



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 169/18/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MOBILI ABITARE MEGLIO / FASTWEB S.P.A. / TELECOM ITALIA S.P.A. /
ITAL-TEL S.R.L. (ORA OPEN-TEL S.R.L.) / GREEN TELECOMUNICAZIONI
S.P.A.
(GU14/1560/2017)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 16 ottobre 2018;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

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

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*” (di seguito “*Regolamento sugli indennizzi*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

VISTA l’istanza della società Mobili abitare meglio, del 12 settembre 2017;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell’istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

CONSIDERATO che, nelle more della conclusione del procedimento, la società Ital-Tel S.r.l. ha variato la denominazione sociale in Open-Tel S.r.l.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L a Società istante, titolare di tre utenze telefoniche *business* fisse e tre utenze telefoniche *business* mobili, lamenta il malfunzionamento e l’interruzione del servizio, l’indebita fatturazione e la ritardata/omessa migrazione.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente ha dichiarato quanto segue:

a. in data 24 luglio 2015 ha sottoscritto una proposta di abbonamento per l’attivazione dei servizi telefonici da parte di Ital-Tel S.r.l., previa migrazione delle utenze n. 0445330xxx e 0445330yyy da Telecom Italia S.p.A. con prestazione di *carrier pre-selection* da parte di Green telecomunicazioni S.p.A., oltre all’attivazione di una linea aggiuntiva, n.0445333xxx;

b. in esito all’espletamento della migrazione, l’utente ha interrotto l’erogazione dei corrispettivi a Green telecomunicazioni S.p.A. che, tuttavia, ha proseguito ad emettere fattura, nonostante il servizio telefonico fosse erogato da Ital-Tel S.r.l.;

c. nel dicembre 2015 l’istante, tramite un agente commerciale, ha aderito a una PDA di Telecom Italia S.p.A. che, oltre al rientro di tutte le numerazioni fisse (n. 0445330zzz, n. 0445330yyyy n. 0445333xxx), aveva a oggetto la fornitura dei servizi telefonici sulle utenze mobili n. 3356062xxx, n. 3385695xxx e n. 3335612xxx, al costo complessivo di euro 260,00 a bimestre, tutto compreso;

d. a far data dal gennaio 2016 le utenze mobili sono migrate in Telecom Italia S.p.A., tuttavia i corrispettivi addebitati dall’operatore non risultavano conformi alle pattuizioni contrattuali;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

e. Telecom Italia S.p.A., per tramite dell'agente che aveva l'offerta commerciale, assicurava che al più presto le fatture sarebbero state corrette e sarebbe stato effettuato un conguaglio in riferimento agli importi maggiori corrisposti in relazione all'attivazione di servizi mai richiesti, ma ciò non avveniva, pertanto le numerazioni mobili sono migrate in Wind in data 9 giugno 2016;

f. per quanto attiene alle linee fisse, la linea n. 0445330yyyyè rimasta completamente disservita da metà febbraio a metà marzo 2016; la linea n. 0445330xxxè migrata in Telecom Italia S.p.A. a far data dal 15 febbraio 2016, tuttavia risultava malfunzionante dal mese di giugno 2016 perché disturbata e in proposito il tecnico di Telecom Italia S.p.A. che è intervenuto per riparare il guasto *“ha detto che dipendeva dal fatto che vi erano altri operatori presenti nel sistema e non poteva fare niente”*; la linea n. 0445333xxx non è mai migrata in Telecom Italia S.p.A. e ha smesso di funzionare a far data dal marzo 2016;

g. per di più, le fatture emesse da Telecom Italia S.p.A. in riferimento alle utenze n. 0445330yyyn. 0445330xxxerano intestate a soggetto diverso dall'utente, titolare della numerazione, e di importo difforme da quello pattuito;

h. pur di non rimanere disservito, l'utente ha pagato a Telecom Italia S.p.A. anche gli importi ritenuti non dovuti, contabilizzati in fatture con intestazione errata;

