

## **DELIBERA N. 30/13/CRL**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**DIESSE ECO INFORMATICA / FASTWEB █████ / WIND TELECOMUNICAZIONI █████**

#### **IL CORECOM LAZIO**

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 3.4.2013;

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

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1° gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "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'articolo 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995 n. 481" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 22.9.2011, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/549/2011, con cui la DIESSE INFORMATICA DI SERRA █████ (di seguito, per brevità, "Diesse") ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con le società FASTWEB █████ (di seguito, per brevità, "Fastweb") e WIND TELECOMUNICAZIONI █████ (di seguito, per brevità, "Wind");

VISTA la nota del 21.11.2011 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti a produrre memorie e documentazione, nonché un ulteriore termine per integrazioni e repliche alle produzioni avversarie;

VISTE le note difensive ed i documenti tempestivamente depositati dalle parti;

UDITE le parti all'udienza del 28.5.2012;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.**

**1.a.** L'istante, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, ha introdotto il presente contenzioso nei confronti di Fastweb e di Wind, lamentando continui disservizi sull'utenza fissa (business; n. 06.████) sin dall'attivazione con Fastweb avvenuta nel 2008; la sospensione dell'utenza, senza preavviso, ad opera di Fastweb, per 4 giorni nel 2008, e dal 6 al 10 luglio 2009; la ritardata migrazione dell'utenza da Fastweb in Wind effettuata, dopo ripetuti tentativi, in data 16.2.2011; l'interruzione del servizio per 30 giorni dal 16.2.2011.

Chiedeva pertanto lo storno dell'insoluto esistente presso Fastweb e gli indennizzi previsti dalla Delibera 73/11/CONS per il malfunzionamento del servizio, la successiva sospensione, la ritardata migrazione, oltre alle spese di procedura.

In particolare, l'utente specificava che il malfunzionamento aveva ad oggetto il servizio fax, ma non indicava i periodi dei singoli disservizi asseritamente subiti. Quanto alla migrazione, l'utente depositava copia della email 21.7.2008 con cui Fastweb comunicava il codice di migrazione, successivamente rivelatosi errato, nonché copia delle comunicazioni successive, anche di riscontro ai reclami dell'utente; copia dei 4 contratti sottoscritti con Wind; copia dei numerosi reclami inviati sia a Fastweb che a Wind per lamentare la ritardata migrazione, con copia delle risposte ricevute. L'utente così quantificava gli indennizzi richiesti: € 9.550,00 per omessa portabilità per 955 giorni ex art. 6 Delibera 73/11/CONS; € 12.440,00 per malfunzionamento del servizio per 1.244 giorni ex art. 5 Delibera 73/11/CONS; € 585,00 per sospensione del servizio per 39 giorni ex art. 4 Delibera 73/11/CONS; € 200,00 per mancato rispetto del D. Lgs. 196/2003 per avere Fastweb incaricato una società terza del recupero del credito verso il cliente; € 300,00 per spese di procedura.

**1.b.** Con memoria difensiva tempestivamente depositata, Fastweb deduceva che il 4.6.2008 l'utente sottoscriveva il contratto con contestuale richiesta di portabilità dell'utenza Telecom n. 06.████; il servizio veniva attivato il 24.7.2008; il 23.3.2009 Fastweb comunicava all'utente il codice di migrazione (MTWU001████) indicando le numerazioni ad esso associate (06.████ e 06.████); il 18.6.2009 Wind avviava richiesta di migrazione, indicando solo una delle due utenze associate al codice di migrazione, richiesta che veniva bocciata da Fastweb per incompletezza DN associati; anche la successiva richiesta di migrazione (7.9.2009) veniva bocciata per il medesimo motivo; le richieste di migrazione del 19.10.2010, 2.12.2010, 17.12.2010, 4.1.2011 venivano bocciate con causale "DN non associato all'accesso da migrare" in quanto Wind indicava 3 utenze associate all'accesso da migrare; il 28.1.2011 Wind inoltrava richiesta di migrazione che veniva espletata da Fastweb il 16.2.2011. Il ritardo nella migrazione

non era pertanto imputabile a Fastweb, che sin dal 23.3.2009 aveva correttamente comunicato all'utente il codice di migrazione e le utenze ad esso associate. Il disservizio lamentato dall'utente sul malfunzionamento del fax, veniva risolto da Fastweb con intervento tecnico del 28.7.2008 (sostituzione del modem); gli altri disservizi lamentati venivano riscontrati con mail Fastweb del 10.6.2009, con cui comunicava all'utente che il problema non dipendeva dalla propria rete bensì dal fax in uso all'utente; per i malfunzionamenti successivi al 16.2.2011 Fastweb non era responsabile, essendo l'utenza, da quella data, passata a Wind; l'utente, infine, aveva sospeso i pagamenti a far data dal 30.11.2008 ed aveva maturato un insoluto di € 1.566,27 che, per puro spirito conciliativo, Fastweb si dichiarava disposta a stornare, oltre a dichiararsi disposta a corrispondere la somma di € 150,00 a titolo di indennizzo.

