

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 562/17 xxxx/  
/Open-Tel S.r.l./Digitel Italia S.p.A./ Fastweb S.p.A. / Telecom Italia  
S.p.A.**

Presenti:

<b>ENZO BROGI</b>	<i>Presidente</i>
<b>CHETI CAFISSI</b>	<i>VicePresidente</i>
<b>ALBERTO LAPENNA</b>	<i>Componente</i>
<b>ELETTRA PINZANI</b>	<i>Componente</i>
<b>MASSIMO SANDRELLI</b>	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata  
della redazione del presente atto*

## **II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI**

**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'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

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

**VISTA** la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

**VISTO** l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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 28 novembre 2017;

**VISTA** la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

**VISTA** la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;

**VISTA** Delibera Agcom n. 274/07/CONS "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso" e successive modifiche ed integrazione;

**VISTA** Delibera Agcom n. 41/09/CIR "Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa";

**VISTA** la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

**VISTA** la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

**VISTA** la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica" e successive modifiche;

**VISTA** la Delibera Agcom 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*”,

**VISTA** l’istanza GU14 n. 516 del giorno 26 ottobre 2017 con cui la società xxxxx chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere Fastweb S.p.A. (di seguito, per brevità, Fastweb), Telecom Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Telecom Italia), Open-Tel S.r.l. (di seguito, per brevità, Open-Tel) e Digitel Italia S.r.l ora in liquidazione (già Digitel Italia S.p.A., di seguito, per brevità, DigiTel) ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

**RILEVATO** 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 Agcom n. 347/18/CONS;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

Parte istante ha lamentato:

- a) interruzione dei servizi sull’utenza *business* n. 0575 323xxx nel passaggio da Fastweb a Open-Tel, con contestuale doppia fatturazione;
- b) il mancato rientro in Telecom Italia, richiesto al fine di ottenere il ripristino dell’utenza *de qua* non verificatosi per la comunicazione di codici di migrazione errati da parte dell’operatore *donating*.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato che:

- “*nella primavera del 2016, (...) riceveva la visita di un agente di Open-Tel (...), il quale gli proponeva di migrare il numero telefonico aziendale 0575323xxx (linea voce e adsl, attivo con Fastweb) verso il nuovo operatore, decantando eccellenti servizi a costi contenuti*”; “*più volte richiedeva all’agente rassicurazioni sulla qualità del servizio e quest’ultimo gli assicurava che il servizio avrebbe funzionato perfettamente nella sua zona*”;

- nelle more del passaggio fra i due operatori, constatava “*gravissimi disagi: rimaneva infatti completamente isolato dal 15 agosto 2016 al 08 settembre 2016 e gli operatori in questione si rimbalzavano le responsabilità*”;

- il *call center* di “*Fastweb affermava che la colpa era soltanto di Open-Tel che non aveva provveduto ad installare correttamente il nuovo servizio, mentre quest’ultima attribuiva a Fastweb ogni tipo di responsabilità*”;

- nonostante la totale assenza di servizi per quasi un mese, “*riceveva fatture per i mesi di giugno, luglio, agosto e settembre 2016 da parte di entrambi i gestori, in riferimento al n. 0575323xxx*”: “*era del tutto evidente che si trattasse di un’errata doppia fatturazione relativamente agli stessi servizi*”;

- “*contattava pertanto i servizi clienti dei due operatori, telefonicamente e via mail*”;

- non riceveva spiegazioni, *“ma gli veniva prospettato un distacco della linea qualora non avesse pagato le fatture; messo alle strette egli provvedeva al pagamento delle bollette di entrambi gli operatori”*;
- nel periodo intercorrente da ottobre 2016 fino al maggio 2017 *“continuavano a verificarsi continui disservizi sulla linea (spesso isolata o mal funzionante)”*;
- nel maggio 2017 *“riceveva una strana telefonata da parte della compagnia telefonica Digitel Italia, la quale lo informava che il servizio erogato da Open-Tel sarebbe cessato a breve, in quanto quest’ultima non stava provvedendo al pagamento di quanto dovuto in favore di Digitel Italia”*; contattava l’operatore Open-Tel che confermava quanto detto da Digitel;
- il 13 giugno 2017 *“rimaneva di nuovo completamente isolato; inviava pertanto nuovamente reclami scritti e telefonici. In merito a ciò, Open-Tel, si impegnava ad inviare il prima possibile un loro tecnico specializzato, presso la sede (...), per cercare di risolvere una volta per tutte le problematiche in essere”*; ma il tecnico non si presentava ed *“era ancora isolato su linea voce e adsl (riusciva in qualche modo a connettersi a internet solo tramite una chiavetta ricaricabile dati, la cui efficienza era limitata)”*;
- *“nel mese di luglio 2017, ancora isolato ed esasperato da tale surreale situazione, decideva di contattare Telecom Italia per effettuare il rientro con il proprio numero aziendale; in data 14 luglio 2017, un agente Telecom, gli faceva sottoscrivere un modulo per il suddetto rientro”*;
- in data 13 luglio 2017, inviava un reclamo a mezzo PEC ad Open-Tel, che riscontrava il giorno successivo confermando *“che il servizio veniva erogato da Digitel Italia e che quest’ultima era da considerarsi l’effettiva responsabile dei disservizi in essere (..) che vi era un contenzioso aperto tra i due gestori e che il codice di migrazione del cliente era in possesso di Digitel Italia”*;
- nell’agosto 2017 *“contattava nuovamente Telecom Italia la quale riferiva che purtroppo la procedura di rientro non era andata a buon fine (...); contattava successivamente anche Open-Tel la quale addossava a Telecom le responsabilità per il mancato rientro e per il relativo periodo di isolamento intercorso durante l’iter di migrazione; l’istante in data 17.08.2017, ripresentava tramite un altro canale commerciale, nuova modulistica a Telecom per il rientro”*.

