

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N.41

Oggetto: DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE S.Car xxxxx / Telecom Italia - utenze nn. xxxxx;
xxxxx;xxxxx;xxxxx.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 06/05/2015 , svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com;

Visti:

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”*;

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, lett. a), n. 14;

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

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, *“Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom”* e succ. modif. ed int.;

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;

la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Calabria ed il Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l’art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons. del 19 aprile 2007, "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito "Regolamento";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori", di seguito "Regolamento indennizzi";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

Viste le istanze dell'utente menzionato in oggetto, presentate alle date del 3 febbraio 2015 (prott. 4725/4728/4730); 13 febbraio 2015 (prot. 6618); 20 marzo 2015;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Stabilito di dover disporre la riunione dei procedimenti suddetti, ai sensi dell'art. 18, comma 4 del Regolamento, in quanto soggettivamente ed oggettivamente connessi;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato i seguenti disservizi (persistente malfunzionamento della componente ADSL; importi indebiti nelle fatture; mancato inserimento negli elenchi telefonici; mancata risposta ai reclami; mancato trasloco; omessa migrazione in NP; cessazione linea con perdita numerazione) nei confronti della Società indicata in epigrafe.

In particolare, nelle istanze introduttive e nel corso delle audizioni, l'istante ha dichiarato quanto segue:
Per la numerazione fissa 0965/7891xxx, adibita ad uso affari:

- a. a far data dall'attivazione del contratto, la società ricorrente riscontrava un persistente malfunzionamento della componente ADSL (nel primo periodo di attivazione del contratto, lamenta addirittura la completa assenza del servizio);
- b. riferisce di avere inoltrato, sin dall'anno 2012, numerosi reclami, scritti e telefonici; allega, a fine probatorio, alcuni reclami scritti;
- c. in data 9 ottobre 2014, depositava istanza per tentativo di conciliazione e richiesta di provvedimento temporaneo; all'esito dell'istruttoria, veniva emessa determina Co.Re.Com. n. 211 del 3 dicembre 2014, intimante all'operatore Telecom Italia la predisposizione di tutti gli adempimenti necessari a garantire la tempestiva risoluzione delle problematiche lamentate dall'utente e l'erogazione continua ed ininterrotta del servizio *de quo*;
- d. l'operatore eseguiva solo parzialmente le opere propedeutiche alla messa a punto della linea interessata dal malfunzionamento; con mail del 17 dicembre 2014, il legale della società istante comunicava che la problematica non era stata definitivamente risolta e che i problemi persistevano.
- e. lamenta, altresì, il mancato inserimento dell'utenza nell'elenco telefonico abbonati ed errati addebiti in fattura.

Per tutto quanto sopra, l'utente ha richiesto, previa risoluzione della problematica che è stata oggetto del provvedimento temporaneo, l'indennizzo per ritardata attivazione del servizio ADSL e per il suo successivo malfunzionamento, dalla data di attivazione del contratto in avanti, ed il rimborso delle somme versate per il canone ADSL, non fruito, nonché l'indennizzo per l'omissione in elenco e lo storno/rimborso delle somme indebitamente corrisposte.

Per la numerazione fissa 0965/7899xx, adibita ad uso affari:

- a. la società istante, già intestataria della numerazione di cui al punto precedente, richiedeva, nei primi mesi del 2012, il trasloco della linea *de qua*, con contestuale migrazione in NP da Vodafone a Telecom;