**1.c.** Con memoria difensiva tempestivamente depositata, Wind deduceva di avere avviato la procedura di migrazione in data 23.12.2008 relativamente all'utenza 06. [REDACTED], che veniva bocciata da Fastweb con causale "*codice di migrazione errato*"; le successive 10 richieste di migrazione venivano bocciate con causali "*incompletezza DN associati*" e "*DN non associato all'accesso da migrare*"; la richiesta del 28.1.2011 veniva infine espletata il 16.2.2011. Wind deduceva inoltre di non avere ricevuto alcun reclamo da parte dell'utente per la segnalazione del mancato funzionamento dell'utenza a far data dal 16.2.2011: di tale disservizio, Wind veniva a conoscenza solo con il deposito dell'istanza per provvedimento temporaneo proposta dall'utente e, in pari, data, provvedeva alla rimozione dell'HAG di Fastweb, rendendo così attivo e funzionante il servizio. Wind concludeva pertanto per l'assenza di qualsivoglia propria responsabilità per i fatti lamentati dall'utente.

**1.d.** All'udienza di discussione del 28.5.2012 le parti si riportavano ciascuna ai propri scritti difensivi e il Legale Istruttore, dato atto dell'impossibilità di raggiungere un accordo, rimetteva gli atti al Collegio per la decisione.

## **2. Motivi della decisione.**

### **A. Sul rito**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza proposta nei confronti di Fastweb e Wind soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

E' dunque esclusa ogni pronuncia risarcitoria, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice ordinario.

Deve altresì essere dichiarata inammissibile la domanda di pagamento di un indennizzo ai sensi della Delibera 73/11/CONS, proposta dall'utente nei confronti di Fastweb per asserito mancato rispetto del D. Lgs. 196/2003 per avere Fastweb incaricato una società terza del recupero del

credito verso il cliente: il Corecom è infatti incompetente a pronunciarsi in merito all'asserita violazione del D. Lgs. 196/2003.

## **B. Nel merito.**

### **2.b.1. Sulla domanda di pagamento di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio.**

L'utente ha dedotto che sin dall'inizio del rapporto con Fastweb, il servizio ha subito ripetuti malfunzionamenti.

Fastweb ha dedotto di avere risolto una prima segnalazione di malfunzionamento con intervento tecnico del 28.7.2008 (sostituzione del modem), non contestato dall'utente, e che gli altri disservizi lamentati dall'utente venivano riscontrati con mail Fastweb del 10.6.2009, con cui comunicava all'utente che il problema non dipendeva dalla propria rete; per i malfunzionamenti successivi al 16.2.2011 Fastweb eccepiva, infine, di non esserne responsabile, essendo l'utenza, da quella data, passata a Wind.

Tuttavia Fastweb, al di là delle allegazioni e difese proposte, non ha fornito la prova di avere fornito il servizio in modo regolare, continuo e senza interruzione; in altre parole, non ha fornito la prova dell'esatto adempimento o che l'inadempimento sia dipeso da causa ad essa non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi, con la conseguenza che qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo nell'adempimento l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che le circostanze oggetto di doglianza sono dovute da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo.

Pertanto, da un lato, Fastweb ammette le segnalazioni del disservizio effettuate dall'utente; dall'altro, ai fini del riconoscimento e della quantificazione di un indennizzo, occorre rilevare che si è trattato di un malfunzionamento e non di completa interruzione di linea - disservizio separatamente circostanziato dall'utente stesso - sicchè non risulta applicabile il parametro indennizzatorio invocato dall'utente ex art.5 comma 1, e 12, comma 2, Delibera 73/11/CONS.

L'utente ha pertanto diritto all'indennizzo previsto dagli artt. 5, comma 2 e 12, comma 2 Delibera 73/11/CONS per il malfunzionamento dedotto (dal 13 al 16 gennaio 2009; il 19-22-26-27-29-30 gennaio 2009; il 5-6-9-10-16 febbraio 2009; 6-11-20-24-25-26-30 marzo 2009; 3-6-7-27 aprile 2009; 15.5.2009; 10.6.2009) per complessivi 28 giorni, per € 140,00.

