

Verbale n. 8

Adunanza del 19 luglio 2018

L'anno duemiladiciotto, il giorno diciannove del mese di luglio, alle ore 14.00 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 dell'avvocato Marita Gugliermetti nella funzione di Segretario verbalizzante.

Assente giustificato:

### **Delibera n. 34 – 2018**

#### **Oggetto: Definizione della Controversia GU14 22/2017 – XXX S.r.l. / TELECOM ITALIA SPA/ NUVOLA S.r.l.**

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. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni;*

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 la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA l'istanza GU14 n. 22/2017 del 14/01/2017 con la quale XXX S.r.l. ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia con la società TELECOM ITALIA SPA (di seguito, TELECOM) e con la società NUVOLA S.r.l. (di seguito, Nuvola), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 09/02/2017, con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE le memorie presentate dalle parti ;

UDITE le parti nell' udienza del 07/06/2017;

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.**

La società istante nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- di avere in data 01.04.2016, causa guasti della rete Telecom ("*non si poteva uscire con la cps Nuvola S.r.l.*"), fatto riattivare la cps con Telecom (su consiglio del 191 e di Nuvola S.r.l.) fino al 04.04.2016, data di ripristino del guasto e della riattivazione della cps con Nuvola;
- che, nonostante risultasse attiva cps con Nuvola S.r.l., Telecom emetteva la fattura n. 4220116800010323 del 09.05.2016 con € 433,12 di traffico (cifra stratosferica rispetto a quella fatturata con Nuvola) e di avere quindi pagato per differenza la somma di € 279,81, inviando lettera di reclamo in data 31.05.2016;
- che inoltre, ai primi di maggio, a seguito di un contatto con un'operatrice Telecom che le proponeva di cambiare il router per avere l'adsl più veloce (assicurando che avrebbe inviato contratto da sottoscrivere), riceveva documentazione in cui Telecom le comunicava di cambiare adsl ed attivava il servizio "Opzione Nuvola it";

- di avere pertanto – non avendo richiesto l’attivazione del predetto servizio – inviato reclamo richiedendo, tra l’altro, l’annullamento delle modifiche apportate da Telecom non avendo mai firmato alcun contratto;
- che Telecom non riscontrava detto reclamo e, in data 07.07.2016 sospendeva il servizio voce e fax sulle linee nn. XXX e XXX senza alcun preavviso né comunicazione;
- di aver fatto intervenire società di consulenza per far ripristinare il servizio e capire le motivazioni dell’addebito del traffico quando la cps con Nuvola era attiva;
- che in data 15.07.2016 le predette linee venivano ripristinate, a seguito di presentazione il 07.07.2016 di formulario GU5;
- che Telecom non forniva riscontro alcuno nonostante l’apertura del procedimento di urgenza e delle lettere di reclamo datate 31.06.2016, 03.08.2016 e 03.11.2016, continuando a fatturare il traffico con le tariffe ministeriali senza annullare la cps mai richiesta ed attivando indebitamente i servizi “Opzione Nuvola it” dal 16.05.2016, “Servizio ICT 1142631” dal 01.06.2016, l’adsl “Tutto senza Limiti” dal 16.05.2016 e “Vetrina Power 1144611” dal 01.06.2016;
- che Telecom richiedeva altresì il pagamento del “Servizio riallaccio” dopo aver indebitamente cessato i servizi voce e adsl oggetto del GU5 presentato;
- di essere stata costretta, a causa di queste indebite attivazioni e disservizi subiti, a pagare per differenza le fatture emesse da Telecom e a cambiare operatore (passaggio linee voce XXX e XXX e in Wlr e passaggio adsl a Nuvola S.r.l.);
- di avere denunciato nel passaggio ad OLO ritardi e disservizi dell’adsl (quest’ultima rimaneva ferma per 12 ore per mancanza di Telecom, che non inviava OK sui sistemi e Nuvola S.r.l./TWT era costretta a forzare i sistemi per attivarla);
- che alla data di presentazione del formulario introduttivo, il Wlr non risultava ancora passato, nonostante l’invio di dati corretti;
- che detto passaggio è stato negato da Telecom, asserendo quest’ultima che la presentazione della richiesta fosse stata effettuata con dati errati;
- che detta circostanza è stata smentita da Nuvola S.r.l. con l’invio della fattura Telecom;
- che la linea telefonica n. XXX è passata a Nuvola solo in data 31.10.2016 come linea POTS e non come linea isdn mentre la linea n. XXX, alla data di presentazione del formulario introduttivo, non risultava ancora passata;
- di avere appreso da Nuvola che i KO di Telecom sarebbero dipesi dal ritenere il servizio attivo diverso da quello richiesto;
- che, nell’ambito del nuovo procedimento di urgenza, instaurato il 14.11.2016 al fine di far passare la linea n. XXX, Telecom ha asserito nelle proprie memorie di aver inserito *flag* di reclamo su fatture scoperte e accontate e di aver inserito riattivazione nel sito on line più rapido;