- b. le suddette richieste (di trasloco e migrazione) venivano disattese, sicché si rendeva necessario richiedere l'attivazione di un nuovo contratto telefonico con il medesimo operatore;
- c. i sopra cennati disservizi venivano contestati, sia a mezzo di reclami telefonici al servizio clienti, che a mezzo di missive (infatti, con reclamo scritto del 29 novembre 2012, l'utente contestava il ritardo di sei mesi per il trasloco e la migrazione della linea, lamentando anche la ricezione di conti telefonici relativi alla numerazione suddetta, che non era mai risultata funzionante).
- d. Le fatture anzidette, che l'utente aveva avuto cura di contestare, sono poi state oggetto di storno, con emissione di note di credito, dal conto 5/2012 al conto 2/2014. Tuttavia, l'istante lamenta che, in seguito (dalla data del 18 maggio 2014), l'operatore ha continuato ad emettere fatture, in assenza del servizio ed avendo già formalizzato un preavviso di risoluzione contrattuale per morosità, comunicato all'utente con nota del 31 gennaio 2014.
- e. Lamenta, altresì, il mancato/errato inserimento di detta utenza negli elenchi telefonici abbonati.
- Per tutto quanto sopra, l'utente ha richiesto, dalla data della domanda di trasloco e di migrazione in NP, la corresponsione dell'indennizzo per mancato trasloco, mancata migrazione della linea e per cessazione della stessa, con perdita della numerazione, oltre all'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, per mancata risposta ai reclami e per l'omissione in elenco. Chiede, infine, lo storno della presunta morosità, con ritiro della pratica dalla società di recupero crediti, lamentando, contestualmente, una condotta commerciale scorretta ed aggressiva.

Per la numerazione mobile 349/7862xxx, adibita ad uso affari:

- a. l'istante lamenta la sospensione senza preavviso dell'utenza per presunta morosità; riferisce di avere inoltrato un reclamo scritto all'operatore, in data 6 febbraio 2013, con il quale chiariva di avere compensato la somma di € 358,56, relativa alla fattura 5/2012, pagata due volte, con il successivo conto 6/2012, che Tim continuava a ritenere insoluto. Evidenzia come la questione amministrativa, afferente i presunti mancati pagamenti, veniva risolta dopo numerosi reclami, determinando tuttavia, ritardi nella riattivazione della linea e concludendosi con la indebita cessazione dell'utenza.

Per quanto sopra, l'istante ha richiesto l'indennizzo per indebita sospensione dell'utenza, l'indennizzo per mancata risposta ai reclami e per pratica commerciale scorretta, nonché lo storno della presunta morosità e l'azzeramento della posizione debitoria, con ritiro della pratica dalla società di recupero crediti.

Per la numerazione fissa 0965/7895xxx, adibita ad uso affari:

- a. l'istante lamenta l'omessa migrazione da Vodafone a Telecom dell'utenza *de qua* ed il mancato trasloco della stessa, oltre che la perdita della numerazione, avanzando richieste di indennizzo.

2. La posizione dell'operatore

La società convenuta, tempestivamente costituita, respinge gli addebiti, eccependo l'integrale infondatezza di tutte le domande avversarie e chiedendone il rigetto.

Con riferimento all'utenza 0965/7891xxx, la convenuta chiarisce che la data di attivazione dei servizi fonia+adsl è del 9 ottobre 2012, come emerge dalla documentazione contrattuale esibita a titolo probatorio. La ritardata esecuzione del trasloco della linea veniva causata dal mancato rilascio di permessi da privati, come da documentazione in atti. L'operatore confuta l'affermazione di controparte, affermando e dimostrando di avere dato riscontro ai reclami del cliente e riportando, all'uopo, l'elenco dei contatti intercorsi (date di apertura/chiusura tickets di reclamo, il contenuto delle informazioni date telefonicamente all'utente, i riscontri all'istanza GU5, l'esito dei sopralluoghi tecnici e degli interventi eseguiti per la risoluzione degli inconvenienti segnalati). Quanto alla non completa esecuzione delle opere, l'operatore dichiara di essere rimasto in attesa di una chiamata del cliente non appena questi avesse sostituito, a sue spese, un tratto di tubazione, considerato che rimaneva una breve tratta di raccordo da bonificare.

Chiede il rigetto della domanda di indennizzo per malfunzionamento ADSL, eccependone l'assoluta genericità (ovvero il mancato riferimento ai periodi di disservizio ed ai parametri da utilizzarsi).

Deduca l'infondatezza e genericità della domanda di indennizzo per mancato inserimento in elenco, atteso che l'istanza non riporta l'anno della presunta omissione da parte di Telecom; respinge, per indeterminatezza, la richiesta di storno/rimborso di importi in fattura, atteso che dall'istanza non si evince quali siano le somme contestate e se le stesse siano state pagate o meno.