### **2.b.2. Sulla domanda di pagamento di un indennizzo per ritardata portabilità da Fastweb a Wind.**

Ai fini di una migliore comprensione delle fattispecie oggetto di contestazione, sembra utile premettere alla valutazione di merito della condotta tenuta da Fastweb e da Wind, una sintetica descrizione del complesso quadro normativo e regolamentare in materia di migrazione della telefonia fissa, evidenziandone gli aspetti di maggior rilievo ai fini che qui interessano.

La legge 2 aprile 2007, n. 40, recante "*conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della*

concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese”, ha riconosciuto all’utente finale la facoltà di trasferire il contratto di fornitura del servizio in capo ad un altro operatore, vietando vincoli temporali o ritardi, e senza spese non giustificate da costi dell’operatore. In particolare, assume rilevanza al riguardo il disposto dell’articolo 1, comma 3, della predetta legge, secondo cui “[i] contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell’operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni”.

A seguito di tale normativa, si è sviluppata un’ampia attività regolamentare da parte dell’AGCOM, in cui assumono rilievo la Delibera n. 274/07/CONS, il cui art. 18 bis definisce le modalità di migrazione di un cliente tra operatori (da OLO ad altro OLO, o da OLO a Telecom Italia); la Delibera n. 41/09/CIR (che modifica le procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS), il cui art. 1 riduce la durata della fase 2 (inizialmente fissata dalla delibera 274/07/CONS in 10 o 20 giorni lavorativi a seconda del servizio da migrare, a 5 giorni lavorativi a partire dal 1.3.2010); la Delibera n. 52/09/CIR (Modalità di implementazione del codice segreto nell’ambito delle procedure di migrazione) il cui art. 1 definisce le modalità di generazione del codice segreto e quelle di utilizzo nelle procedure di migrazione.

La complessa normativa testè citata suddivide la migrazione in 3 Fasi, nell’ambito di ciascuna delle quali sono dettagliatamente indicati gli adempimenti che devono essere assolti dagli operatori coinvolti (definiti “Donating”, cioè l’operatore presso il quale è attiva l’utenza da migrare; e “Recipient”, cioè l’operatore verso il quale l’utente intende migrare).

In particolare, nella Fase 1 l’utente aderisce ad una offerta commerciale del *Recipient* e gli comunica il proprio codice di migrazione, precedentemente fornitogli dal *Donating*. Nella Fase 2 il *Recipient* trasmette la richiesta di passaggio al *Donating* e quest’ultimo procede alle verifiche (formali e tecniche, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal *Recipient*), fornendo l’esito delle stesse al *Recipient* entro 5 giorni lavorativi, trascorsi inutilmente i quali si applica comunque il silenzio assenso; nei casi specificati dalla normativa, il *Donating* può inviare, entro lo stesso termine di 5 giorni, un KO. Nella Fase 3 il *Recipient*, ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del *Donating*, processa la migrazione entro la DAC (data attesa consegna) precedentemente concordata con il cliente; nei casi specificati dalla normativa può inviare un KO (impossibilità tecnica a fornire il servizio: ad es. per irreperibilità cliente, o problemi di rete), concordando, in tal caso, una nuova DAC (rimodulazione).

Venendo al caso che ci occupa, dai documenti prodotti dalle parti si evince che:

- a) Con mail del 21.7.2008 Fastweb comunicava all’utente il “codice di migrazione MTW00U001 [REDACTED] - Numeri di telefono associati migrabili 06. [REDACTED]”;

Il 25.11.2008 ed il 26.2.2009 l’utente sottoscriveva contratto con Wind ed il modulo per la contestuale richiesta di portabilità dell’utenza 06. [REDACTED], ove indicava codice di migrazione e utenza ad esso associata come comunicatigli da Fastweb con mail del 21.7.2008; tale primo ordine di migrazione veniva bocciato con causale “codice di migrazione errato”; seguivano altri 2 tentativi (3.2.2009 e 16.3.2009) di Wind di migrare l’utenza, anch’essi falliti per la medesima causale.

b) Con mail del 23.3.2009 Fastweb comunicava altro “codice di migrazione MTWU001 [REDACTED] - Numeri di telefono associati migrabili 06. [REDACTED] e 06. [REDACTED]”.

Gli ordini di migrazione del 18.6.2009 e 7.9.2009 venivano bocciati con causale “incompletezza DN associati” in quanto mancanti dell'altra numerazione associata 06. [REDACTED].