In data 25 agosto 2016, nell’ambito della procedura conciliativa, l’istante chiedeva al CoReCom Toscana l’adozione di un provvedimento temporaneo ai sensi dell’art. 5, all. A della Delibera Agcom n. 173/07/CONS nei confronti degli operatori Digitel, Telecom e Open-Tel, al fine di ottenere l’*“immediata riattivazione dell’utenza n. 0575 323xxx con rientro in Telecom”*. Veniva emesso, in data 12 settembre 2017, un provvedimento temporaneo da parte del Corecom Toscana, ad esito del quale l’operatore Telecom Italia comunicava *“che (...) il rientro di questa linea in Tim da operatore Open-Tel non risulta tecnicamente possibile nonostante i vari tentativi andati tutti in ko”* (comunicazione del 29 agosto 2018).

In data 21 settembre 2017 la parte istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana nei confronti degli operatori coinvolti, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso verso gli operatori Digitel, Fastweb, Telecom Italia e, nei confronti di Open-Tel, per mancata adesione.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) *“l’immediato ripristino del servizio telefonico e adsl, con il rientro in Telecom, del numero 057532xxxx”*;
- ii) *“in merito alla migrazione da Fastweb a Open-Tel, avvenuta nel 2016, (...) il rimborso dei canoni per i mesi di giugno, luglio, agosto e settembre 2016, addebitati da entrambe le compagnie e da lui pagati (anche se non dovuti), oltre che un indennizzo pari a € 2.000,00 (a carico di Fastweb,*

*Open-Tel e Digitel Italia) per tutti di disagi causati dall'essere rimasto completamente isolato dal 15 agosto 2016 al 8 settembre 2016, nonché per fatturazione e la mancata risposta ai reclami”;*

- iii) “a Open-Tel (...) e Digitel Italia un ulteriore indennizzo di € 7.000,00 per tutti i continui e ripetuti disservizi subiti, per il periodo di completo isolamento su linea voce e adsl che va avanti ormai da circa due mesi e mezzo alla data odierna (precisamente dal 13 giugno), per la mancanza di trasparenza contrattuale, nonché per la mancata risposta ai reclami”;*
- iv) “in merito alla migrazione da Open-Tel a Telecom Italia (rientro) il cliente richiede che Open-Tel e Digitel Italia, in solido, agevolino tale migrazione già inoltrata seguendo i canali previsti, fornendo la massima collaborazione; il cliente richiede inoltre a Telecom Italia un indennizzo pari a € 3.000,00 per la mancata migrazione ed il periodo di isolamento subito e tutt'ora in essere”;*
- v) “lo storno integrale della posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione nei confronti di Open-Tel, Digitel Italia e Fastweb, con la cessazione del contratto in esenzione spese ed il ritiro della pratica di recupero del credito a cura e spese del gestore”.*

Parte istante, alla data del deposito dell'istanza di definizione, ha dichiarato che il provvedimento temporaneo per il rientro in Telecom Italia non era stato ottemperato.

## **2. La posizione degli operatori.**

La società Digitel, in data 30 novembre 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha preliminarmente dedotto che “è necessario in primis mettere in luce che Digitel risulta del tutto estranea alle richieste di indennizzo/risarcimento di cui ai punti n. 2, 4 e 5 del doc. n. 4 allegato dall'Istante. Quanto alle richieste di cui al punto n. 3, si rileva altresì che Digitel non potrà essere ritenuta responsabile per la mancanza di trasparenza contrattuale nonché per la mancata risposta ai reclami da imputare esclusivamente alla Open-Tel. Ciò premesso - e ribadita l'estraneità di Digitel rispetto alle domande avanzate dall'Istante per i disservizi patiti nell'arco temporale 15 agosto 2016/8 settembre 2016 in quanto riferibili esclusivamente agli operatori Fastweb e Open-Tel per doppia fatturazione e ritardo nella migrazione - è necessario precisare quanto segue. Il contratto stipulato da xxxx nella primavera del 2016 è stato convenuto tra l'Istante e la Open-Tel, contratto a cui Digitel è quindi terza. Open-Tel è un operatore reseller; il quale ha convenuto un Accordo Quadro con Digitel (all. n. 1) operatore wholesale nazionale ai sensi dell'art. 25 del D. Lgs. n. 259/2003 ("Codice delle Comunicazioni elettroniche"). Open-Tel ha, quindi, offerto ed offre al pubblico la rivendita di servizi di comunicazione elettronica, tra i quali evidentemente quello di interesse dell'Istante. Giova evidenziare che il reseller- e quindi Open-Tel - è tenuto direttamente al rispetto degli obblighi nei confronti dei propri utenti come da normativa (Delibere n. 274/07/Cons, n. 23/09/CIR, n. 52/09/CIR, 35/10/CIR. Open-Tel era, quindi, tenuta a suo tempo a comunicare i codici di migrazione nelle fatture inviate ai propri clienti nonché all'osservanza delle regole poste a presidio della migrazione”.

