

Verbale n. 13

Adunanza del 8 settembre 2017

L'anno duemiladiciassette, il giorno otto, del mese di settembre, alle ore 9.30, in Torino, presso la sede del Corecom, piazza Solferino n. 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS, Presidente, Gianluca Martino NARGISO, Vicepresidente, Vittorio DEL MONTE, Commissario e con l'assistenza della Signora Pina Rosa Serrenti nella funzione di Segretario verbalizzante

Delibera n. 64 – 2017

Oggetto: Definizione della controversia GU14–321/2016 XXX SRL/ TELECOM ITALIA SPA – NUVOLA SRL

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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;

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*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA l'istanza GU14 n. 1.11.12.5/321/2016 con cui XXX S.r.l. 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 S.p.A. (di seguito, TELECOM) e con la società NUVOLA S.r.l. (di seguito, NUVOLA) ai sensi dell'art.14 del Regolamento;

VISTA la nota con cui il Corecom comunicava alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE la memoria difensiva e la documentazione inviata dall'operatore TELECOM, nonché la replica dell'istante;

CONSIDERATO che nessuna memoria perveniva dall'operatore NUVOLA;

VISTA la nota con la quale le parti venivano convocate per l'udienza di discussione;

UDITE le parti a detta udienza;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

UDITA la relazione dell' avv. Vittorio Del Monte;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia

L'istante, nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- che in data 3.8.2015 presentava al Corecom GU14 contro Telecom per avergli attivato i servizi non richiesti ADSL, Nuvola e Next Business mentre era stata richiesta l'attivazione di due linee isdn pure per le numerazioni XXX e XXX;
- che in data 12.8.2015, pendente la predetta procedura avanti al Corecom, Telecom attivava una linea isdn Valore + e i servizi Tutto senza Limiti ADSL e NT1 Plus e in data 9.9.2015 attivava l'opzione Tutto mobili senza limiti Profilo 0 sulla XXX;

- che in data 6.10.2015 sottoscriveva avanti al Corecom verbale di accordo in cui Telecom si impegnava a cessare tutti i servizi accessori e a lasciare attive le linee XXX e XXX;
- che in data 25.9.2015 trasmetteva lettera di contestazione a Telecom dei servizi aggiuntivi mai richiesti e il costo di attivazione di € 100,00 comunicati con lettera dell'operatore del 23.9.2015;
- che in data 15.11.2015 perveniva la fattura di Telecom che portava i costi per i servizi linea Valore +, Tutto senza Limiti Adsl NT 1 plus – tutto senza limiti Adsl;
- che in data 19.11.2015 veniva trasmessa la seconda lettera di reclamo contestando l'indebita fatturazione e preavvisando il cambio di operatore;
- che in data 25.11.2015 sottoscriveva contratto con l'operatore Nuvola per wlr delle linee XXX e XXX che migravano solo in data 10.2.2016;
- che le fatture 8A00176670 e 8Z00180593 non venivano pagate perché riguardavano servizi che dovevano essere cessati a seguito dell'accordo raggiunto il 6.10.2015, mentre la fattura 8°00179570 veniva pagata per differenza decurtando le somme riferibili ai servizi non richiesti.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede :

- Copia del contratto sottoscritto da cui si evincerebbe la richiesta dei servizi attivati in data 12.8.2015 e 9.9.2015;
- Storno delle fatture emesse non pagate o pagate per differenza e cessazione di tutti i servizi attivati sulle linee XXX e XXX;
- Storno del contributo di disattivazione delle linee XXX e XXX perché costretti a cambiare operatore per mancanze di Telecom;
- Indennizzo per ritardo nel passaggio ad altro operatore;
- Indennizzo per indebita attivazione del servizio primario Linea Isdn Valore + sulle linee XXX e XXX dal 12.8.2015 al 10.2.2016;
- Indennizzo per indebita attivazione del servizio primario ADSL senza Limiti dal 12.8.2015 al 10.2.2016;
- Indennizzo per indebita attivazione del servizio accessorio Opzione Tutto mobili senza Limiti – Profilo 0 sulla linea XXX dal 9.9.2015 al 10.2.2016;
- Indennizzo per attivazione del servizio accessorio NT plus dal 12.8.2015 al 10.2.2016;
- Indennizzo per mancato riscontro ai reclami;
- Rimborso delle spese di procedura.