Con riferimento all'utenza mobile 349/7862xxx, la convenuta eccepisce l'infondatezza, nell'an oltre che nel quantum, di tutte le domande avversarie, la loro genericità ed indeterminatezza e ne chiede, pertanto, il rigetto.

Nel ricostruire la sequenza degli eventi, Telecom precisa che l'utente, in data 1 ottobre 2012, effettuava il pagamento della fattura del IV bimestre 2012, di € 358,56, scaduta il 24/8/2012; detto pagamento, in un primo tempo, non veniva associato alla fattura corrispondente, non essendo sufficientemente chiara la causale del bonifico; ciò determinava la sospensione della linea, alla data del 4 ottobre 2012, per l'esistenza di un insoluto, il cui sollecito di pagamento era stato inviato all'utente con lettera del 6 settembre 2012.

La società ricorrente, che pure aveva effettuato il pagamento, versava nuovamente l'importo della fattura in questione, al solo scopo di ottenere la riattivazione dell'utenza, tuttavia, nel frattempo, le linee venivano cessate per morosità. Infatti, era stata inviata all'utente (alla data del 24/10/2012) lettera di risoluzione contrattuale, considerato che risultavano scoperte due fatture (il conto 4/2012, con scadenza il 24/8/2012 e il conto 5/2012, con scadenza il 25/10/2012).

Nel successivo mese di gennaio 2013, l'operatore abbinava il pagamento eseguito dall'utente alla fattura del V bimestre 2012, ma, in quella data, risultava scaduta la fattura del VI bimestre 2012, sicché, permanendo una scopertura, non procedeva alla riattivazione delle utenze. Il saldo del VI bimestre 2012, di € 203,56, veniva effettuato dal cliente solo in data 19/2/2013, ma l'operatore, per riattivare le linee, richiedeva anche il pagamento della fattura successiva (conto 1/2013, di € 213,37), d'imminente scadenza. Tale ultimo pagamento non veniva eseguito tempestivamente dal cliente, sicché, permanendo la morosità (nel frattempo, l'insoluto ammontava ad un totale di € 570,69), Telecom non ha più riattivato l'utenza.

In definitiva, l'operatore insiste nel rigetto della domanda di indennizzo per sospensione utenza, perché generica, indeterminata, oltre che infondata, atteso che la sospensione è stata determinata dal mancato pagamento di fatture entro i termini di scadenza.

Altrettanto infondata, generica ed indeterminata è, secondo l'operatore, la richiesta di storno/rimborso di somme, che l'utente ritiene gli siano state addebitate per errore; altresì, inammissibile è, per l'operatore, qualsiasi domanda di risarcimento del maggior danno, formulata in questa sede. Ne chiede, pertanto, la declaratoria di inammissibilità. Chiede, infine, il rigetto della richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami, considerato che gli stessi sono stati puntualmente riscontrati, come ammesso dallo stesso utente.

Con riferimento all'utenza 0965/7895xxx, di cui l'istante lamenta la mancata migrazione, Telecom evidenzia come la stessa sia un numero aggiuntivo del collegamento ISDN afferente al numero 0965/7899xx, per come risulta dalla documentazione contrattuale agli atti. Trattandosi, pertanto, di numerazione aggiuntiva a quella principale summenzionata, secondo l'operatore, la presente istanza deve essere dichiarata inammissibile, in quanto la numerazione in oggetto non poteva essere dissociata dalla numerazione principale, dovendo seguire le sorti di quest'ultima. In definitiva, a detta di Telecom, non è possibile, allo stato attuale, disquisire sulla mancata migrazione e/o collegamento dell'utenza che ci occupa, dovendosi necessariamente richiamare le vicende legate al numero principale; questione che la società ricorrente non affronta.

In ogni caso, l'operatore evidenzia che la numerazione principale risulta cessata per morosità e che, di conseguenza, stessa sorte doveva toccare al numero aggiuntivo qui in discorso.