La società Digitel ha sottolineato che, in qualità di operatore reseller, “Open-Tel era, quindi, tenuta a suo tempo a comunicare i codici di migrazione nelle fatture inviate ai propri clienti nonché all'osservanza delle regole poste a presidio della migrazione”. Al riguardo ha dedotto che “Digitel - pur non essendo l'operatore contrattualizzato - si è trovata a fronteggiare richieste di indennizzo e risarcimento da parte di clienti di altro operatore (nella specie, Open-Tel)”.

Inoltre “Digitel si è fatta altresì carico di reperire i codici di migrazione per la linea intestata all'Istante clic di seguito comunica, pur non essendo oggetto di specifica richiesta da parte dell'Istante:

codice di migrazione voce: D4D1234567xxxx

codice di migrazione adsl: D3R057530267xxxx

*Tali i codici di migrazione che Open-Tel avrebbe dovuto fornire”.*

La società Digitel, inoltre, ha evidenziato che “[q]uanto al mancato espletamento della migrazione verso Telecom, [ha precisato] che l’unica richiesta di migrazione ricevuta per la linea 0575.323xxx ed in relazione al solo servizio adsl risale alla data del 19.10.2017. Tale richiesta ha avuto come esito un 1 (0 per codice di migrazione errato (...). Ebbene, come risulta dallo screenshot allegato (doc. n. 5), il codice di migrazione fornito da Open-Tel all’Istante ed inserito dall’operatore Recipient risulta errato. Il codice di migrazione corretto per la linea adsl è - come sopra indicato D3R0575302676xxxx. (...) Quanto alla migrazione del servizio voce, giova in questa sede rammentare che nell’ambito delle procedure di migrazione dei clienti tra gli operatori definite dalla Delibera 274/07/CONS, modificata dalla Delibera n. 41/09/CIR, è sul Recipient e cioè sull’operatore verso il quale l’utente intende migrare che incombe l’obbligo di trasmettere la richiesta di passaggio al Donating, cioè l’operatore presso il quale è attiva l’utenza da migrare. Il Recipient, quindi, che nel caso di specie è rappresentato da Telecom Italia (...) avrebbe dovuto tempestivamente attivarsi comunicando al Donating, ovvero a Digitel, la richiesta di migrazione formulata dall’odierno Istante. È chiaro come in mancanza del tempestivo ordine di migrazione che Telecom, in qualità di recipient, avrebbe dovuto inserire, Digitel non sia stata posta nelle condizioni di porre in essere i passaggi successivi volti a favorire il buon esito della migrazione”.

La società Digitel ha concluso che “è evidente come il mancato espletamento della procedura di migrazione dell’utenza di cui è causa non sia in alcun modo imputabile a Digitel”.

La società Fastweb, in data 30 novembre 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha dedotto:

- “1. Nel mese di gennaio 2014, l’istante ha aderito ad una proposta di abbonamento Fastweb (...);
2. Successivamente, la scrivente ha attivato correttamente tutti i servizi richiesti da xxxx, conformemente rispetto a quanto stabilito dalle condizioni generali di contratto (doc. 1);
3. Passando ad analizzare i fatti oggetto della presente controversia, occorre fare delle precisazioni;
4. L’istante lamenta una sospensione dei servizi sul dn. 0575323xxxx durante il passaggio della suddetta numerazione da Fastweb (...) a Open Tel (...) e la doppia fatturazione da parte delle suddette compagnie nei mesi che vanno da giugno a settembre 2016;
5. Per quanto riguarda la lamentata sospensione dei servizi, occorre precisare che solo in data 03.08.2016 è pervenuta alla società esponente un’unica richiesta di cd. Number Portability Pura per il numero oggetto di istanza, espletata correttamente in data 16.08.2016;
6. La veridicità come si evince anche dalle schermate Eureka che si depositano (doc. 2);
7. Conseguentemente, il contratto è stato cessato in data 30.08.2016;
8. Dunque, il disservizio lamentato da controparte, non potrà in alcun modo essere imputato alla scrivente, dal momento che nel periodo indicato in istanza, il dn. era passato ad altro operatore;
9. Passando ad analizzare le doglianze relative alla fatturazione, occorre specificare che nessun errore è stato commesso in tal senso da parte di Fastweb Spa;
10. Il numero 0575323xxxx, infatti, è stato attivo e funzionante fino al passaggio a Open-Tel Srl di agosto 2016 (come già ampiamente esposto, l’unica richiesta di cd. NPP è pervenuta solo il 03.08.2016), come documentato anche dal copioso traffico presente nelle fatture (doc. 3);
11. In particolare, in quella del 30.09.2016 si legge chiaramente la voce: "Accredito per SUPERJET dal 15/08/2016 al 30/09/2016 € 77,05”;