i. inoltre, nel contempo, sia la società Green Telecomunicazioni S.p.A. che la società Ital-Tel S.r.l. proseguivano a emettere fattura, pertanto l'istante ha inviato ad entrambi formale comunicazione di disdetta, rispettivamente, in data 21 luglio 2016 e 17 dicembre 2016;

j. in data 12 maggio 2016, l'utente ha stipulato un contratto con Fastweb S.p.A. per l'attivazione dei servizi telefonici sulle utenze n. 0445330aaa, n. 0445330xxx n.0445333xxx, al costo mensile di euro 125,00;

k. tuttavia, il numero 0445330yyyyè migrato solo in data 25 agosto 2016; l'utenza n. 0445330xxxnon è mai migrata ed è rimasta in Telecom Italia S.p.A., benché malfunzionante; la linea n. 0445333xxx *“non si sa dove sia”*;

l. a ogni modo, gli importi addebitati in fattura da Fastweb S.p.A. risultavano superiori a quelli pattuiti, inoltre l'operatore ha attivato un numero provvisorio, non richiesto, nelle more che venisse espletata la migrazione delle altre due linee;

m. a seguito dell'istanza GU5 depositata presso il CORECOM Veneto, in data 29 agosto 2017 è stata ripristinata l'utenza n. 0445333xxx *“che però deve essere migrata in Fastweb come da nostra richiesta del 12 maggio 2016”*;

n. inoltre, sia Telecom Italia S.p.A. che Fastweb S.p.A. emettono fattura in riferimento alla linea n. 0445330zzz;

o. infine, nell'ultima fattura di Telecom Italia S.p.A., il codice di migrazione relativo alla linea n. 0445330xxxrisulta variato rispetto a quello precedentemente indicato e comunicato a Fastweb S.p.A. ai fini dell'espletamento della procedura di migrazione.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

i. la migrazione in Fastweb S.p.A. delle utenze n. 0445330zzz, n. 0445330yyye n. 0445333xxx al costo mensile di euro 95,00, conformemente alla proposta commerciale formulata nell'aprile 2017;

ii. lo storno di tutte le fatture insolte emesse indebitamente da Green Telecomunicazioni S.p.A. dopo la migrazione delle utenze in Ital-Tel S.r.l., con ritiro della pratica di recupero credito e regolarizzazione della posizione amministrativa contabile;

iii. la corresponsione da parte di Ital-Tel S.r.l. di un eventuale indennizzo per omessa migrazione dell'utenza n. 0445333xxx che è rimasta disservita dal marzo 2016 all'agosto 2017;

iv. l'annullamento delle fatture emesse da Telecom Italia S.p.A. in riferimento alle utenze mobili, atteso che la migrazione verso altro OLO è avvenuta per inadempimento contrattuale (addebito di importi ulteriori rispetto a quelli pattuiti);

v. la corresponsione da parte di Telecom Italia S.p.A. dell'indennizzo per interruzione dell'utenza telefonica n. 0445330yyynel periodo compreso dal 15 febbraio a metà marzo 2016;

vi. la corresponsione da parte di Telecom Italia S.p.A. dell'indennizzo per malfunzionamento dell'utenza telefonica n. 0445330zzz;

vii. il ricalcolo da parte di Telecom Italia S.p.A. di tutte le fatture emesse, in adeguamento all'importo contrattuale pattuito, pari a euro 260,00 a bimestre, comprensivo dei corrispettivi riferiti sia alle utenze sia fisse che mobili, salvo rimborso dell'importo pagato in eccedenza rispetto al dovuto;

viii. la corresponsione da parte di Telecom Italia S.p.A. dell'indennizzo per ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione ed errata fatturazione (intestazione);

ix. la corresponsione da parte di Telecom Italia S.p.A. dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;

x. lo storno da parte di Telecom Italia S.p.A. dei costi addebitati a titolo di recesso anticipato e di tutti gli insoluti;