Dall'esame delle schermate *Pitagora*, in atti, si evince che detto numero aggiuntivo risulta cessato: in data 1/6/2012, risulta avviato rientro in Telecom con DAC il 13/6/2012, rifiutato da OLO perché "linea in fase di trasformazione commerciale".

Infine, l'operatore informa che la numerazione in oggetto risulta, allo stato, disponibile ed è, pertanto, riattivabile come numero aggiuntivo di un collegamento ISDN.

In replica alle deduzioni avversarie, il legale del **ricorrente** rileva, preliminarmente, che è ancora in corso il procedimento ex art. 21, all'esito del quale era stata adottata la determina Co.Re.Com. n. 211 del 3/12/2014. Dall'allegato carteggio risulta il permanere dei malfunzionamenti lamentati dall'utente per la componente ADSL, giacché, come ammesso dal gestore, la linea aerea era stata causa del disservizio lamentato e la sua sostituzione, solo parziale, non è stata risolutiva dei problemi segnalati. Ciò posto, l'istante contesta l'eccezione sollevata da controparte in relazione alla presunta genericità ed indeterminatezza delle proprie domande di indennizzo/storno, evidenziando come i disservizi posti a fondamento delle domande medesime siano stati descritti specificamente e corredati di altrettanta documentazione probatoria, con indicazione dei periodi di inizio e fine dei disservizi (infatti, per la decorrenza, si è fatto riferimento alla data di attivazione del contratto).

Anche i reclami inoltrati per iscritto sono stati allegati alle istanze introduttive dei presenti procedimenti e ad essi si fa rinvio.

Lo stesso riferimento, fatto dall'operatore, alla necessità di interventi di sostituzione/spostamento della linea aerea, dà conferma, secondo la difesa di parte istante, dell'esistenza dei malfunzionamenti e delle frequenti disconnessioni dalla rete, lamentati dall'utente medesimo.

Le molteplici mail inviate all'operatore ed al Co.Re.Com, nel periodo di che trattasi, danno, anch'esse, contezza dell'esistenza del disservizio lamentato, della sua entità e della durata.

Infine, quanto ai lavori di completamento della rete, alcun onere è ascrivibile alla parte istante, posto che tali lavori sono interamente di competenza del gestore.

Circa i rilievi in ordine all'omesso inserimento in elenco, parte ricorrente precisa di avere lamentato tale pregiudizio sin dalla data di attivazione del contratto con Telecom ed allega stralci degli elenchi telefonici relativi agli anni 2011/2012 (in cui la stessa è presente in elenco come cliente Vodafone) ed agli anni 2013/2014 e 2014/2015 (in cui la stessa, cliente Telecom, risulta erroneamente inserita).

Precisa che la richiesta di rimborso, formulata nell'atto introduttivo, è da riferirsi al canone ADSL non fruito (ovvero, internet 7 mega, pari ad € 41,48 Iva compresa) e va intesa quale richiesta di rimborso a far data dall'attivazione in avanti; in subordine, chiede il rimborso della metà del canone non fruito.

A titolo meramente esemplificativo, altra richiesta di storno e rimborso è riferita agli addebiti presenti nei conti 5 e 6/2014, relativi alla numerazione cessata e andata persa.

In definitiva, l'istante insiste in tutte le domande, deduzioni e conclusioni già rassegnate.

3. Motivazione della decisione

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

Per quanto concerne i disservizi relativi all'utenza 0965/7891xxx

all'esito dell'istruttoria, condotta sulla scorta delle dichiarazioni delle parti e di tutta la documentazione in atti, è emerso che l'utenza suddetta (fonia e adsl) è stata attivata in data 9/10/2012, ma che il cliente lamentasse, sin dal 29 novembre successivo, tra l'altro, un parziale malfunzionamento dell'adsl (come da reclamo in atti), ribadito con successivo reclamo scritto del 3 dicembre 2012.