12. Da ciò si evince che nulla è stato più fatturato dalla scrivente, successivamente al passaggio della numerazione da Fastweb (...) a Open-Tel (...);

13. In ogni caso, contrariamente a quanto asserito da xxxx, nessun reclamo è mai pervenuto alla scrivente, né per quanto riguarda la presunta errata fatturazione, né tantomeno per l'asserita sospensione dei servizi;

14. Nello specifico caso dei disservizi, occorre sottolineare che l'articolo 5.2 della Carta, dei Servizi prevede che "In caso irregolare funzionamento della propria rete di telecomunicazioni, FASTWEB si impegna ad intervenire, in prima istanza con modalità in remoto ed, in caso di non risoluzione del guasto, tramite personale dotato di tesserino di riconoscimento, entro le 72 ore successive alla segnalazione del disservizio, salvo i casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore nei quali lavoreremo comunque per ripristinare il servizio con la massima celerità, ";

15. Ebbene, si ribadisce che, nel caso che ci impegna, non è mai pervenuto alcun reclamo in merito ai presunti disservizi;

16. A tal proposito, l'art. 13.2 delle Condizioni Generali di Contratto stabilisce quanto segue: "Le comunicazioni di cui al presente Contratto, ove non diversamente specificato, dovranno essere inviate tramite raccomandata A/R o via fax. In caso di raccomandata A/R, la ricezione è comprovata dalla ricevuta di ritorno. Le comunicazioni inviate a mezzo fax si presumono ricevute il giorno lavorativo successivo a quello di invio, il rapporto di trasmissione del fax è prova della spedizione e della data di invio. 13.3 Tutte le comunicazioni scritte indirizzate dal Cliente a FASTWEB dovranno pervenire a: FASTWEB Servizio Clienti, C.P. n. 126, 20092 Cinisello Balsamo (MI). Salva diversa indicazione, dette comunicazioni potranno essere effettuate tramite la MyFASTPage area "Assistenza", o tramite fax al numero [02] 3665.xxxx. "(cfr. doc. 1);

17. È evidente, infatti, in mancanza di specifiche segnalazioni, che la scrivente non può monitorare tutti i clienti e, pertanto, in assenza di qualsivoglia segnalazione, non può venire a conoscenza di eventuali guasti e/o malfunzionamenti;

18. Inoltre, con specifico riferimento alla connessione internet, controparte non ha fornito alcun report del Software Ne.Me.Sys., che è l'unico strumento che può essere utilizzato (...) in tal senso:

19. Per consolidato orientamento dell'Autorità "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione ". (ex multis: Agcom Delibera nn. 100/12/CIR, i 13/12/CIR, 127/12/CIR; 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR);

20. Ancora, prosegue l'AGCOM nella delibera n. 165/1 5/CIR: "non avendo l'utente mai inviato alcun reclamo all'operatore, nemmeno dopo aver ricevuto le prime fatture... alcuna responsabilità può rinvenirsi in capo alla società telefonica che, ignara dell'esistenza di eventuali problemi, ha continuato ad emettere le fatture...";

21. La mancata segnalazione dei presunti disservizi rileva, altresì, ai sensi dell'art. 1227, comma II, c.c., che così stabilisce: "Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza".

La società Telecom Italia, in data 30 novembre 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha preliminarmente contestato "le richieste rivolte a TIM da controparte in quanto infondate in fatto ed in diritto, sottolineando peraltro come la mancata allegazione di qualsivoglia documentazione valida a sostegno di quanto richiesto rende l'istanza oggettivamente priva di supporto probatorio e conseguentemente chiaramente infondata.". In particolare ha rilevato "la mancata allegazione dei reclami" e sottolineato che, "ai fini della

*liquidazione dell'indennizzo per preteso disservizio, l'istante deve provare di aver effettuato la relativa segnalazione all'operatore".*

Inoltre, ha dedotto che *"nel merito poi è estremamente chiara la posizione di TIM nella vicenda, ossia la sua piena estraneità ai fatti, peraltro pacifica anche a seguito dell'esposizione dei fatti svolta dall'istante, sebbene poi lo stesso avanza una richiesta di € 3.000,00 completamente fondata sul nulla. Invero a Tim risultano ben due richieste di rientro la prima poi annullata a seguito di richiesta di revoca del rientro da parte dell'istante a giugno (2017) e l'altra richiesta nel luglio 2017 andata in "KO" per codice di "migrazione non coerente" (doc.2). Infatti secondo quanto indicato dal settore Wholesale, il giorno 14.07.2017 è chiesto nuovamente il rientro con regolare contratto ma l'esigenza aperta da w.s viene chiusa con un KO scartato per codice COR non coerente. Ciò vuol dire che il codice di migrazione non è coerente alla linea che sta per migrare e molto probabilmente il codice di individuazione della risorsa non corrisponde a ciò che in realtà è, è responsabilità di Olo dare un codice coerente con la linea che rilascia a TIM, la quale non ha responsabilità per i codici di migrazione che gli Olo forniscono errati, né tantomeno per i disservizi che i clienti potrebbero avere fino al momento del rientro in quanto sono a gestione dell'Olo Donating".*

L'operatore convenuto Open-Tel non ha prodotto nessuna memoria difensiva.