xi. la corresponsione dell'indennizzo da parte di Fastweb S.p.A. per omessa/ritardata migrazione;

xii. l'immediata cessazione da parte di Fastweb S.p.A. del numero provvisorio, non richiesto (04451980xxx-y), e il rimborso dei costi addebitati in riferimento alla predetta utenza;

xiii. il ricalcolo delle fatture emesse da Fastweb S.p.A., in adeguamento all'importo proposto nell'offerta commerciale dell'aprile 2017, pari ad euro 95,00 al mese per tre linee telefoniche, a fronte di euro 317,20 a bimestre addebitate a far data dall'8 giugno 2016.

2. La posizione degli operatori



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Le società Green Telecomunicazioni S.p.A. e Ital-Tel S.r.l. non hanno prodotto memorie in relazione ai fatti rappresentati dall'utente, né hanno partecipato alle udienze tenutesi presso il CORECOM e presso l'Autorità.

L'operatore Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto memorie, tuttavia, in udienza, ha dichiarato che: *“l'istante ha maturato un insoluto pari ad euro 1.355,92 e ritiene del tutto infondata la prospettazione fattuale fatta dal cliente nel GU14 e ritiene, pertanto, di non avere alcuna responsabilità in merito ai disservizi dedotti in controversia”*.

L'operatore Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato di aver dato tempestivo seguito al contratto sottoscritto con l'utente in data 12 maggio 2016.

In particolare, l'utenza n. 0445330yyyè migrata il 25 agosto 2016; viceversa, *“il modulo di NP relativo alla numerazione 0445333xxx è incompleto in quanto privo del codice di migrazione/segreto del dn indicato come numero secondario della linea ISDN con n. primario 0445330xxxproveniente da gestore diverso da TIM”*; mentre le richieste di NP relative alla numerazione 0445330xxxcon dn secondario 0445333xxx, inviate con il codice segreto corretto, riportato sulla fattura Ital-Tel inoltrata dall'istante, sono state oggetto di ripetute bocciature con causale *“codice segreto errato”*. Pertanto l'operatore, con mail del 12 ottobre 2016, ha informato l'utente di aver attivato *“una nuova numerazione nativa Fastweb in sostituzione della NP con esito negativo”*.

Successivamente, *“è seguita una proposta circa la rimodulazione commerciale del contratto”* e, in esito all'accettazione di controparte, la Società ha emesso fatture applicando il canone di 95,00 euro mensili, come si evince dai documenti contabili allegati alle memorie. Pertanto *“gli importi fatturati sono legittimi e dovuti”*.

3. Motivazione della decisione

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

In primis, si rileva che le doglianze mosse dall'istante nei confronti, rispettivamente, di Green Telecomunicazioni S.p.A., Ital-Tel S.r.l. e Telecom Italia S.p.A. restano incontestate, non avendo gli operatori rilevato alcunché a propria difesa, tantomeno depositato adeguata documentazione in contraddittorio alla rappresentazione dei fatti esposta nell'istanza di definizione.

Nel merito, la richiesta *sub i.* è da considerarsi accolta per *facta concludentia*, atteso che l'utente ha dichiarato in udienza che la migrazione era stata espletata in data 25 gennaio 2018 e Fastweb S.p.A. ha depositato in atti le fatture (di cui l'ultima n. LA00283977 del 14 agosto 2017) dalle quale si evince che il contributo bimestrale addebitato è pari a euro 190,00, quindi corrispondente a 95,00 euro mensili).