- di ritenere tali frasi indecifrabili e che le stesse farebbero supporre che il passaggio delle linee isdn XXX non sia avvenuto a causa dell'insoluto (e non per motivi tecnici e, cioè, per servizio diverso da quello richiesto);
- che Nuvola S.r.l. ha assicurato, attraverso una "visita diretta", che le linee nn. XXX e XXX sono isdn e non POTS, come invece asserito da Telecom;
- di essere stata costretta a ripresentare in sede di definizione nuovo formulario GU5 in quanto in sede conciliativa il Corecom Piemonte non ha potuto emettere PT "causa ritardo delle memorie (cioè dopo l'udienza di conciliazione del 22.11.2016)".

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

**Agli operatori Telecom Italia S.p.A. e Nuvola:**

passaggio in wlr della linea XXX ISDN come da GU5 presentato;

**all'operatore Telecom :**

- a) storno di tutto il traffico indebitamente fatturato in CPS da Telecom perché la CPS è stata attiva solo dal 01.04.2016 e cessata il 04.04.2016 per guasto rete Telecom e non per propria scelta;
- b) indennizzo di € 605,00 per indebita attivazione del servizio CPS sul n. XXX ai sensi dell'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS art. 2 (242 gg. x € 2,5 dal 05.04.2016 al 03.12.2016);
- c) indennizzo per indebita attivazione del servizio CPS sul n. XXX ai sensi dell'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS art. 2 (... gg x € 2,5 dal 05.04.2016 alla data di cessazione della CPS da parte di Telecom o passaggio in Wlr con Nuvola);
- d) storno di tutti i canoni servizi "Opzione Nuvola It" dal 16.05.2016 e "Servizio ICT 1142631", "Servizio Vetrina Power 1144611" dal 01.06.2016 ;
- e) rimborso di tutti i canoni dell'adsl "Tutto senza limiti" dal 16.05.2016 al 03.12.2016;
- f) indennizzo di € 772,00 per indebita attivazione servizi non richiesti / profili non richiesti ai sensi dell'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS art. 7, comma 2 (185 gg. x 2 € 201 gg. x 2 € - servizio "ICT 1142631" e servizio "Vetrina Power 1144611" dal 01.06.2016 "Tutto senza Limiti" e "Opzione Nuvola It" dal 16.05.2016 al 03.12.2016 – vedi fattura 1°/2017 in emissione);
- g) storno voce "servizio riallaccio" perché Telecom ha indebitamente cessato i servizi voce e adsl (oggetto del GU5);
- h) indennizzo € 240,00 per indebita sospensione del servizio sulle linee XXX e XXX ai sensi dell' dell'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS art. 4, comma 1 art. 12, comma 2 (€ 30,00 x 8 gg. x 7,5 x 2 x linee € 30,00 dal 07.07.2016 al 15.07.2016);
- i) indennizzo di € 180,00 per ritardo Wlr XXX e adsl ai sensi dell' dell'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS art. 4, comma 1, art. 12, comma 3, comma 4, art. 12, comma 2 (30 gg. x 3 € 2 servizi dal 30.09.2016 al 30.10.2016 senza alcun motivo valido);

- j) indennizzo per ritardo Wlr XXX dal 30.09.2016 alla data effettiva di passaggio;
- k) indennizzo € 191,00 per mancato riscontro reclamo del 31.05.2016 ai sensi dell' Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS art. 11, comma 1;
- l) il rimborso delle spese necessarie all'espletamento delle procedura (Corecom, Agcom) il cui importo si rimette alla decisione dell'Autorità, ai sensi dell'art. 19, comma 6 della delibera n. 173/07/CONS.