Il 13.10.2010 l'utente sottoscriveva nuovamente un contratto con Wind, con contestuale richiesta di portabilità dell'utenza 06. [REDACTED], compilando il relativo modulo e indicando il codice di migrazione MTWU001 [REDACTED] come comunicatogli da Fastweb il 23.3.2009, ma indicando la sola utenza 06. [REDACTED] ad esso associata, e non anche l'altra 06. [REDACTED] comunicatigli da Fastweb sempre con mail del 23.3.2009. Ancora, con la nuova e successiva “Proposta contratto Infostrada” sottoscritta dall'utente il 26.11.2010, veniva indicato il primo (ed errato) codice di migrazione comunicato da Fastweb (MTW00U001 [REDACTED]) e la sola numerazione 06. [REDACTED]; nel modulo relativo alle numerazioni aggiuntive, sottoscritto dall'utente, veniva indicato il medesimo, errato, codice di migrazione, e le numerazioni aggiuntive 06. [REDACTED] nonché 06. [REDACTED]. Pertanto, le richieste di migrazione del 19.10.2010, 2.12.2010, 17.12.2010, 4.1.2011 venivano bocciate con causale “DN non associato all'accesso da migrare” in quanto Wind indicava 3 utenze associate all'accesso da migrare (le due indicate da Fastweb, oltre alla terza 06. [REDACTED]).

Infine, il 28.1.2011 Wind processava ordine di migrazione con la corretta indicazione del codice di migrazione e delle utenze ad esso associate (MTWU001 [REDACTED] Numeri di telefono associati migrabili 06. [REDACTED] e 06. [REDACTED]) comunicate da Fastweb all'utente il 23.3.2009, che veniva espletata da Fastweb il 16.2.2011.

Deve pertanto ritenersi che il ritardo nella procedura di migrazione con portabilità sia imputabile a Fastweb sino al 23.3.2009, data in cui ha comunicato all'utente il codice di migrazione MTWU001 [REDACTED] e le numerazioni ad esso associate, in forza dei quali la migrazione è stata effettivamente espletata il 16.2.2011.

Il “codice di migrazione MTW00U001 [REDACTED] Numeri di telefono associati migrabili 06. [REDACTED]” comunicati da Fastweb con mail del 21.7.2008 si sono invece rivelati errati, tanto che i relativi ordini sono stati bocciati con causale “codice di migrazione errato”, e di ciò deve ritenersi esclusiva responsabile Fastweb.

Deve quindi affermarsi il diritto dell'utente al pagamento di un indennizzo da parte di Fastweb, responsabile di avere comunicato un codice di migrazione errato e di non avere comunicato tutte le numerazioni ad esso associate, così determinando la bocciatura dei processi di migrazione con portabilità avviati da Wind in forza del (primo) contratto sottoscritto con l'utente il 25.11.2008. Dies a quo per il calcolo dell'indennizzo è la predetta data del 25.11.2008; dies ad quem è la data del 23.3.2009, in cui Fastweb comunica il codice di migrazione e le numerazioni ad esso associate, che si riveleranno poi corretti ed in forza dei quali la migrazione veniva ultimata il 16.2.2011. Per il calcolo dell'indennizzo è applicabile l'art. 6 e art. 12, comma 2, Delibera 73/11/CONS. L'utente ha pertanto diritto a vedersi pagare da Fastweb l'indennizzo di € 1.180,00 per 118 giorni di ritardata portabilità del numero.

L'utente ha altresì diritto allo storno delle fatture riferibili al predetto periodo 28.11.2008 - 23.3.2009 limitatamente alle spese fisse escluso il traffico effettuato e, in particolare, allo storno delle fatture n. [REDACTED] del 30.9.2008 limitatamente alla somma di € 48,00 i.i. (per abbonamento

mese nov. 2008); fatt. ■■■ del 30.11.2008 limitatamente ad € 100,26 i.i.; fatt. n. ■■■ del 31.1.2009 limitatamente ad € 277,23 i.i.

Deve, infine, essere disposto lo storno integrale della fattura n. ■■■ del 31.3.2011, emessa quando l'utente era già migrato in Wind e recante addebito di somma priva di causa ("importi una tantum solo in questo conto € 144,68" oltre Iva).

Quanto ai tentativi di migrazione con portabilità successivi al 23.3.2009 – data in cui Fastweb comunica all'utente il corretto codice di migrazione le complete numerazioni ad esso associate – di esse deve ritenersi unico responsabile lo stesso utente che, sottoscrivendo i moduli relativi alla richiesta di portabilità, non li ha correttamente compilati o non ne ha controllato l'esattezza dei dati: gli errori in essi contenuti, infatti, hanno determinato l'insuccesso delle varie procedure di migrazione, sino a quella avviata il 28.1.2011 e conclusasi positivamente il 16.2.2011.