Con memoria difensiva del 19.10.2016 Telecom eccepiva in sintesi quanto segue:

- che la contestazione circa l'attivazione della linea isdn Valore + tutti i mobili è pretestuosa in quanto il contratto che la ricorrente ha prodotto riporta nella parte dedicata alla richiesta di migrazione la componente dell'offerta "linea valore + tutti i mobili" che risulta fleggata;
- che i servizi contestati "chi è, conversazione a tre e avviso di chiamata" non sono servizi a pagamento ma ricompresi nell'offerta;
- che anche il servizio "tutto adsl senza limiti" risulta richiesto e voluto con VO del 25.6.2015, ma in ogni caso Telecom ha provveduto alla cessazione in data 18.12.2015;
- che l'anticipo conversazioni dovuto in ragione dell'assenza di domiciliazione bancaria è stato addebitato sul conto 2/16 e poi accreditato sul conto 3/2016;
- che i costi di disattivazione sono corretti e quelli di cessazione anticipata dovuti;
- che i reclami sono stati tutti riscontrati;
- che la documentazione prodotta dalla ricorrente in merito alla migrazione è contestata in quanto priva di indicazioni sulla provenienza e ci si riserva di produrre le schermate Pitagora;
- che in ogni caso non possono essere imputate a Telecom le problematiche del rientro.

Per questi motivi l'operatore chiede di respingere l'istanza presentata da XXX.

Nell'ulteriore memoria del 24.10.2016 l'operatore eccepisce ancora producendo il *verbal order* del 25.6.2015 e le schermate Pitagora:

- che il contratto prodotto dalla ricorrente prevedeva l'attivazione della linea in sede di rientro come "linea valore + tutti i mobili" come rilevabile dal flag posto sul contratto;
- che tale circostanza è stata confermata nel VO del 25.6.2015, sede in cui è stata anche confermata la volontà di attivare il servizio adsl;
- che tale offerta prevedeva il pagamento della somma di € 75,00/mese comprensiva di linea isdn tutto, adsl senza limiti, router gratuito e dei servizi accessori "chi è, conversazione a tre e avviso di chiamata" gratuiti;
- che nel corso del VO il cliente è stato informato che in caso di recesso dall'offerta sarebbe stata addebitata la somma di € 100,00 pari al recupero del costo di attivazione in promozione;
- che i reclami sono stati riscontrati;
- che si producono le schermate Pitagora da cui risulta che la prima richiesta inoltrata da TWT è del 27.1.2016 con DAC 10.2.2016;
- che eventuali problematiche tecniche che TWT dovesse aver riscontrato nelle fasi preparatorie alla migrazione non possono essere imputate a Telecom che, nella fase 2 della migrazione, è tenuta ad inviare il KO con le causali di scarto, come è avvenuto nel caso di specie;

- che sulla linea XXX risulta un insoluto pari a € 392,83 per il mancato pagamento dei conti 1, 2, 3, 4 del 2016.

Nella memoria di replica la ricorrente precisa sinteticamente quanto segue:

- che i riscontri ai reclami prodotti da Telecom non sono mai stati ricevuti;
- che la memoria dell'operatore del 24.10.2016 è pervenuta fuori dai tempi previsti dal Regolamento di 30 giorni dall'avvio del procedimento;
- che il *verbal order* prodotto non possiede alcun valore probatorio in quanto risalente al giugno 2015 e quindi precedente all'accordo transattivo intercorso fra le parti del 6.10.2015;
- che il medesimo *verbal order* inoltre non è chiaro e non è stato seguito da un modulo di conferma del contratto previsto dalla normativa vigente;
- che in ogni caso la lettera di Telecom del 10.9.2015 di comunicazione dell'attivazione dei servizi è stata contestata con lettere del 25.9.2015 e 19.11.2015;
- che l'insoluto dichiarato è inesistente in quanto riguarda il pagamento dei servizi indebitamente attivati e i costi di attivazione non sono dovuti in quanto il recesso dal contratto è stato causato da inadempienza di Telecom;
- che dalle schermate prodotte si evince la responsabilità integrale di Telecom nel ritardo della migrazione in quanto i KO generici non sono stati giustificati;
- che il verbale di accordo sottoscritto avanti al Corecom prevedeva la cessazione dei servizi accessori attivati in seguito al contratto del 21.10.2014 rimanendo attive le numerazioni XXX e XXX;
- che il contratto del 21.10.2014, richiamato dall'operatore per evidenziare la previsione dell'attivazione della linea in sede di rientro come "linea valore + tutti i mobili" come rilevabile dal flag posto sul contratto, viene prodotto agli atti solo per dimostrare che non era stato rispettato dall'operatore in quanto si richiedeva l'attivazione di due linee isdn mono numero mentre Telecom in data 12.8.2015 attivava una linea isdn Valore + e una serie di servizi;
- che per i servizi gratuiti contestati non è stato richiesto un indennizzo;
- che i costi di cessazione anticipata non sono dovuti in quanto il passaggio ad altro operatore è riconducibile all'operato di Telecom.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame

A) Sul rito

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'Art. 14 del Regolamento, ad eccezione delle domande poste *sub* n. 1) e parzialmente *sub* 2).

Le domande *sub* 1) e *sub* 2) nella parte in cui si richiede la cessazione dei servizi sulle numerazioni oggetto del presente contenzioso non rientrano nell'ambito delle competenze decisorie del Corecom adito, come definite dall'art. 19 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS

e successive modifiche e integrazioni, ai sensi del quale: *“L’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, 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”.*

Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive, infatti, il contenuto della pronuncia di definizione, da intendere come vincolato alla esclusiva possibilità per il Corecom di condannare l’operatore al rimborso e/o storno di somme non dovute ed alla liquidazione di indennizzi.

In via preliminare, si deve evidenziare che la memoria di Telecom del 24.10.2016 è pervenuta oltre il termine previsto dall’articolo 16, comma 2, della delibera n.173/07/CONS, tuttavia la documentazione in essa contenuta (schermate Pitagora) riveste valenza probatoria e in quanto tale merita valutazione ai fini della ricostruzione cognitiva e di completamento istruttorio (in tal senso delibera 157/11/CIR). Si rammenta peraltro che, in caso contrario, le schermate Pitagora sarebbero state oggetto di acquisizione da parte dell’Autorità adita in quanto necessarie a fini istruttori ex art. 18, comma 2, del Regolamento.

B) Nel merito

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste di parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato, evidenziando in ogni caso l’estrema difficoltà incontrata nella disamina delle argomentazioni esposte, in quanto la rappresentazione degli eventi risulta essere stata formulata in modo non lineare e le repliche presentate difettano di rigore formale, di chiarezza (elemento espressamente richiesto dall’art. 16, comma 2 bis del Regolamento) e di consequenziale connessione delle argomentazioni esposte (sul dovere di sinteticità e chiarezza degli atti processuali v. anche Cons. di Stato, sez. I, Adunanza di Sez. del 10 luglio 2013 e del 6 novembre 2013, N. affare 0034672013).

La *res controversa* attiene, in estrema sintesi, all’attivazione da parte di Telecom di una serie di servizi primari e accessori non richiesti e non voluti sulle numerazioni XXX e XXX e al ritardo nel passaggio delle numerazioni stesse all’operatore Nuvola.

- **Sull’attivazione di servizi non richiesti.**

Parte istante lamenta che in data 12.8.2015 l’operatore Telecom avrebbe arbitrariamente attivato i servizi primari “Isdn Valore +” e “Tutto senza Limiti ADSL” nonché il servizio accessorio “NT1Plus”, mentre in data 9.9.2015 avrebbe attivato l’ulteriore servizio accessorio “Opzione Tutto mobili Senza Limiti – Profilo 0”, sostenendo che non sarebbe intervenuto in quelle date alcun accordo contrattuale fra le parti, ma riconoscendo quale fonte negoziale del rapporto fra le stesse il contratto sottoscritto in data 21.10.2014 su cui è peraltro intervenuto un accordo sottoscritto in data 6.10.2015 in sede di udienza di discussione nel corso del procedimento di definizione della controversia n. 291/2015.

La ricorrente sostiene di aver contestato le attivazioni non richieste in data 25.9.2015 e 15.11.2015 attraverso due lettere raccomandate, prodotte agli atti, trasmesse rispettivamente a riscontro della comunicazione di Telecom circa le predette attivazioni e della prima fattura ricevuta.