### **3. Motivazione della decisione.**

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

*In primis*, si rileva l'estraneità del gestore Digital rispetto alla controversia, atteso che l'utenza n. 0575 323xxxx non è mai stata contrattualizzata con tale società. Pertanto, non si ritiene di accogliere le pretese di parte istante nei confronti del suddetto operatore.

Ciò posto, sempre in via preliminare, si osserva che:

- la domanda *sub v)* rivolta a Fastweb e Open-Tel, per la parte volta inerente *"la cessazione del contratto in esenzione spese"*, non può essere accolta in quanto connessa ad un obbligo di *facere* estraneo alla cognizione del Corecom ai sensi del medesimo art. 19, comma 4, del Regolamento. Tuttavia in un'ottica di *favor utentis*, in conformità di quanto statuito dalle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, la domanda verrà interpretata come richiesta di storno/rimborso dei costi di recesso. Lo stesso dicasi per domanda *sub iii)* volta ad ottenere il rientro dell'utenza *de qua* in Telecom Italia, che sarà interpretata in un'ottica di *favor utentis*, quale richiesta per l'indennizzo in relazione al corrispondente disservizio;
- la domanda a Open-Tel *sub iii)* volta ad ottenere l'indennizzo *"per la mancanza di trasparenza contrattuale"* non può essere accolta in quanto esula dalle competenze Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni che, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, del Regolamento *"può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"*, ma non può pronunciarsi in materia di violazioni delle norme sulla trasparenza contrattuale;
- con riferimento alle domande *sub ii)*, *sub iii)* e *sub iv)* e alla quantificazione degli indennizzi ivi espressa riguardo ai disagi subiti si rammenta che, ai sensi delle richiamate Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche anche le richieste di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, possono essere interpretate come richieste di accertamento di un comportamento

illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte.

In quest'ottica, le domande dell'istante dovranno essere interpretate alla luce della documentazione acquisita al fascicolo, nonché all'esito dell'approfondimento istruttorio a Telecom Italia (*Wholesale*) ai sensi dell'art. 18 del Regolamento.

Pertanto, la presente disamina si incentra sull'interruzione del servizio nelle more del passaggio da Fastweb a Open-Tel, nell'interruzione dei servizi nel periodo di gestione dell'utenza n. 0575 32xxxx da parte di quest'ultimo operatore, nonché sul mancato rientro dei servizi in Telecom Italia, atteso che tale procedura non risultava espletata alla data di presentazione dell'istanza di definizione del 26 ottobre 2017 (a seguito del contratto sottoscritto il 14 luglio 2017). Giova precisare che non verrà preso in esame, in quanto non coperto dal prodromico tentativo di conciliazione, il periodo successivo alla data dell'introduzione del presente procedimento.

Nel merito:

Sull'interruzione totale dei servizi nel periodo 16 agosto – 8 settembre 2016

Parte istante lamenta l'interruzione totale dei servizi nelle more della procedura di migrazione da Fastweb verso Open-Tel, laddove Fastweb ha dedotto "*che solo in data 03.08.2016 è pervenuta alla società esponente un'unica richiesta di cd. Number Portability Pura per il numero oggetto di istanza, espletata correttamente in data 16.08.2016*". Da parte sua, l'operatore Open-Tel ha lasciato incontestate le doglianze dell'utente.

La domanda *sub i)* d'indennizzo per il malfunzionamento totale dei servizi dal 16 agosto 2016 all'8 settembre 2016 è accoglibile nei confronti di Open-Tel, nei termini di seguito esposti.

Con riferimento alla fattispecie in esame, è opportuno richiamare:

- il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione secondo cui "*il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negozia/e o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento*". In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che "*l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile*";
- l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui di cui all'Allegato A della Delibera AGCOM n. 179/03/CSP.

Nel caso di specie, l'istante ha lamentato l'interruzione dei servizi dal 15 agosto 2016. Tuttavia, in assenza di segnalazioni in atti da parte dell'istante effettuate in costanza di disservizio, si prende in considerazione la data di espletamento della portabilità dell'utenza n. 0575 323xxx (16 agosto 2016), così confermata dalle schermate acquisite in atti. Con riferimento alla doglianza dell'utente, l'operatore Open-Tel – che non ha prodotto memorie nell'ambito del presente procedimento – non ha addotto alcuna giustificazione in ordine alla mancata erogazione dei servizi nel periodo in cui l'utenza era già migrata nella propria rete. Ne discende, quindi, che, in assenza di prova contraria, resta incontestata la rappresentazione delle doglianze

dell'utente, così come formulata nell'istanza di definizione. Ne deriva che l'operatore Open-Tel è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine all'interruzione del servizio ADSL sull'utenza *de qua* nel periodo 16 agosto 2016 all'8 settembre 2016, e che deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disservizio subito, oltre allo storno di quanto fatturato per il periodo di illegittima interruzione.