Analogamente, può trovare accoglimento la richiesta *sub ii.* concernente lo storno di tutte le fatture insolute indebitamente emesse da Green Telecomunicazioni S.p.A. a far data dalla migrazione in Ital-Tel S.r.l., risalente all'anno 2015, delle utenze telefoniche dedotte in controversia, con ritiro della pratica di recupero crediti e regolarizzazione della posizione amministrativa contabile dell'utente.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Per quanto attiene alla richiesta *sub iii.*, relativa alla richiesta di un indennizzo per omessa migrazione in Telecom Italia S.p.A. dell'utenza n. 0445333xxx, la documentazione in atti non dà evidenza inequivocabile delle responsabilità per omesso, ovvero ritardato, espletamento della procedura di migrazione. Tuttavia, atteso che Telecom Italia S.p.A., a fronte della richiesta di rientro del 31 dicembre 2015, non ha dato prova di aver comunicato all'utente eventuali impedimenti tecnici riscontrati in fase di migrazione, in riferimento al periodo compreso dal 10 gennaio 2016 (data in cui Telecom Italia S.p.A., ai sensi dell'articolo 4 delle proprie Condizioni generali di contratto, avrebbe dovuto attivare la linea) al 1 marzo 2016 (data in cui la linea ha smesso di funzionare) Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 3,00 al giorno per 51 giorni, per un totale pari a euro 153,00 (centocinquantaquattro/00). In riferimento al periodo seguente, ovvero dal 2 marzo 2016 al 29 agosto 2017 (data in cui Telecom Italia S.p.A. ha poi riattivato la linea), durante il quale l'utenza è stata completamente disservita, Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 10,00 al giorno per 546 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 2 marzo 2016 al 29 agosto 2017, per un totale pari a euro 5.460,00 (cinquemilaquattrocentosessanta/00). Si evidenzia, inoltre, che l'indennizzo è riconosciuto in misura unitaria, ovvero non per ciascun servizio, in quanto l'istante non ha precisato quali fossero i servizi attivi sulla linea telefonica di cui si discute.

La richiesta *sub iv.*, di annullamento delle fatture emesse da Telecom Italia S.p.A. in riferimento alle utenze mobili, si ritiene implicitamente soddisfatta per effetto dell'accoglimento della richiesta *sub vii.*, di cui è detto in seguito.

Proseguendo, si osserva che Telecom Italia S.p.A. ha lasciato incontestata la doglianza dell'istante in merito all'interruzione dell'utenza telefonica n. 0445330aaa, nel periodo compreso dal 15 febbraio a metà marzo 2016. In particolare, l'operatore non ha addotto, tantomeno dimostrato, di non avere alcuna responsabilità in ordine al menzionato disservizio, ovvero di aver posto in essere tutte le attività di competenza volte alla risoluzione del guasto. Pertanto, Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 10,00 al giorno per 30 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 15 febbraio al 15 marzo 2016 per un totale pari a euro 300,00 (trecento/00). Anche in tal caso si precisa che l'indennizzo è riconosciuto in misura unitaria, ovvero non per ciascun servizio, in quanto l'istante non ha precisato quali fossero i servizi attivi sulla linea telefonica in parola.

Per quanto attiene al contestato malfunzionamento dell'utenza telefonica n. 0445330zzz, premesso che il disservizio riferito dall'istante risulta relativo esclusivamente al servizio voce, Telecom Italia S.p.A. si è limitata a rilevare, in udienza, l'assenza del disservizio, ma non ha fornito prova alcuna di quanto addotto, tantomeno di aver effettuato le verifiche tecniche di competenza. Pertanto, in accoglimento alla richiesta *sub vi.* Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

cui all'articolo 5, comma 2, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 5,00 al giorno per 467 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 1 giugno 2016 (data indicata dall'utente nell'istanza di definizione e non contestata dall'operatore) al 12 settembre 2016 (data del deposito dell'istanza di definizione dell'Autorità), per un totale pari a euro 2.335,00 (duemilatrecentotrentacinque/00).