L'operatore Telecom, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta:

- che, relativamente alla linea fonia, non si rilevano ordini pertinenti se non la variazione adsl; 06.05.2017 trasformazione in "Tutto Senza Limiti 7 Mega", 28.09.2016 emissione cessazione adsl in emesso;
- che in ordini Delivery in data 06.05.2016 è stato variato il servizio adsl da "Alice Business Flat 7 Mega" a "Tutto senza Limiti 7 Mega" (MSCC000027 trasformazione adsl VO 1521481 ref. XXX);
- che non si rilevano chiamate e/o reclami inerenti i fatti descritti sul formulario;
- di aver rilevato sui propri sistemi in CRM Wholesale una precedente attivazione della cps Nuvola nel lontano 2013; che da quella data non risulta alcuna richiesta di cessazione, pur rilevando l'effettiva esposizione del traffico su Tim;
- di ritenere che deve essere il gestore Nuvola a dover provare il funzionamento del servizio sulla sua rete, l'eventuale fatturazione e la verifica dell'effettivo funzionamento dello stesso;
- che l'utente avrebbe potuto attivare un pricing in via cautelativa per non pagare quote di traffico così importanti;
- che le prime due fatture interessate sono state saldate per differenza, mentre l'ultima è stata integralmente saldata;
- di rilevare, relativamente al servizio Nuvola mai richiesto, un verbal order registrato con XXX in data 03.05.2016 per il cambio profilo del servizio adsl in "Tutto Senza limiti adsl" con chiara menzione del servizio opzione Nuvola.it;
- che nel corso del medesimo verbal order, l'istante dichiarava oltretutto di aver ricevuto tutte le CGA al servizio adsl e Nuvola.it all'indirizzo mail [XXX](mailto:XXX) ;
- che la quota totale di traffico contestato, non saldato, è pari ad € 1.030,68 (1257,42 i.i.);
- che la somma totale contestata per Nuvola è pari ad € 37,41;
- che nessun indennizzo può essere riconosciuto per l'attivazione di detto servizio in quanto l'istante l'ha espressamente richiesto tramite registrazione telefonica,

- che, tantomeno, alcuna somma potrà essere riconosciuta per il mancato riscontro al reclamo, non essendogli pervenuti né reclami e/o segnalazioni;
- che, parimenti, non si ritiene siano dovuti indennizzi per attivazione indebita della CPS né per la sospensione della linea, posto che la stessa in assenza di reclami è perfettamente legittima;
- che la situazione risulta, allo stato, la seguente: DN XXX BRA mononumero; presenza su CRMW 3.0 di OL di cessazione CPS + attivazione WLR TWT eseguito a data DAC 31.10.2016 con invio file di notifica verso OLO in data 31.10.2016; DN XXX BRA mononumero; presenza su CRMW di 3 OL di attivazione WLR TWT andati tutti in scarto in quanto è ancora attiva su CRMW 3.0 la CPS, per cui bisogna prima cessare la CPS e poi emettere OL di attivazione WLR come è avvenuto per il DN XXX;
- che la situazione in centrale risulta essere la seguente: DNXXX deve essere configurato in centrale come ISDN BRA Mono con WLR attiva con TWT; DN XXX deve essere configurato in centrale come ISDN BRA Mono con CPS attiva con TWT;
- che l'istante ha maturato un debito complessivo nei suoi confronti pari ad € 2.592,66.

Chiede pertanto, previa conferma della correttezza del proprio operato, il rigetto delle domande avversarie.

L'operatore Nuvola, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

- che la rete/linee non sono di sua proprietà bensì di Telecom;
- che quest'ultimo operatore gestisce la predetta rete a mezzo di suoi tecnici;
- che dai propri sistemi/fatturazione risulta che la CPS Media LG era regolarmente funzionante fino al 01.04.2016 perché a causa di guasti della rete Telecom - tutti i clienti con loro CPS non potevano uscire – è stata riattivata CPS con Telecom (con registrazione vocale dell'operatore) fino al 04.04.2016, ripristino del guasto e della riattivazione della CPS con Nuvola;
- che suddette informazioni sono state comunicate all'utente con produzione delle schermate, unico strumento per verificare se la CPS è attiva;
- di avere aperto, a seguito della segnalazione dell'istante per l'indebita fatturazione di Telecom, dei cartellini con il gestore di riferimento TWT;
- che quest'ultimo ha confermato quanto risultante dalle schermate e, cioè, che la CPS era attiva, che non era presente alcun guasto ma che la fatturazione non veniva effettuata da Nuvola;
- che la tesi di Telecom non è supportata da alcuna documentazione probatoria (schermate, volontà del cliente di voler effettuare traffico con l'operatore);