Pertanto la società Open-Tel sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi, approvato con Delibera Agcom n. 73/11/CONS, secondo il parametro pari ad euro 5,00 *pro die*, da computarsi in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato *Regolamento*, attesa la natura *business* dell'utenza telefonica interessata dal disservizio.

Ne consegue che, per il numero di 24 giorni parte istante avrà diritto all'importo complessivo di euro 480,00 (quattrocento ottanta/00) per la mancata erogazione del servizio voce e ADSL sull'utenza n. 0575 323xxxx (euro 10,00 *pro die* x 24 giorni x 2 servizi).

Inoltre, con riferimento alle domande *sub ii)* e *sub iii)*, in ragione della mancata erogazione dei servizi da parte di Open-Tel, può essere accolta la richiesta volta ad ottenere lo storno e/o il rimborso della fatturazione dei servizi non erogati Open-Tel nel periodo 16 agosto – 8 settembre 2016. La società Open-Tel è tenuta a stornare o rimborsare (in caso di avvenuto pagamento) e a ritirare, a propria cura e spese, l'eventuale connessa pratica di recupero del credito in relazione a quanto fatturato nel periodo 16 agosto – 8 settembre 2016.

Sull'interruzione del servizio voce e ADSL a far data 13 giugno 2017.

Parimenti è meritevole di accoglimento la richiesta nei confronti di Open-Tel d'indennizzo per il malfunzionamento totale che ha interessato il servizio voce e ADSL sull'utenza n. 0575 323xxx, nel periodo successivo al 13 giugno 2017.

Sul punto si richiama il sopracitato consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione e l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui di cui all'Allegato A della Delibera AGCOM n. 179/03/CSP.

Al riguardo si precisa che l'operatore Open-Tel ha lasciato incontestate le doglianze dell'utente che devono essere accolte in assenza di prova sulla corretta erogazione dei servizi.

L'operatore Open-Tel è, dunque, responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine all'interruzione del servizio ADSL sull'utenza *de qua* a far data 13 giugno 2017, e che deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disservizio subito, oltre allo storno di quanto fatturato per il periodo di illegittima interruzione.

Pertanto la società Open-Tel sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi, approvato con Delibera Agcom n. 73/11/CONS, secondo il parametro pari ad euro 5,00 *pro die*, da computarsi in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato *Regolamento*, attesa la natura *business* dell'utenza telefonica interessata dal disservizio.

Per quanto concerne l'intervallo temporale rispetto al quale calcolare l'indennizzo si individua il *dies a quo* nel data del 13 giugno 2017 e il *dies ad quem* nella data del 14 luglio 2017 (giorno della sottoscrizione del contratto con Telecom Italia).

Ne consegue che, per il numero di 32 giorni parte istante avrà diritto all'importo complessivo di euro 640,00 (seicentoquaranta/00) per la mancata erogazione del servizio voce e ADSL sull'utenza n. 0575 323xxx (euro 10 *pro die* x 32 giorni x 2 servizi).

Inoltre, in accoglimento della richiesta *sub v)*, la società Open-Tel è tenuta a stornare o rimborsare (in caso di avvenuto pagamento) e a ritirare, a propria cura e spese, l'eventuale connessa pratica di recupero del credito in relazione a quanto fatturato successivamente alla data del 13 giugno 2017.

Sulla doppia fatturazione emessa dagli operatori Fastweb e Open-Tel.

Parte istante, nell'ambito della procedura di migrazione, ha lamentato l'emissione contemporanea della fatturazione da parte dei due operatori Fastweb e Open-Tel, chiedendo la chiusura della stessa in esenzione spese. Detta doglianza espressa dall'utente in parte delle *sub ii)* e *sub v)* può essere accolta nei limiti di seguito esposti.

In particolare l'istante ha lamentato che *“riceveva fatture per i mesi di giugno, luglio, agosto e settembre 2016 da parte di entrambi i gestori, in riferimento al n. 0575323xxx”*. Attesa la contestazione dell'utente, spettava agli operatori coinvolti, per i periodi di rispettiva competenza, dimostrare la fruizione del traffico ad opera dell'istante.

Sul punto, infatti, occorre evidenziare che è incontestato fra le parti l'avvenuto passaggio dei servizi di utenza fissa e ADSL all'operatore *recipient* Open-Tel a far data 16 agosto 2016 ed è, dunque, lecito ritenere che, a decorrere dalla data predetta, i servizi telefonici sull'utenza dedotta in controversia siano stati erogati dall'operatore subentrante.