### **2.b.3. Sulla domanda di pagamento di un indennizzo per la sospensione del servizio.**

L'utente ha lamentato la sospensione del servizio, senza preavviso, ad opera di Fastweb, per 4 giorni nel 2008, e dal 6 al 10 luglio 2009.

Fastweb ha dedotto che l'utente si è reso moroso nel pagamento delle fatture a far data da quella del 30.11.2008, ed ha provato di aver inviato all'utente il preavviso di sospensione con lettera del 23.2.2009, non contestata dall'utente, mentre nulla ha provato in merito alla sospensione di 4 giorni del 2008 che, pure, a mente dell'art. 5, comma 1, Allegato A alla Delibera 173/07/CONS, doveva essere preceduto dal preavviso di sospensione.

L'utente ha pertanto diritto all'indennizzo previsto dall'art. 4, comma 1 e art. 12, comma 2, Delibera 73/11/CONS, quantificato in € 60,00.

### **2.b.4. Sulla domanda di pagamento di un indennizzo per la ritardata attivazione del servizio.**

L'utente ha altresì lamentato la mancata attivazione del servizio, o la sua interruzione, dal 16.2.2011 – data di passaggio a Wind – al 16.3.2011.

Wind ha eccepito di non avere ricevuto alcun reclamo da parte dell'utente per la segnalazione dell'asserito mancato funzionamento dell'utenza a far data dal 16.2.2011: di tale disservizio, Wind veniva a conoscenza solo con il deposito dell'istanza per provvedimento temporaneo proposta dall'utente il 22.2.2011 (prot. N. 1085/2011) e, in pari data, provvedeva alla rimozione dell'HAG di Fastweb, rendendo così attivo e funzionante il servizio che si ha per ripristinato – per stessa ammissione di Wind resa nell'ambito del predetto procedimento per provvedimento temporaneo e urgente – solo alla data del 16.3.2011.

Wind non ha fornito la prova dell'esatto adempimento o che l'inadempimento sia dipeso da causa ad essa non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

E' infatti principio generale, consolidato in giurisprudenza, quello secondo cui gli operatori telefonici devono fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, con la conseguenza che qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il

ritardo nell'adempimento l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che le circostanze oggetto di doglianza sono dovute da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo, fornendo altresì la prova di avere informato l'utente delle predette difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione.

A mente degli artt. 3, comma 1 e 12, comma 2 Delibera 73/11/CONS l'utente ha pertanto diritto all'indennizzo di € 420,00 per la mancata attivazione del servizio da parte di Wind dal 16.2.2011 al 16.3.2011.

### **3. Sulle spese del procedimento.**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto *“del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”*.

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e del loro grado di partecipazione, si ritiene congruo liquidare l'importo complessivo di Euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione, da porsi a carico di entrambi gli operatori, nella misura del 50% dell'importo ciascuno.

Per tutto quanto sopra esposto,

## **IL CORECOM LAZIO**

CONSIDERATO che per quanto precede la domanda di DIESSE ECO INFORMATICA di SERRA ████ sia da accogliere nei limiti di cui in motivazione;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 100,00 (cento), quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura da porsi a carico di entrambi gli operatori in parti uguali;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

## **DELIBERA**

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata da DIESSE ECO

INFORMATICA di SERRA [REDACTED] in data 22 settembre 2011.

La società FASTWEB [REDACTED] è pertanto tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- i. Euro 140,00= (cento quaranta/00=) per 28 giorni di malfunzionamento della linea, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- ii. Euro 1.180,00= (mille centoottanta/00=) per 118 giorni di ritardata portabilità del numero, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- iii. Euro 60,00= (sessanta/00=) per la indebita sospensione del servizio per 4 giorni, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- iv. Euro 50,00= (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura.

La società FASTWEB [REDACTED] è inoltre tenuta a disporre lo storno delle seguenti fatture, per i seguenti importi:

- fatt. n. [REDACTED] del 30.9.2008 limitatamente alla somma di € 48,00 i.i.;
- fatt. n. [REDACTED] del 30.11.2008 limitatamente ad per € 100,26 i.i.;
- fatt. n. [REDACTED] del 31.1.2009 limitatamente ad € 277,23 i.i.;
- fattura n. [REDACTED] del 31.3.2011, storno integrale;

La società WIND TELECOMUNICAZIONI [REDACTED] è tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- a. Euro 420,00= (quattrocento venti/00=) per la ritardata attivazione del servizio, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- b. Euro 50,00= (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

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

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed

è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio.

Roma, 3 aprile 2013

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Livio Sviben

Fto