In seguito, dal carteggio allegato, successivo al deposito, nel mese di ottobre 2014, del mod. GV5, l'istante lamenta il persistente malfunzionamento della componente adsl della linea *de qua* (ovvero disconnessioni, lentezza di navigazione...). L'operatore non nega l'esistenza dei disservizi lamentati dalla società ricorrente e dimostra di essersi attivato, predisponendo sopralluoghi tecnici per la verifica della funzionalità della linea. Emerge, tra l'altro, che nel mese di novembre 2014, all'esito del procedimento ex art. 21, avviato dall'utente presso il Co.Re.Com. Calabria, si concludevano i lavori per la sistemazione e il rifacimento di tutta la linea esterna del cliente. E tuttavia, per come emerge dal carteggio depositato agli atti, si evidenzia la non completa esecuzione, da parte di Telecom, delle opere necessarie a ridare piena funzionalità al servizio suddetto, dal momento che, secondo Telecom, restava da sostituire un tratto di tubazione di competenza del cliente e, dopo di ciò, l'operatore sarebbe intervenuto per sostituire l'ultimo tratto della linea da bonificare.

Vieppiù, questo Co.Re.Com., all'esito dell'istruttoria condotta sull'istanza per provvedimento temporaneo, avendo accertato l'inadempienza dell'operatore in relazione alla non corretta erogazione del servizio *de quo*, gli intimava di mettere in atto, tempestivamente, quanto necessario (sotto il profilo tecnico-amministrativo e gestionale), per garantire la piena funzionalità del servizio adsl sull'utenza in questione e la sua fruizione in modo regolare, continuo e senza interruzioni, giusta determina n. 211 del 3 dicembre 2014.

Orbene - va ribadito - che, nel periodo di che trattasi, stando alla corrispondenza intercorsa, l'operatore non eseguiva compiutamente i lavori esterni per il rifacimento della linea interessata dal disservizio, sicché l'intervento non era stato risolutivo e i problemi sopra segnalati persistevano ancora alla data del 17 dicembre 2014, seppure con minore intensità (per come emerge dalle comunicazioni in atti).

E' pur vero, tuttavia, che oltre la data del 17 dicembre 2014, né l'utente né il suo legale inoltravano reclami, relativi alla vicenda *de qua*, e ciò emerge dall'assenza di ulteriori segnalazioni in proposito.

Per quanto sopra, si accoglie la domanda di indennizzo per malfunzionamento della componente adsl sulla linea in oggetto, dal momento che l'istruttoria ha accertato l'esistenza, la durata e l'entità del disservizio suddetto. Non può accogliersi, invece, la domanda di indennizzo per totale interruzione del servizio, asseritamente verificatosi,

sulla linea *de qua*, dalla data di attivazione del contratto, attesa la genericità ed indeterminatazza della domanda medesima, che non risulta circostanziata né provata con riguardo alla durata ed all'esistenza stessa del disservizio lamentato.

Tutto ciò premesso, in accoglimento parziale della domanda di parte utente, si stabilisce che Telecom versi al ricorrente, a titolo di indennizzo per il malfunzionamento dell'adsl sull'utenza *de qua*, dal 9/10/2012 al 17/12/2014, per complessivi 800 giorni di disservizio, al parametro di cui al combinato disposto degli artt. 5, comma 2 e 12, comma 2 del Regolamento (all.A alla delibera n. 73/11/Cons.), la somma di € 4.000,00 (quattromila/00).

Si rigetta, perché generica e indeterminata, oltretutto infondata, la domanda di rimborso di importi in fattura (ovvero dei canoni ADSL) per mancata fruizione del servizio.

La domanda appare priva di fondamento, atteso che non si è potuta accertare la totale assenza del servizio, ma esclusivamente il suo malfunzionamento, per il che è stato già riconosciuto l'indennizzo, come sopra indicato.

Inoltre, le poche fatture esibite agli atti non consentono una ricostruzione dell'intero periodo interessato dalla contestazione e, anzi, dimostrano che l'operatore ha disposto lo storno di alcune voci di debito, come può agevolmente constatarsi dal segno meno riportato accanto ad alcuni importi nelle fatture medesime.

Si rigetta, altresì, perché infondata, la domanda di indennizzo per mancato riscontro ai reclami, atteso che la documentazione acquisita (ovvero le schermate dei contatti intercorsi con l'utente, alcune lettere di riscontro ed il resoconto della gestione del cliente) evidenziano come l'interlocuzione tra le parti non sia mancata durante tutto il periodo in questione. In definitiva, dall'istruttoria è emerso che Telecom ha riscontrato, anche per le vie brevi, le segnalazioni e i reclami dell'utente (come da note esplicative dei contatti registrati). Ciò posto, non può riconoscersi alcun indennizzo in proposito.

Non può accogliersi, perché infondata, la domanda di indennizzo per omissione dell'utenza 0965/7891xx nell'elenco telefonico abbonati, in quanto la stessa è presente negli elenchi telefonici esibiti in atti, dalla prima pubblicazione utile, posto che il relativo contratto con Telecom risale all'anno 2012. La predetta utenza è, infatti, presente negli elenchi telefonici 2013/2014 e nei successivi. Peraltro, la documentazione contrattuale esibita dall'operatore consente di affermare che, all'atto della conclusione del contratto, era stato acquisito il consenso dell'utente al suo inserimento nell'elenco telefonico abbonati, come previsto dalle norme di settore.

Per quanto concerne i disservizi relativi alle utenze 0965/7899xx e 0965/7895xx dalla documentazione prodotta è emerso che l'utente aveva, in data 23/05/2012, sottoscritto un contratto (linea valore ISDN e super internet tutto compreso) per la migrazione del numero 0965/7899xx da Vodafone a Telecom. Il contratto ISDN associava, altresì, all'utenza principale, una numerazione aggiuntiva (il numero_0965/7895xx), connessa al primo numero. Viene prodotta agli atti una missiva Telecom del mese di agosto 2012, inoltrata al cliente, che evidenzia l'annullamento della richiesta di attivazione del servizio adsl sul numero principale per (imprecisati) impedimenti tecnici che non consentono la realizzazione dell'impianto. Successivamente, come confermato dallo stesso utente, questi si vede costretto a sottoscrivere un nuovo contratto con Telecom, accettando un nuovo numero telefonico e rinunciando, per via di fatto, alla migrazione della numerazione suddetta (ed alla numerazione aggiuntiva, connessa alla principale). Alla luce di tale ricostruzione fattuale, appare, pertanto, priva di alcun fondamento la richiesta di indennizzo per mancata migrazione e relativo trasloco della linea, considerato che, come si è detto, alla detta portabilità l'utente aveva, a suo tempo, rinunciato, accettando una nuova numerazione ed un nuovo contratto.

Le schermate *Pitagora*, esibite in atti a cura dell'operatore, evidenziano l'avvio della procedura di rientro in Telecom alla data del 1/6/2012, con DAC il 13/6/2012, rifiutata da OLO perché "linea in fase di trasformazione commerciale".

Quanto alle vicende successive, l'operatore convenuto evidenzia che la numerazione principale di che trattasi è stata cessata per morosità (come da lettera di preavviso risoluzione contrattuale del 31/1/2014); con il che, è stata cessata anche la numerazione aggiuntiva, collegata alle vicende della prima.

Per quanto sopra, risultando infondate le richieste di indennizzo per mancata migrazione, mancato trasloco e perdita delle numerazioni suddette, si conclude per il rigetto delle medesime.

Parimenti, non può accogliersi, in quanto infondata, la domanda di indennizzo per omesso/errato inserimento negli elenchi telefonici abbonati, dal momento che la numerazione principale in questione, correttamente inserita da Vodafone nell'elenco anni 2011/2012, non è stata inserita da Telecom nell'elenco, anni 2012/2013, in quanto – si ribadisce – la numerazione in questione non veniva "portata" in Telecom ed il relativo contratto, sottoscritto nel mese di maggio 2012, veniva successivamente revocato di comune accordo tra le parti.

Devono respingersi, infine, perché generiche ed indeterminate, le domande di storno fatture e/o rimborso di importi indebiti, non potendosi effettuare, in proposito, alcun valido accertamento istruttorio.