Analogamente, può trovare accoglimento la richiesta *sub vii.*, in quanto Telecom Italia S.p.A. non ha contestato quanto addotto dall'utente, ovvero che le condizioni economiche dell'offerta contrattuale cui l'istante aveva aderito prevedevano un corrispettivo bimestrale pari ad euro 260,00, riferito sia alle utenze fisse che a quelle mobili. Pertanto, l'operatore è tenuto al ricalcolo di tutte le fatture emesse in riferimento al rapporto contrattuale dedotto in controversia, in adeguamento al corrispettivo bimestrale pari ad euro 260,00, fermo restando il rimborso di eventuali somme percepite in eccedenza al predetto importo.

Per quanto attiene alla richiesta *sub viii.* concernente il ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione da parte di Telecom Italia S.p.A., atteso che ai sensi dell'articolo 4 delle proprie Condizioni generali di contratto l'operatore si impegna ad attivare i servizi entro 10 giorni dalla richiesta del cliente e considerato che la richiesta è datata 31 dicembre 2015, la Società avrebbe dovuto attivare le utenze entro il 10 gennaio 2016. Pertanto, fermo restando che nelle more dell'espletamento della procedura di migrazione le linee telefoniche erano servite dall'operatore *donating*, Telecom Italia S.p.A., in riferimento all'utenza n. 0445330aaa, è tenuta a corrispondere alla società istante l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 3,00 al giorno per 36 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 10 gennaio 2016 (data in cui l'operatore avrebbe dovuto attivare il servizio) al 15 febbraio 2016 (data in cui la linea è stata interrotta), per un totale pari a euro 108,00 (centootto/00). Parimenti, in riferimento al medesimo periodo, l'operatore è tenuto a corrispondere alla società istante l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 3,00 al giorno per 36 giorni, per un totale pari a euro 108,00 (centootto/00), per il ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione dell'utenza n. 0445330zzz. Si evidenzia che anche in tal caso l'indennizzo è riconosciuto in misura unitaria, ovvero non per ciascun servizio, in quanto l'istante non ha precisato quali fossero i servizi attivi sulle predette linee telefoniche.

Infine, la richiesta di indennizzo relativa al ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione dell'utenza n. 0445333xxx si ritiene soddisfatta per effetto dell'accoglimento della richiesta *sub iii.*

Non può invece essere accolta la richiesta di indennizzo per errata intestazione della fattura in quanto il *Regolamento sugli indennizzi* non contempla alcuna fattispecie riconducibile a tale titolo.

Può trovare accoglimento la richiesta *sub ix.* in quanto Telecom Italia S.p.A. non ha dimostrato di aver riscontrato alcun reclamo inviato dall'utente. Pertanto l'operatore è



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

tenuto a corrispondere alla società Mobili abitare meglio l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00).

Anche la richiesta *sub x.* può essere accolta, atteso che la società istante, con ogni evidenza, ha ritenuto di migrare le linee telefoniche verso altro operatore a fronte dei disservizi patiti e del mancato riscontro ai reclami inviati. Pertanto, Telecom Italia S.p.A. è tenuta a stornare tutti i costi addebitati a titolo di recesso e disattivazione servizi. Non si può viceversa disporre lo storno di tutto l'insoluto maturato dall'utente in quanto, in assenza di dettaglio specifico e relativa documentazione contabile la richiesta resta generica e non provata.

Circa la richiesta di indennizzo, per omessa/ritardata migrazione da Telecom Italia S.p.A. a Fastweb S.p.A. si osserva quanto segue. Le utenze n. 0445330xxxe n. 0445333xxx non sono migrate a causa degli impedimenti tecnici riscontrati dall'operatore *recipient* nel corso della procedura. Tuttavia, Fastweb S.p.A., in sede di riscontro a una richiesta di informazioni formulata dall'Autorità, a fronte dell'istanza di adozione di provvedimento temporaneo depositata dall'utente, ha prodotto una *mail* inviata all'istante nell'agosto 2017, nella quale rendeva noto il problema riscontrato relativamente all'errata indicazione del codice di migrazione. Ciò stante, alcuna responsabilità può essere attribuita a Fastweb S.p.A. che, a fronte delle attività di competenza poste in essere, ha dimostrato di aver ricevuto delle bocciature non ad essa imputabili e di averne dato anche comunicazione all'utente. Per quanto riguarda la linea n. 0445330aaa, premesso che ai sensi delle proprie Condizioni generali di contratto l'operatore si riserva 60 giorni dalla sottoscrizione della PDA per l'attivazione dei servizi, nel caso di specie si desume che l'utenza sarebbe dovuta essere attivata entro e non oltre il 12 luglio 2016. Viceversa, avendo attivato i servizi solo in data 25 agosto 2016, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 3,00 al giorno per 44 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 12 maggio 2016 (data in cui l'istante ha chiesto la migrazione) al 25 agosto 2016 (data in cui la linea è migrata), per un totale pari a euro 132,00 (centotrentadue/00).