- di ritenere, per quanto dichiarato, di essere parte lesa dalla mancata attivazione della CPS del suo cliente e di non ritenere gli competata la dimostrazione circa il corretto funzionamento della rete Telecom;
- che quest'ultimo operatore avrebbe dovuto, a fronte dei reclami del suo cliente, far intervenire i tecnici di rete per contestare eventualmente una responsabilità di Nuvola e non asserire, invece, a posteriori la teorica responsabilità di quest'ultima o richiederle l'onere della prova.

Con memoria di replica a Telecom del 18.03.2017, XXX ha rilevato:

- di non aver mai lamentato la modifica della linea telefonica ma dell'adsl "Tutto senza limiti" dal 16.05.2016 con l'aggiunta dei servizi "Opzione Nuvola It" dal 16.05.2016, "servizio ICT 1142631" dal 01.06.2016 e l'adsl servizio "Vetrina Power 1144611" dal 01.06.2016;
- di aver provveduto a reclamare, contrariamente a quanto sostenuto dalla controparte Telecom, così come documentato agli atti;
- che in ordine alla problematica della CPS, Telecom non ha prodotto schermate Pitagora a dimostrazione delle sue affermazioni, né si è espressa sui fatti denunciati;
- che Telecom non ha presentato prova della volontà del cliente di voler far traffico in CPS con l'operatore stesso per legittimare il traffico fatturato e che inoltre, nonostante le innumerevoli contestazioni in ordine a quest'ultimo, non ha provveduto a cessare la CPS pur sapendo che stava fatturando traffico mai richiesto;
- che, dalle schermate prodotte da Nuvola, si evince che la cps fosse attiva sui loro sistemi;
- che il traffico in cps è stato fornito da quest'ultimo gestore fino al guasto della rete Telecom;
- che la rete è di Telecom e non di Nuvola e, pertanto, a fronte di un'indebita fatturazione di traffico denunciato, sarebbe stata la Telecom stessa a dover far intervenire i suoi tecnici per ripristinare il corretto funzionamento della rete / sistemi, oppure denunciare le motivazioni dell'indebita fatturazione;
- che Telecom ha avuto dei gravi problemi di rete nel passaggio in Wlr della linea XXX a Nuvola, situazione che ha generato tre GU5 e un PT;
- di ritenere Telecom integralmente responsabile perchè ha fatturato traffico senza averne diritto e senza dimostrare di aver fatto intervenire i tecnici per ripristinare il corretto funzionamento;
- di non sapere cosa intenda Telecom nell'affermare "*il cliente peraltro avrebbe potuto in via cautelativa attivare un pricing per non pagare effettivamente quote di traffico così importanti*"; di reputare, tra l'altro, che avrebbe dovuto essere il predetto gestore a doverlo fare, a fronte della propria denuncia circa la fatturazione di traffico mai richiesto;
- di non capire chi avrebbe dovuto pagare l'eventuale intervento sul centralino;