Con riferimento all'utenza mobile 349/7862xxx

l'istante lamenta la sospensione senza preavviso dell'utenza *de qua* ed allega alcuni reclami inoltrati all'operatore durante il periodo considerato. L'operatore dichiara e dimostra documentalmente che l'odierno utente, reiteratamente, eseguiva i pagamenti delle fatture relative all'utenza in questione, con ritardo di alcuni mesi rispetto alla naturale scadenza delle fatture medesime. Ciò è dimostrato, ad esempio, dalla fattura del IV bimestre 2012, di € 358,56, scaduta il 24/8/2012 e pagata solamente alla data del 1 ottobre 2012, peraltro, mediante un bonifico redatto inavvedutamente e sprovvisto di causale certa; il che, come confermato dallo stesso utente, ha determinato il disagio amministrativo da esso stesso lamentato (ovvero, ne derivava, in un primo tempo, che per incertezza della causale, il pagamento non veniva correttamente associato alla fattura corrispondente). Secondo la ricostruzione fornitaci da Telecom (confermata da parte istante), nel successivo mese di gennaio 2013, l'operatore abbinava il pagamento eseguito dall'utente alla fattura del V bimestre 2012, ma, in quella data, risultava scaduta la fattura del VI bimestre 2012, sicché, permanendo una scopertura, non procedeva alla riattivazione delle utenze. Il saldo del VI bimestre 2012, di € 203,56, veniva effettuato dal cliente solo in data 19/2/2013, ma l'operatore, per riattivare le linee, richiedeva anche il pagamento della fattura successiva (conto 1/2013, di € 213,37), d'imminente scadenza. Tale ultimo pagamento non veniva eseguito tempestivamente dal cliente, sicché, permanendo la morosità (nel frattempo, l'insoluto ammontava ad un totale di € 570,69), Telecom non ha più riattivato l'utenza. Orbene, stando alla documentazione prodotta, la sospensione amministrativa dell'utenza veniva disposta alla data del 4 ottobre 2012, previo preavviso e contestuale sollecito di pagamento del 6 settembre 2012.

Telecom dimostra, altresì, di avere disposto la cessazione della linea per morosità, dopo avere inviato all'utente (alla data del 24/10/2012) lettera di risoluzione contrattuale, stante l'esistenza di fatture insolute.

Considerato che la sospensione è stata determinata dal reiterato, mancato pagamento delle fatture entro i termini di scadenza, non si ravvisa alcun inadempimento contrattuale dell'operatore nella vicenda che ci occupa, pertanto le domande di indennizzo/rimborso/storno formulate dal ricorrente appaiono infondate e non meritano accoglimento.

Non merita, altresì, accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, considerato che, dalla documentazione esibita e dalle registrazioni dei contatti intercorsi durante il periodo considerato, emerge che l'operatore ha ragguagliato l'istante in merito alle motivazioni della sospensione amministrativa del servizio, fornendogli indicazioni per la corretta riattivazione dell'utenza.

Infine, per quanto concerne le **spese di procedura**, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) considerato che entrambe le parti hanno aderito ai tentativi di conciliazione, promossi dall'utente in relazione a tutti i su indicati procedimenti e ritenuta la parziale fondatezza di uno soltanto dei ricorsi qui riuniti;

Per tutto quanto sopra esposto

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti; Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente

- 1) L'accoglimento parziale delle richieste di indennizzo avanzate dalla ricorrente S.Car di Serranò A. nei confronti di Telecom Italia;
- 2) La società Telecom è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di € 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- a) € 4.000,00 (quattromila/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento della componente ADSL sull'utenza 0965/7891xx;
- 3) Il rigetto, per le motivazioni di cui in premessa, di ogni altra domanda di indennizzo/rimborso/storno formulata negli atti introduttivi dei procedimenti qui riuniti;
- 4) In relazione alle somme di cui al precedente punto 2), la società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notifica della medesima;
- 5) Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;
- 6) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
- 7) Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Co.Re.Com. e dell'Autorità (www.agcom.it).

I Componenti

F.to Prof. Carmelo Carabetta

F.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente

F.to Prof. Alessandro Manganaro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

V. Il Direttore

F.to Avv. Rosario Carnevale