In merito alla contestata numerazione provvisoria (04451980610-9), si precisa che, la stessa non determina l'addebito di costi ulteriori a carico dell'utente ma viene attivata dalla Società, ai sensi delle proprie Condizioni generali di contratto, al solo scopo di contenere il disservizio del cliente nelle more dell'espletamento della portabilità della numerazione richiesta. Peraltro, a fronte della comunicazione ricevuta dall'istante in merito a tale circostanza, con *email* del 12 ottobre 2016, alcuna contestazione è pervenuta nell'immediatezza all'operatore. Pertanto la relativa richiesta di rimborso non può essere accolta.

Analogamente, atteso che Fastweb S.p.A. ha dimostrato che le fatture emesse in seguito alla rimodulazione dell'offerta commerciale dell'aprile 2017 erano conformi all'importo proposto, pari ad euro 95,00 al mese per tre linee telefoniche, anche la richiesta *sub xiii.* non può essere accolta.

Infine, appare equo liquidare in favore della parte istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

100,00 (cento/00), a carico esclusivamente di Telecom Italia S.p.A. in considerazione della maggiore responsabilità come sopra configurata.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società Mobili abitare meglio, nei confronti delle società Green Telecomunicazioni S.p.A., Ital-Tel S.r.l., Telecom Italia S.p.A. e Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Green Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta a stornare tutte le fatture insolute indebitamente emesse a far data dalla migrazione delle utenze telefoniche dedotte in controversia in Ital-Tel S.r.l., con ritiro della pratica di recupero crediti e regolarizzazione della posizione amministrativa contabile dell'utente.

3. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta al ricalcolo di tutte le fatture emesse in riferimento al rapporto contrattuale dedotto in controversia, in adeguamento al corrispettivo bimestrale pari ad euro 260,00, fermo restando il rimborso di eventuali somme percepite in eccedenza al predetto importo. L'operatore, oltre a stornare tutti i costi addebitati a titolo di recesso e disattivazione servizi, è anche tenuto a corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, l'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, oltre ai seguenti importi, maggiorati degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 153,00 (centocinquantaquattro/00) a titolo di indennizzo per ommesso rispetto degli oneri informativi di competenza, nell'ambito dell'espletamento della procedura di migrazione dell'utenza n. 0445333xxx;

ii. euro 5.460,00 (cinquemilaquattrocentosessanta/00) a titolo di indennizzo per ritardata migrazione dell'utenza n. 0445333xxx in pendenza di disservizio;

iii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per interruzione della linea telefonica n. 0445330aaa;

iv. euro 2.335,00 (duemilatrecentotrentacinque/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento della linea telefonica n. 0445330zzz;

v. euro 108,00 (centootto/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione dell'utenza n. 0445330aaa;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

vi. euro 108,00 (centotto/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione dell'utenza n. 0445330zzz;

vii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

4. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente euro 132,00 (centotrentadue/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione dell'utenza n. 0445330yyyda Telecom Italia S.p.A.

5. Le società Green Telecomunicazioni S.p.A., Telecom Italia S.p.A. e Fastweb S.p.A., sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

6. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259

7. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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 sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 16 ottobre 2018

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi