti i passaggi tecnici che occorre"*, non ha offerto prova di aver adempiuto agli oneri informativi di competenza, in esito alla verifica tecnica di fattibilità del trasloco e degli eventuali impedimenti incontrati.

Infatti, la società Telecom Italia, decorsi i tempi previsti dalla propria Condizioni Generali del Contratto per l'espletamento della procedura (10 giorni) non ha provato di aver comunicato all'utente l'impedimento specifico riscontrato. Per tali ragioni, può trovare accoglimento la richiesta *sub i)*, quindi Telecom Italia è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo pari a euro 1.470,00 per il ritardo nel trasloco dell'utenza, calcolati nella misura di euro 15,00 al giorno per 98 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 25 marzo 2016 (*dies a quo* calcolato detratti i 10 giorni previsti dalle Condizioni Generali del Contratto di Telecom Italia a partire dalla richiesta di trasloco) al 30 giugno 2016 (data dell'espletamento del trasloco).

Per le medesime ragioni, inoltre, merita di essere accolta la richiesta *sub i)* di storno, ovvero rimborso, degli importi addebitati per l'utenza *de qua* nelle fatture relative al periodo di disservizio. Pertanto l'utente ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile – amministrativa con lo storno e/o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) di tutti gli importi fatturati in riferimento all'utenza n. 0584 940434 relativamente al periodo 8 giugno – 12 agosto 2016, al netto delle note di credito già erogate a tale titolo.

La domanda *sub ii)* per la parte riferita all'erogazione del servizio non richiesto *"Promo Unlimited + 1 GB"*, l'operatore ha dedotto di aver provveduto a rimborsare quanto addebitato a titolo di tale promozione. Sul punto, deve evidenziarsi che, con lettera del 2 settembre 2016, l'operatore aveva riscontrato una segnalazione del 30 agosto 2016, accogliendo il reclamo dell'utente. Nella missiva l'operatore indicava che sarebbe stato *"disposto l'emissione di riaccredito pari a 44,14 euro iva esclusa, a storno fattura n° 8L00647721 del 5° bim. 2016 (...) nella prossima Fattura, o al massimo successiva, nella sezione Altri addebiti/accrediti"*. Tali importi risultano effettivamente riaccreditati. Sul punto deve essere osservato che, con l'accoglimento della segnalazione, deve intendersi incontestata la ricostruzione dei fatti dell'utente.

Nel caso di specie, posto che gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalle conseguenze economiche e pregiudizievoli derivanti dalle attivazioni di servizi non richiesti, Telecom Italia non ha dato prova della

**DELIBERAZIONE**  
**n. 31 del 13 marzo 2019**

ricezione di una richiesta dell'utente all'attivazione dell'opzione tariffaria contestata dall'utente, per la prima volta, con reclamo del 27 luglio 2016. Pertanto, per quanto concerne la richiesta dell'istante al *sub ii*), di liquidazione di un indennizzo per l'attivazione dell'opzione tariffaria servizio non richiesta, l'istante ha diritto ad un indennizzo, computato in base al parametro previsto dall'articolo 8, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il quale, "nel caso di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti l'indennizzo è applicato nella misura di euro 1,00 per ogni giorno di attivazione". Ai fini del calcolo di tale indennizzo si deve fare riferimento al periodo intercorrente al 27 luglio 2016 (data del reclamo a Telecom Italia) al 12 agosto 2016 (data di attivazione di disattivazione dell'opzione) per il numero complessivo di 16 giorni sulle due utenze mobili n. 335 7799xxx e n. 338 4562xxx. Parte istante ha, quindi, diritto all'importo pari ad euro 32,00 a titolo d'indennizzo per l'attivazione della promozione non richiesta su due utenze.

Parimenti la domanda d'indennizzo *sub ii*) "per la mancata risposta ai reclami" può essere parzialmente accolta per le ragioni di seguito esposte.

Agli atti del procedimento sono stati depositati dall'istante due reclami, l'uno del 29 giugno 2016, inviato dall'utente a mezzo PEC, per il tramite legale incaricato, ad oggetto il ritardato trasloco e l'altro del 27 luglio 2016 inviato, a mezzo fax, dall'utente al gestore ad oggetto l'attivazione non richiesta del profilo "Promo Unlimited + 1 GB". Entrambi i reclami risultano riscontrati dall'operatore, seppur in ritardo rispetto alla tempistica di 30 giorni prevista dalla propria Carta dei Servizi. Infatti l'operatore ha allegato alla propria memoria la lettere datate 11 agosto 2016 e 2 settembre 2016, rispettivamente in risposta alla segnalazione inerente al ritardato trasloco e all'attivazione dell'opzione tariffaria non richiesta. Entrambe le risposte, inviate per posta ordinaria, non sono state contestate con le memorie di replica dall'utente.

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".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra a carico dell'operatore Telecom Italia, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dall'art. 2.3 della "Carta dei Servizi" di Telecom Italia per risposta ai due reclami ad oggetto diverso.

- Per quanto attiene il reclamo del 27 luglio 2016, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si individua il *dies a quo* nel giorno 27 agosto 2016 (detratti i 30 giorni previsti dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo) e il *dies ad quem* nella data del 9 settembre 2016 (decurtati i sei giorni lavorativi stimati dalla Carta dei Servizi delle Poste italiane per il ricevimento della lettera del 2 settembre 2016), per un totale di 13 giorni di ritardata risposta.
- Per quanto attiene il reclamo del 29 giugno 2016, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si individua il *dies a quo* nel giorno 30 luglio 2016 (detratti i 30 giorni previsti dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo) ed il *dies ad quem* nel 29 agosto 2016 (decurtati i sei giorni lavorativi stimati dalla Carta dei Servizi delle Poste italiane per il ricevimento della lettera del 19 agosto 2016), per un totale di 30 giorni di tardata risposta al reclamo.

Pertanto la società Telecom Italia è tenuta a corrispondere all'istante, ai sensi del sopracitato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, un complessivo indennizzo pari all'importo di euro 43,00 (euro 1,00 *pro die* per n. 43 giorni complessi di ritardata risposta al reclamo).



**DELIBERAZIONE**  
**n. 31 del 13 marzo 2019**

Infine si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

**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 13 marzo 2019;

**DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 5 dicembre 2016 dalla società 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 1.470,00 a titolo di indennizzo per il ritardo del trasloco dell'utenza n. 0584 940434 ai sensi dell'art.3, comma 1, allegato A della Delibera n. 73/11/CONS al netto delle note di credito già erogate a tale titolo;
- b) euro 32,00 per l'attivazione del profilo "*Promo Unlimited + 1 GB*" non richiesto sulle utenze mobili n. 335 7799839 e n. 338 4562626 ai sensi dell'articolo 8, comma 2, allegato A della Delibera n. 73/11/CONS
- c) euro 43,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami, ai sensi dell'art. 11, comma 1, allegato A della Delibera n. 73/11/CONS;
- d) 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 e/o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) di tutti gli importi fatturati in riferimento all'utenza n. 0584 940xxx relativamente al periodo 8 giugno – 12 agosto 2016

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.

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. 31 del 13 marzo 2019**

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

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

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

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

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

**Il Segretario**  
*Cinzia Guerrini*

**Il Presidente**  
*Enzo Brogi*