L'operatore *donating*, Fastweb, ha dedotto che *“numero 0575323xxx (...) è stato attivo e funzionante fino al passaggio a Open-Tel Srl di agosto 2016 (... l'unica richiesta di cd. NPP è pervenuta solo il 03.08.2016), come documentato anche dal copioso traffico presente nelle fatture”*.

Per quanto attiene la fatturazione emessa dall'operatore Fastweb, occorre precisare che la stessa è stata legittimamente emessa nel periodo anteriore al 16 agosto 2016, mentre non risulta provata la debenza per il periodo successivo a tale data e deve essere stornato ogni eventuale addebito di anticipo di canone in quel periodo.

Dunque, atteso che la fattura non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa e incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza e il convincimento dell'operatore telefonico, non si ritiene lecito pretendere il pagamento della prestazione senza provare che la stessa sia stata correttamente fornita (*ex multis*, Delibera Agcom n. 211/18/CIR).

Pertanto, la società Fastweb è tenuta a stornare (o rimborsare, in caso di avvenuto pagamento) tutti gli importi addebitati in riferimento all'utenza n. 0575 323xxx successivamente alla data del 16 agosto 2016, fino alla fine del ciclo di fatturazione.

Ulteriormente deve precisarsi che la regolarizzazione dovrà avvenire al netto dell'addebito di euro 29,95 (ventinove/95) a titolo di *“Costo per la dismissione del servizio di rete fissa”*, costo previsto nella sezione *“Trasparenza Tariffaria”* presente sul sito di Fastweb, costo che è stato comunicato all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nel corso dell'istruttoria finalizzata all'accertamento dei costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007. I relativi link sono disponibili anche sul sito dell'Autorità nella pagina dedicata a *“Prospetti informativi su offerte e condizioni economiche”*.

Per quanto riguarda Open-Tel, per i medesimi motivi, può ritenersi illegittima la fatturazione emessa da tale operatore antecedentemente alla data del 16 agosto 2016.

Pertanto la società Open-Tel è tenuta a stornare (o rimborsare, in caso di avvenuto pagamento) tutti gli importi addebitati in riferimento all'utenza n. 0575 323xxx precedentemente alla data del 16 agosto 2016 fino alla fine del ciclo di fatturazione.

Sulla richiesta d'indennizzo per l'illegittima fatturazione.

Viceversa, in relazione alla doglianza inerente l'emissione di fatturazione indebita, non può essere accolta sul punto la richiesta *sub ii)*, atteso che il disservizio di cui l'utente si duole non configura un'ipotesi di attivazione di servizio non richiesto, ma, tutt'al più, di indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, esclude il riconoscimento dell'indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi.

Sul ritardato rientro in Telecom Italia dell'utenza n. 0575 323xxx

Quanto al ritardato rientro dell'utenza *de qua* in Telecom Italia, la richiesta d'indennizzo *sub iv)* può essere accolta nei termini di seguito indicati.

Ai fini di una migliore comprensione delle fattispecie oggetto di contestazione sembra utile premettere una sintetica descrizione del complesso quadro normativo 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, 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. A tal riguardo, si segnala 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 valle di tale normativa, l'Agcom ha adottato la Delibera n. 274/07/CONS recante "*Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*", la Delibera n. 41/09/CIR recante "*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*" e la Delibera 52/09/CIR recante "*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla Delibera Agcom n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del codice segreto*".

Alla luce di tale quadro normativo è possibile schematizzare la complessa procedura di migrazione in tre fasi. Nella fase 1, in particolare, l'utente aderisce ad un'offerta commerciale di un operatore commerciale diverso (c.d. operatore *recipient*) da quello presso il quale è l'utenza da migrare (c.d. operatore *donating*). Nella fase 2, l'operatore *recipient* trasmette la richiesta di passaggio all'operatore *donating* e quest'ultimo procede alle verifiche formali e tecniche previste dalla normativa di settore, fornendo l'esito delle stesse ("OK" o "KO") entro 5 giorni lavorativi, trascorsi inutilmente i quali si applica il silenzio assenso. Nella fase 3, l'operatore *recipient*, ricevuto il riscontro positivo o comunque in applicazione del silenzio assenso, processa la migrazione entro la DAC (data di attesa consegna) precedentemente concordata con il cliente. In tal modo viene avviato il *provisioning* tecnico da parte dell'operatore di rete.

In ordine alla questione controversa, la società Telecom Italia, quale operatore *recipient*, ha dato conto di aver inserito la richiesta di migrazione, ma non ha provato di aver comunicato all'utente circa le difficoltà incontrate.

Dunque, per quanto sopra esposto, si osserva che, a fronte degli impedimenti tecnici riscontrati nell'attivazione dei servizi, Telecom Italia non ha dato prova di aver reso tempestiva comunicazione al proprio cliente delle azioni intraprese per l'attivazione del contratto incontestamente sottoscritto in data 14 luglio 2017.