- di precisare che le fatture illegittime non sono tre bensì tutte quelle emesse dal 01.04.2016 per traffico cps e servizi indebitamente attivati e tutte ritualmente contestate e pagate per differenza;
- che l'ultima fattura n. 8A00054520 relativa la passaggio della linea XXX in Wlr con Nuvola, non è stata pagata per differenza perché, pur contestando il traffico indebitamente fatturato di € 61,51 + IVA costo di disattivazione linea di € 28,84 + IVA perché costretto a cambiare operatore per disservizi Telecom, l'importo era a credito = € 30,20 per effetto dell'anticipo conversazione di € 100,00 che Telecom si è fatta versare nonostante la propria attivazione del rid bancario (e quindi non dovuto);
- che, pertanto, Telecom deve erogarle € 119,21 e stornare quello che fatturerà indebitamente sull'ultima fattura della linea XXX;
- che non è stato allegato agli atti il Verbal Order né, tantomeno, la copia del contratto sottoscritto;
- che le modifiche fatte da Telecom sono state prontamente contestate con lettera di reclamo del 30.05.2016 (non riscontrato), con l'arrivo della prima fattura;
- di avere contestato l'intero ammontare dell'insoluto citato da Telecom, di avere pagato l'adsl nonostante fosse diversa da quella sottoscritta e pertanto sono da rimborsare tutti i canoni indebitamente pagati;
- di ritenere le spettino tutti gli indennizzi per le mancanze e i disservizi occorsi, in quanto niente è stato provato dalla controparte in relazione alle eccezioni presentate, al mancato ricevimento dei reclami e alla volontà di attivare la cps e i nuovi servizi;
- che la sospensione della linea (ritenuta legittima da Telecom), è avvenuta nonostante le fatture siano state contestate e pagate per differenza, non ci sia stato alcun riscontro ai reclami/o, che nessuna giustificazione è stata data dal gestore nell'ambito delle memorie del GU5;
- che la situazione descritta da Telecom è dovuta a problemi della sua rete;
- che il debito complessivo di € 2.592,66 citato da Telecom, si riferisce al totale degli importi contestati su ciascuna fattura (che sono state pagate per differenza);
- di precisare che la controparte non ha inoltre dimostrato che i servizi contestati siano stati debitamente attivati, con la conseguenza che gli importi contestati non si ritengono dovuti;
- di ritenere pertanto tutte le eccezioni della controparte prive di fondamento e debbano, conseguentemente, essere integralmente rigettate;
- di richiedere, oltre agli indennizzi già richiesti nell'allegato B, i seguenti, frutto delle fatture emesse nelle more del giudizio e non potuti calcolare precedentemente:
  - rimborso di € 119,00 su fattura n. 8A00054520 di traffico non dovuto per i motivi sopra esposti;



- indennizzo di € 510,00 per ritardo Wlr XXX, ai sensi dell'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, art. 4, comma 1, art. 12, comma 3, comma 4, art. 12, comma 2 (170 gg. x 3 € 1 servizi dal 30.09.2016 al 17.03.2017 – se Telecom rispetta la DAC);
- indennizzo di € 865,00 per indebita attivazione del servizio CPS sul n. XXX, ai sensi dell'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, art. 7, comma 1 (346 gg. x € 2,5 dal 05.04.2016 al 17.03.2017) se Telecom rispetta la DAC Wlr con Nuvola.

## **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 ed è pertanto proponibile.

### **B) Nel merito.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato; si evidenzia in ogni caso la difficoltà incontrata dall'ufficio scrivente nella disamina delle argomentazioni esposte, in quanto l'impostazione generale dell'istanza, oltre a risultare in vari passaggi formulata in modo generico ed incompleto, difetta spesso 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).

#### **B.1) Sul passaggio in Wlr della linea n. XXX.**

Relativamente alla richiesta *sub a)* di migrazione in WLR della linea n. XXX, l'esperimento del cd. procedimento di urgenza, instaurato dalla ricorrente a mezzo presentazione di formulario GU5 in data 14.01.2017, ha permesso di prendere atto che il passaggio della suddetta da Telecom a Nuvola è avvenuto, come da comunicazione inviata dall'istante il 27.03.2017, in data 17.03.2017.

#### **B.2) Sul traffico fatturato in CPS da Telecom.**

L'istante descrive che, a causa di guasti della rete Telecom che non permettevano di "*uscire con la CPS Nuvola S.r.l.*", faceva "*riattivare la CPS con Telecom (su consiglio del 191 e di Nuvola)*" fino al 04.04.2016.

Detta riattivazione, secondo quanto sostenuto da XXX, sarebbe avvenuta a mezzo Verbal Order.

A fronte di tale affermazione, va innanzitutto specificato quanto segue.

Il servizio di CPS consente al cliente finale di effettuare il traffico telefonico con un operatore alternativo, pur mantenendo la linea attiva con Telecom Italia; ed è onere dell'operatore pre – selezionato effettuare le operazioni di configurazione sulla rete per la fornitura dei servizi al cliente che ha un rapporto contrattuale diretto con l'operatore preselezionato.