L’istante richiama poi la circostanza per cui in data 6.10.2015, avanti al Corecom adito, è stato sottoscritto verbale di accordo n. GU14 291/2015, avente ad oggetto le medesime numerazioni, in cui Telecom si impegnava fra l’altro a cessare in esenzione spese i servizi

accessori attivati in seguito al contratto del 21.10.2014 rimanendo attive le numerazioni XXX e XXX.

L'operatore, con riferimento alle fattispecie contestate, oltre a richiamare il contratto del 21.10.2014 in cui risulterebbe fleggata l'opzione "linea valore + tutti i mobili", invoca e produce agli atti un *verbal order* del 25.6.2015, in cui sarebbe stata anche confermata la volontà di attivare il servizio adsl e una serie di altri servizi accessori.

Ora, si ritiene di rilevare da un lato che a fronte del contratto sottoscritto in data 21.10.2014 è intervenuto un accordo fra le parti del 6.10.2015 in cui Telecom si impegnava fra l'altro alla cessazione dei servizi contestati e allo storno degli addebiti riferiti ai servizi aggiuntivi, accordo che ha innovato il contenuto dell'obbligazione originaria e che non può essere invocato dall'operatore nel corso del presente procedimento nella sua formulazione originaria.

Dall'altro lato, con riferimento al richiamato *verbal order* del 25.6.2015, peraltro precedente all'intervenuta transazione fra le parti, occorre accertare, attesa la contestazione dell'utente, se la dinamica di prospettazione dell'offerta, acquisizione del consenso ed assolvimento degli obblighi informativi conseguenti, abbia integrato i requisiti posti dalla normativa a tutela del contraente debole, in quanto il professionista è onerato da una serie puntuale di obblighi informativi e documentali (artt.51 e ss. del Codice del Consumo). Tali regole di protezione tengono conto della peculiarità dello strumento negoziale in esame che si caratterizza per la carenza della presenza fisica simultanea delle parti contraenti, cui corrisponde un'accentuazione della posizione di debolezza del consumatore rispetto alla controparte soprattutto per quel che concerne il profilo informativo, in quanto la "distanza" lo mette nell'impossibilità di prendere visione di quanto gli viene offerto sul piano delle caratteristiche del servizio e del suo costo.

Sulla scorta della normativa generale è la Delibera Agcom n. 664/06/CONS, vigente all'epoca dei fatti, che ha imposto vincoli stringenti alla condotta dell'operatore di comunicazioni elettroniche che adotti la tecnica "a distanza" per la stipula dei contratti di telefonia; ciò in considerazione di un ambito caratterizzato da costante evoluzione tecnologica e concorrenzialità del mercato, dove le capacità di orientamento e valutazione del consumatore sono oltremodo sollecitate e si postula l'esigenza di configurare uno *jus poenitendi* rafforzato e di agevole esercizio, soprattutto quando la proposta sia telefonica. Assume rilievo il combinato disposto dei commi 5 e 6 dell'art. 2 (Conclusione dei contratti a distanza di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica) che stabilisce, in linea generale, che la volontà inequivoca dell'utente di concludere il contratto deve risultare da un modulo, ovvero altro documento contrattuale anche elettronico, con la specifica che nel caso venga utilizzata la comunicazione telefonica, l'adempimento degli obblighi informativi sul contratto stipulando ed il consenso informato dell'utente, "possono risultare dalla registrazione integrale della conversazione telefonica, "sempre che l'operatore abbia adempiuto anche agli oneri di cui al comma seguente"; ciò deve avvenire, ai sensi del successivo comma 6, mediante l'invio di un apposito modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni di cui all'art. 53, comma 1, del Codice del Consumo, nonché delle informazioni di cui all'art. 52, quelle cioè relative al contratto concluso.

Ciò premesso, nel caso di specie, agli atti non risulta alcun contratto firmato tra le parti, ma esclusivamente la registrazione vocale fornita dall'operatore.

Secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (Cass. Civ. Sez. II, 17 febbraio 1986 n. 947) la bolletta/conto telefonico, alla cui emissione l'utente non partecipa, si presenta in concreto come atto unilaterale di mera natura contabile non dissimile dalla fattura, che si limita a rappresentare una data situazione secondo la conoscenza e il convincimento dell'operatore e resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali.

Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base del conto telefonico nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (argomentando da Cass., Civ.I II, 28 maggio 2004, n. 10313) .

Alla luce di quanto sin qui osservato, si ritiene quindi, per le ragioni sovraesposte, meritevole di accoglimento la richiesta di storno delle fatture emesse non pagate o pagate parzialmente.

Parte ricorrente ha altresì chiesto lo storno del contributo di disattivazione addebitato a titolo di penale per recesso anticipato.

Nel caso di specie, poiché risulta provata l'attivazione di servizi non richiesti imputabili all'operatore, l'utente ha legittimamente chiesto la risoluzione del contratto e, conseguentemente, sono illegittime le penali per recesso anticipato applicate dal gestore, (V. in tal senso Corecom Calabria Delibera n. 17/10) che sarà conseguentemente tenuto a estendere lo storno al relativo importo.

Parimenti, nel caso in esame, si ravvisano anche gli estremi per il riconoscimento degli indennizzi per indebita attivazione di servizi non richiesti.

Sul punto viene in rilievo l'articolo 3 della Delibera Agcom 664/06/CONS, che testualmente prevede che *“ai sensi dell'art. 57 del Codice del consumo, è vietata la fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica, anche solo supplementari rispetto ad un contratto già in esecuzione, in mancanza della loro previa ordinazione da parte dell'utente. È altresì vietata la disattivazione non richiesta di un servizio di comunicazione elettronica. In ogni caso, la mancata risposta dell'utente ad una offerta di fornitura non significa consenso. In caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi non richiesti gli operatori non pretendono dagli utenti alcuna prestazione corrispettiva e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione o la disattivazione della prestazione non richiesta dall'utente, che, pertanto, non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva. La violazione delle disposizioni di cui al comma 1 determina l'applicazione nei confronti dell'operatore della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura edittale prevista dall'art. 98, comma 11, del Codice”*.

Ai fini della quantificazione del suddetto indennizzo, si ritiene di dover applicare l'articolo 8, commi 1 e 2, della Delibera Agcom n. 73/11/CONS, Allegato A, ai sensi 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 a euro 5,00 per ogni giorno di attivazione. 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”*.

Ritenendo i servizi “Linea Isdn Valore +” e “adsl senza Limiti” e accessori “Opzione Tutto mobili senza Limiti – Profilo 0” e “NT Plus” e procedendo alla quantificazione dei relativi indennizzi secondo i parametri sovra richiamati, si reputa l'operatore Telecom tenuto alla corresponsione dei seguenti importi:

- euro 910,00 per attivazione non richiesta del servizio “Linea Isdn Valore +” (gg 182 dal 12.8.2015 al 10.2.2016 X € 5,00 *pro die*)

- euro 640,00 per attivazione non richiesta del servizio “adsl senza Limiti” (gg 128 dal 12.8.2015 al 18.12.2015 X € 5,00 *pro die*)

- euro 154,00 per attivazione non richiesta del servizio accessorio “Opzione Tutto mobili senza Limiti – Profilo 0” (gg 154 dal 9.9.2015 al 10.2.2016 X € 1,00 *pro die*)

- euro 182,00 per attivazione non richiesta del servizio accessorio “NT Plus” +” (gg 182 dal 12.8.2015 al 10.2.2016 X € 1,00 *pro die*).

- **Sulla migrazione delle numerazioni da Telecom a Nuvola.**

Parte ricorrente richiede un indennizzo per il ritardo nella migrazione delle linee XXX e XXX da Telecom a Nuvola, adducendo che in data 25.11.2015 sarebbe stato sottoscritto un contratto con il gestore Nuvola e che le predette numerazioni sarebbero migrate solo in data 10.2.2016.

In via preliminare e assorbente si rileva che l’operatore Nuvola, ritualmente citato, non ha partecipato al presente procedimento né attraverso la presenza all’udienza di discussione né attraverso il deposito di memorie difensive o documentazione scritta.

Dalle schermate del sistema Pitagora allegate alla memoria di Telecom, sulla cui validità si è già detto nel rito, emerge che la prima richiesta di attivazione di WLR da parte dell’operatore *recipient* Nuvola è del 27.1.2016 e la migrazione è stata espletata in data 10.2.2016 (DAC 10.2.2016) come pacificamente riconosciuto sia dall’istante sia da Telecom.