Si ritiene, pertanto, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, che la ritardata/mancata attivazione dei servizi e dei connessi oneri informativi, nelle more del passaggio da fra operatori, sia imputabile all'operatore Telecom Italia; ne consegue che deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 3 dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS secondo cui: *"1. Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo.*

*2. Ai fini di cui al comma 1 è applicato l'indennizzo anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi.*

*3. Se il ritardo riguarda procedure per il cambio di operatore gli importi di cui al comma 1 sono ridotti ad un quinto".*

Nel caso di specie, il predetto parametro deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato *Regolamento*, attesa la natura *business* dell'utenza telefonica interessata dal disservizio.

Con riferimento all'indennizzo di cui sopra, si ritiene opportuno richiamare il principio di equità espressamente richiamato nelle menzionate Linee Guida (cfr. par. III.5.2.) precisando che l'inadempimento dell'operatore Telecom Italia è riconducibile alla mancata comunicazione degli impedimenti incontrati nell'attivazione del contratto. Ed è da ritenersi, pertanto, sproporzionato riconoscere l'indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi in riferimento a ciascuno dei due servizi non accessori (voce e ADSL).

Ciò posto, per quanto concerne l'intervallo temporale rispetto al quale calcolare l'indennizzo, tenuto conto che il contratto è stato sottoscritto il 14 luglio 2017, si individua il *dies a quo* nella data del 25 luglio 2017 (decurtati i giorni 10 che l'operatore si riserva, ai sensi dell'articolo 4, delle proprie Condizioni generali di contratto) e il *dies ad quem* nella data di presentazione dell'istanza di definizione ovvero il 26 ottobre 2017.

Ne deriva che la società Telecom Italia, per complessivi 94 giorni di disservizio, è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo pari ad euro 282,00 (duecentoottantadue/00), computati nella misura di euro 3,00 *pro die*.

#### Sulla mancata risposta ai reclami.

Parte istante, con riferimento a parte della domanda *sub ii*), ha chiesto l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami. La domanda non può essere accolta nei confronti degli operatori Fastweb e Telecom Italia, atteso che non risultano allegati reclami agli atti asseritamente inevasi.

La domanda non è, altresì, meritevole di accoglimento nei confronti di Open-Tel atteso, che sul punto, si rileva che il mancato riscontro alle segnalazioni relative al disservizio lamentato può ritenersi assorbito

dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo, ossia per la mancata risoluzione del servizio.

Infine, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 150,00 a titolo di spese di procedura, fermo restando che del pagamento della predetta somma saranno onerati, in misura proporzionale all'indennizzo dovuto all'istante, rispettivamente Fastweb nella misura di euro 30,00, Telecom Italia nella misura di 50,00 (cinquanta/00), e Open-Tel somma di euro 70,00 (settanta/00). Nel caso della società Digitel, considerato il rigetto della domanda, si ritiene equo compensare le spese di procedura.

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

**UDITA** l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 5 luglio 2021;

## **DELIBERA**

con riferimento all'istanza presentata, in data 26 ottobre 2017, dalla società xxx nei confronti degli operatori Open-Tel S.r.l., Digitel Italia S.p.A., Fastweb S.p.A. e Telecom Italia S.p.A.:

I) il rigetto dell'istanza nei confronti di Digitel S.r.l. ora in liquidazione (già Digitel S.p.A.);

II) in parziale accoglimento dell'istanza qua che l'operatore Telecom Italia S.p.A. provveda:

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario:
  - a) della somma pari ad euro 282,00 (duecentoottantadue/00) ai sensi dell'art. 3, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, in relazione alla ritardata attivazione dei servizi voce e ADSL sull'utenza n. 0575 323xxx, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
  - b) della somma 50,00 (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura;

III) in parziale accoglimento dell'istanza de qua che l'operatore Open-Tel S.r.l. provveda:

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario:
  - a) della somma pari ad euro 480,00 (quattorcentottanta/00) ai sensi dell'art. 5, comma 1, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, in relazione all'utenza n. n. 0575 323xxx, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
  - b) della somma pari ad euro 640,00 (seicentoquaranta/00) ai sensi dell'art. 5, comma 1, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, in relazione all'utenza n. n. 0575 323xxx, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
  - c) della somma di euro 70,00 (settanta/00) a titolo di spese di procedura;
- 2) a regolarizzare della posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla

data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) e al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta:

- a) delle somme addebitate a titolo del servizio voce e ADSL sull'utenza n. 0575 323xxx precedentemente alla data del 16 agosto 2016 fino alla fine del ciclo di fatturazione;
- b) delle somme addebitate a titolo del servizio voce e ADSL sull'utenza n. 0575 323xxx a far data dal 13 giugno 2017 fino alla fine del ciclo di fatturazione.

III) in parziale accoglimento dell'istanza *de qua* che l'operatore Fastweb S.p.A. provveda:

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario della somma di euro 30,00 (trenta/00) a titolo di spese di procedura;
- 2) a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) e al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta di tutti gli importi addebitati in riferimento all'utenza n. 0575 323xxx con riferimento alla data del 16 agosto 2016, al netto dell'addebito di euro 29,95 (ventinove/95) a titolo di "*Costo per la dismissione del servizio di rete fissa*".

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 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'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

**Il Segretario**  
*Cinzia Guerrini*

**Il Presidente**  
*Enzo Brogi*

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)