Laddove si verificano dei disservizi o dei problemi di configurazione, le chiamate in pre – selezione vengono automaticamente instradate su rete Telecom per evitare che il cliente sia disservito.

Ora, la dinamica di tale procedura non pare conciliabile con quanto affermato dall'istante in ordine ad una sorta di provvisoria attivazione di CPS con Telecom, operatore di accesso, a mezzo dell'effettuazione di Verbal Order: attraverso l'utilizzo di un simile strumento, il predetto operatore diventerebbe, contemporaneamente, anche operatore di preselezione, ipotesi non configurabile nello scenario tecnico e normativo più sopra descritto.

Assodato quindi, ove si verificano dei disservizi, l'automatismo dell'instradamento delle chiamate in preselezione sulla rete di Telecom, va anche considerato che, una volta terminato il disservizio, non possa presumersi una riattivazione automatica dell'originaria CPS con il gestore pre - selezionato, nel senso che è sempre fondamentale la cooperazione del creditore della prestazione ai fini dell'ottenimento dell'esatta esecuzione.

Posto che XXX nulla ha specificato in ordine ad una propria attività di impulso, va considerato che il presunto ripristino della CPS con Nuvola – dichiarato da quest'ultima e indicato su una schermata prodotta agli atti – non sarebbe stato confermato da alcuna sua fatturazione atta a provare l'effettiva fornitura del servizio; le generali risultanze documentali hanno permesso di verificare che quest'ultimo veniva fatturato soltanto da Telecom, a mezzo del quale appare evidente che l'utente ne abbia usufruito.

Conseguentemente, si ritiene che detto traffico, stante l'utilizzo effettuato dall'utente, debba essere corrisposto al gestore che lo ha fornito e, cioè, Telecom Italia, intervenuto nella sua veste di operatore di accesso per le motivazioni sopra esplicitate; per le medesime ragioni, non risulta possibile poter riconoscere gli indennizzi richiesti con riferimento alle due linee, non ritenendo essersi concretizzata un'indebita attivazione del servizio di che trattasi.

### **B.3) Sull'attivazione di servizi vari.**

In relazione alla predetta fattispecie di “fornitura di servizio non richiesto”, l'art. 7, comma 5, della Direttiva di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP stabilisce che gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalle conseguenze economiche e pregiudizievoli delle attivazioni di servizi non richiesti e che, in caso di contestazione, ove l'operatore non sia in grado di dimostrare, nelle forme dovute, la ricezione di una richiesta dell'utente ovvero le eventuali problematiche tecniche – non imputabili all'operatore stesso – che hanno determinato l'attivazione contestata, l'utente ha diritto allo storno dei corrispettivi addebitati per il traffico generato con l'operatore responsabile.

Ora, nel caso di specie, Telecom non ha fornito prova alcuna dell'esistenza di un consenso inequivoco, effettivo e consapevole fornito dall'istante per l'attivazione dei servizi contestati, producendo, ad esempio, registrazione vocale su supporto magnetico così come previsto fra l'altro dall'art. 2712 del codice civile: l'organo scrivente ritiene pertanto che la responsabilità per l'attivazione dei predetti servizi sia esclusivamente addebitabile al suddetto operatore.

Per quanto sopra esposto si evidenzia pertanto che la richiesta *sub d)* di storno dei canoni dei servizi meriti accoglimento, così come quella avanzata *sub e)* di rimborso di tutti i canoni dell'adsl “Tutto senza limiti” dal 16.05.2016 al 03.12.2016 (periodo non contestato dal gestore) nonché quella *sub f)* di indennizzo per l'attivazione degli stessi.

Pertanto, nell'ordine:

con riferimento ai servizi “Opzione Nuvola It”, “ICT 1142631” e “Vetrina Power 1144611” dovranno essere stornati i relativi canoni con decorrenza, rispettivamente, dalle date 16.05.2016 per il primo e 01.06.2016 per il secondo ed il terzo (non contestate dal gestore);

relativamente all’attivazione dell’adsl “Tutto senza limiti” dovranno essere rimborsati, per il periodo dal 16.05.2016 al 03.12.2016 (non contestato dal gestore) i relativi canoni.