Parte ricorrente ha prodotto copia di un documento informatico asserendo trattarsi di schermate fornitele da Nuvola in cui risulterebbero KO alla migrazione non giustificati da parte di Telecom.

La natura dello stesso, contestata da Telecom in quanto priva di qualsivoglia indicazione in merito alla provenienza, appare essere quella di mero documento interno che, diversamente ad esempio dalle videate provenienti da sistemi certificati, non è idoneo, da solo, a garantire piena certezza in ordine agli elementi in esso contenuti.

Non ritenendo, a questo punto, che il documento possa assumere un valore probatorio contro l’operatore Telecom nel senso che possa dimostrare la responsabilità di quest’ultimo nell’asserito ritardo della migrazione, questo Corecom respinge le argomentazioni difensive dell’istante sul punto e non considera meritevole di accoglimento la richiesta di indennizzo per ritardo nella migrazione.

- **Sul mancato riscontro ai reclami.**

La società XXX ha lamentato il mancato riscontro a due reclami inviati rispettivamente il 25.9.2015 e il 15.11.2015 e ha richiesto la corresponsione del relativo indennizzo previsto dall’art. 11 Allegato A Delibera n. 73/11/CONS.

A tale proposito Telecom ha eccepito di aver dato riscontro ai suddetti reclami, attraverso le note che deposita agli atti.

Con memoria di replica del 24.10.2016 parte istante ha dichiarato di non aver ricevuto le lettere di riscontro al reclamo.

L'operatore Telecom a fronte di tale dichiarazione non ha tuttavia provveduto a depositare agli atti la documentazione attestante il regolare ricevimento delle note di riscontro attraverso, ad esempio, le ricevute di ritorno delle lettere raccomandate ovvero attestazioni di avvenuta consegna (fax, posta elettronica certificata ecc.),.

Come noto, la mancata risposta al reclamo, nei termini stabiliti dalla carta dei servizi e dalle delibere dell'Autorità, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo". Inoltre l'indennizzo è computato in misura unitaria anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio.

Pertanto, tenuto conto del disposto di cui all'art. 11 dell'Allegato A alla delibera AGCOM 73/11/CONS, si ritiene l'operatore Telecom tenuto a corrispondere un indennizzo di € 300,00 per mancato riscontro al reclamo, nei termini sopra definiti.

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, l'indennizzo come sopra in ultimo determinato deve essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

C) Sulle spese del procedimento

Si ritiene equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di Euro 100,00 (cento/00) in considerazione del comportamento complessivo tenuto dalle parti nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

l'accoglimento parziale, per i motivi sopra indicati, dell'istanza presentata da XXX S.r.l., in persona del suo legale rappresentante, avente domicilio eletto presso XXX, nei confronti di TELECOM ITALIA S.p.A., corrente XXX e di NUVOLA S.r.l., corrente in XXX.

Consequentemente l'operatore TELECOM è tenuto a:

Stornare le fatture insolute o parzialmente insolute;

Stornare il contributo di disattivazione;

Corrispondere all'istante la somma di € 910,00 a titolo di indennizzo per attivazione non richiesta del servizio "Linea Isdn Valore +";

Corrispondere all'istante la somma di € 640,00 a titolo di indennizzo per attivazione non richiesta del servizio "adsl senza Limiti";

Corrispondere all'istante la somma di € 154,00 a titolo di indennizzo per attivazione non richiesta del servizio accessorio "Opzione Tutto mobili senza Limiti – Profilo 0";

Corrispondere all'istante la somma di € 182,00 a titolo di indennizzo per attivazione non richiesta del servizio accessorio "NT Plus" +";

Corrispondere all'istante la somma di € 300,00 a titolo di indennizzo per mancato riscontro ai reclami;

Corrispondere all'istante, a titolo di spese di procedura, la somma di € 100,00.

Rigetta le domande *sub* 1), 2) nella parte in cui viene richiesta la cessazione dei servizi attivati sulle linee oggetto del contenzioso e 4).

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento 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.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

IL PRESIDENTE
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore
Vittorio Del Monte