Si ritiene inoltre, in parziale accoglimento della domanda posta *sub f*), che possa spettare all’utente un indennizzo ex art. 8, comma 2, Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS (e non, come erroneamente richiesto dall’istante, secondo l’art. 7 disciplinante altra fattispecie), calcolato per i giorni di indebita attivazione indicati dall’istante e non confutati dal gestore, pari a n. 201 per “Opzione Nuvola it” e adsl “Tutto senza limiti” e a n.185 per “ICT 1142631” e “Vetrina Power 1144611”; si è stabilito, pertanto, che possa spettare all’utente, per l’indebita attivazione dei quattro servizi, un indennizzo globale pari ad € **772,00** (così calcolato: per ICT, € 1,00 x 185 gg., totale € 185,00; per Vetrina Power, € 1,00 per 185 gg., totale € 185,00; per Nuvola, € 1,00 x 201 gg., totale € 201,00; per adsl “Tutto senza limiti”, € 1,00 x 201 gg., totale € 201,00).

Si precisa che – diversamente da quanto ritenuto dall’utente nei suoi conteggi di richiesta - i parametri di cui sopra, pur riferiti a utenze business, non sono suscettibili del raddoppio previsto per le sole fattispecie di cui agli articoli da 3 a 6.

#### **B.4) Sulla sospensione.**

La lamentata sospensione delle linee nn. XXX e XXX aveva luogo a partire dal 07.07.2016 e, nelle more del procedimento di adozione del provvedimento temporaneo, le stesse venivano riattivate in data 15.07.2016.

Tale sospensione del servizio è da ritenersi illegittima in quanto il gestore non ha provato che sia stata anticipata da preavviso, così come previsto dall’art. 5, comma 1 del Regolamento.

Si ritiene pertanto che possa essere corrisposto l’indennizzo richiesto, calcolato secondo i parametri dell’art. 4, comma 1 del Regolamento.

Ne deriva pertanto che:

- per l’utenza n. XXX, considerando il lasso temporale idi cui sopra, si ritiene debba spettare la corresponsione di un indennizzo così calcolato: € 7,50 / die x 8 gg. di sospensione = € 60,00, da raddoppiare in € 120,00 in quanto linea affari, ex art. 12, comma 2;
- relativamente all’utenza n. XXX, considerando il già citato lasso temporale, si ritiene debba spettare la corresponsione di un indennizzo così calcolato: € 7,50 / die x 8 gg. di sospensione = € 60,00, da raddoppiare in € 120,00 in quanto linea affari, ex art. 12, comma 2.

Per le ragioni che hanno condotto a riconoscere l’erogazione del predetto indennizzo, si ritiene che, conseguentemente, debba essere altresì stornata la voce “*indennità di riallaccio*” presente sulla fattura del 5° bimestre 2016, pari ad € 11,00 (come richiesto dall’istante *sub g*).

### **B.5) Sul ritardo della migrazione.**

Relativamente al ritardo occorso nel processo di migrazione della linea n. XXX, Telecom ha sostanzialmente riconosciuto (nella memoria del 02.03.2017, resa nell'ambito del procedimento di urgenza instaurato con la domanda di definizione), che la migrazione in WLR della linea capofila XXX (avvenuta nel mese di ottobre) abbia, di fatto, *“generato un problema sui ns. sistemi commerciali”* ed *“e’ probabile che questo abbia generato l’anomalia dei KO”*

Pertanto, in data 28.02.2017 *“è stato aperto un cartellino per la bonifica sui sistemi che è stata effettuata”*, rendendo necessario il rilancio di un nuovo OL di migrazione da parte di Nuvola; a fronte dell'effettuazione di quest'ultimo, il passaggio della linea si concretizzava in data 17.03.2017.

Considerate le motivazioni emerse, si ritiene pertanto possa essere riconosciuto un indennizzo relativamente al ritardo di passaggio della linea in questione, così come per la n. XXX (passata in Nuvola, a fronte della richiesta del WLR del 30.08.2016, il 30.10.2016), non avendo Telecom, relativamente a quest'ultima, confutato in alcun modo la ricostruzione resa dall'istante né provato la sua assenza di responsabilità nell'intervenuto ritardo.

Conseguentemente, in applicazione dell'art. 3, comma 3) della delibera AGCOM 73/11/CONS, che prevede un indennizzo pari ad € 1,50 *pro die*, si dispone quanto segue.

- Con riferimento alla ritardata portabilità del numero XXX+ adsl, considerando l'arco temporale di disservizio pari a 30 gg. (dal 30.09.2016, decorsi 30 gg. quale termine per l'adempimento dalla richiesta di migrazione del 30.08.2016, al 30.10.2016), l'utente avrà diritto alla corresponsione da parte di Telecom di un indennizzo pari ad € 90,00 (€ 1,50 x 30 gg. x per ciascun servizio non accessorio, nel caso di specie n. 2, trattandosi di linea voce più adsl), da raddoppiare in **€ 180,00** in quanto linea affari, ex art. 12, comma 2;
- relativamente alla ritardata portabilità del numero XXX, considerando l'arco temporale di disservizio pari a 168 gg. (dal 30.09.2016, decorsi 30 gg. quale termine per l'adempimento dalla richiesta di migrazione del 30.08.2016, al 17.03.2017), l'utente avrà diritto alla corresponsione da parte di Telecom di un indennizzo pari ad € 252,00 (€ 1,50 x 168 gg.), da raddoppiare in **€ 504,00** in quanto linea affari, ex art. 12, comma 2.

### **B.6) Sul rimborso relativo alla fattura n. 8A00054520.**

La domanda di rimborso di € 119,00 - inserita nella memoria di replica del 18.03.2017 e riferita alla fattura di cui sopra - non può essere accolta in quanto, espressa e motivata in modo confuso e non facilmente intelligibile, non risulta tra l'altro adeguatamente documentata.

### **B.7) Sul mancato riscontro al reclamo.**

La società istante ha lamentato il mancato riscontro al reclamo inviato il 31.05.2016 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 non aver ricevuto reclami ma tale affermazione contrasta con il deposito agli atti da parte di XXX dell' attestazione di avvenuta consegna a mezzo fax al n. 0800000191 in data 31.05.2016.

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 la reclamo".

Di conseguenza, a fronte del reclamo scritto inviato il 31.05.2016 al numero di fax sopraindicato, in considerazione dei 175 giorni intercorrenti da quest'ultima data a quella del 22.11.2016 (giorno dell'udienza di conciliazione), decurtati i 45 gg. di cui al già citato art. 8, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP come termine per la definizione dei reclami, non conoscendo quello previsto dalla Carta Servizi di Telecom, in quanto non prodotta), l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di € 130,00 a titolo di indennizzo, calcolato, come stabilito dall'art. 11, comma 1 del Regolamento Indennizzi, in base al parametro indennizzatorio di € 1,00 *pro die*.

### **C. Sugli interessi legali.**

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, gli indennizzi come sopra determinati devono essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

### **D) 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 150,00 (centocinquanta/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**

Per i motivi sopra indicati,

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

In particolare, Telecom Italia S.p.a. è tenuto a:

**Stornare** i canoni dei servizi che seguono, secondo le indicate decorrenze: "Opzione Nuvola it" dal 16.05.2016, "ICT 1142631" e "Vetrina Power 1144611" dal 01.06.2016 ;

**Rimborsare**, a mezzo assegno o bonifico bancario, i canoni dell'adsl "Tutto senza Limiti" per il periodo dal 16.05.2016 al 03.12.2016;

**Corrispondere** all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 772,00 a titolo di indennizzo per attivazione non richiesta dei servizi : "Opzione Nuvola it", "ICT 1142631", "Vetrina Power 1144611" e adsl "Tutto Senza Limiti";

**Corrispondere** all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 240,00 a titolo di indennizzo per l'ingiustificata sospensione delle linee XXX e XXX;

**Stornare** la voce "*indennità di riallaccio*", presente sulla fattura del 5° bimestre 2016, pari ad € 11,00;

**Corrispondere** all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 684,00 a titolo di indennizzo per i ritardi nella migrazione delle linee XXX e XXX;

**Corrispondere** all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 130,00 a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo;

**Corrispondere** all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, a titolo di spese di procedura, la somma di € 150,00.

**Rigetta**, per i motivi sopra specificati, le domande *sub a), b) e c)* contenute nel formulario GU14, nonché quella riferita al rimborso della fattura n. 8A00054520 inserita nella memoria di replica del 18.03.2017.

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

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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