



DELIBERAZIONE
n. 11 del 6 marzo 2018

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxx /Telecom Italia xxx/Vodafone Italia xxx (ex TeleTu)**

Presenti:

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

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato 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 200, 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 la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed 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 integrazioni;

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 l'istanza GU14 n. 192 del giorno 18 giugno 2015 con cui il Sig. xxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia xxx (di seguito per brevità, Telecom Italia) e Vodafone Italia xxx (ex TeleTu, di seguito, per brevità, TeleTu) 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");

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Il Sig. XXX, lamenta la ritardata migrazione dell'utenza n. 055 8778xxx, a lui intestata, da Teletu a Telecom Italia, nonché l'applicazione da parte di quest'ultimo operatore di un profilo contrattuale non richiesto relativo al solo servizio fonia.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 6 luglio 2014 *"aderiva via web, per la propria utenza domestica 0558778xxx, al profilo contrattuale "TUTTO" di Telecom Italia per la fornitura unitaria dei servizi di telefonia e ADSL da attivarsi con contestuale migrazione per i medesimi servizi da Teletu"*; in pari data l'istante riceveva dall'operatore a mezzo e-mail la conferma della richiesta di attivazione del profilo "Tutto";

- in data 7 luglio 2014 inviava all'operatore Telecom Italia una comunicazione a mezzo fax con la quale precisava, con riferimento alla richiesta di attivazione dell'offerta di cui sopra, il codice di migrazione fornito dall'operatore Teletu; tuttavia Telecom Italia non attivava né il contratto richiesto "Tutto", né dava seguito alla migrazione;

- in data 21 agosto 2014 contattava il servizio clienti n. 187 (segnalazione n. 3-17377140100) per sollecitare l'attivazione dell'offerta sottoscritta; in tale circostanza veniva a conoscenza che, dal 1° agosto 2014, l'operatore Telecom Italia aveva attivato il profilo "Tutto Voce" anziché l'offerta completa comprensiva del servizio ADSL, ossia il profilo "Tutto"; veniva informato, nella medesima telefonata, che l'attivazione del servizio ADSL *"non era andata a buon fine in quanto il gestore TeleTu non aveva ancora liberato la linea ADSL"*;

- in data 22 agosto 2014 trasmetteva a mezzo fax agli operatori Telecom Italia e Teletu un reclamo con cui sollecitava l'attivazione del servizio completo, voce ed internet, con l'operatore Telecom Italia, invitando entrambe le società ad agire a tal fine, per quanto di propria competenza, *"senza ulteriore dilazione e senza che si verificino disservizi assicurando la continuità del servizio telefonia/ADSL"* ;

- successivamente sollecitava ulteriormente presso Telecom Italia l'attivazione del servizio ADSL e del profilo richiesto, ma non riceveva *"notizie, seppur richieste, circa le tempistiche di conclusione o sulle eventuali difficoltà tecniche o giuridiche impeditive (...) al di là di generiche formule a rassicurazione di presa in carico della richiesta e di tempestiva evasione della stessa"*;

- riceveva da Telecom Italia una nota datata 11 settembre 2014, con la quale veniva invitato ad inviare il modulo compilato, ma mai pervenuto, di disdetta della CPS attiva con l'operatore TeleTu;

- in data 18 settembre 2014 l'istante trasmetteva all'operatore Telecom Italia un reclamo a mezzo fax con il quale contestava la fattura n. RL03078634 del 6 agosto 2014 nella quale erano imputati i costi per il profilo "Tutto Voce" mai richiesto e neppure utilizzato, dal momento che continuava ad utilizzare i servizi voce e ADSL con l'operatore TeleTu, che fatturava regolarmente.

In data 7 maggio 2015 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Telecom Italia e TeleTu tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) lo "storno delle fatture per servizio 'Tutto Voce' e l'“indennizzo ex art. 8 del Regolamento per attivazione profilo tariffario mai richiesto (....), con decorrenza dal 01/08/2014 al 18/06/2015”;
- ii) l'“indennizzo ex art. 7 del Regolamento per carrier selection non richiesta, dal 1° agosto al 18/6/2015” e
- iii) l'“indennizzo ex art. 6 del Regolamento per mancata portabilità del numero (....), a decorrere dal 17/07/2014 decimo giorno dalla richiesta migrazione (come da Delibera 41/09/CIR) fino al 18/6/2015” e l'“indennizzo ex art. 3, co. 2°, del Regolamento per omessa informazione circa i tempi realizzativi dell'intervento o a specificazione degli eventuali impedimenti (....) per il periodo 17/07/2014-18/6/2015”.
- iv) “l'indennizzo ex art. 4 del Regolamento per sospensione linea telefonica dal 05/06/2015 fino al di della effettiva riattivazione come richiesta con formulario GU5 presentato contemporaneamente al presente ricorso”.

In data 18 giugno 2015, contestualmente all'introduzione del presente procedimento di definizione della controversia, l'istante presentava, tramite formulario GU5, una richiesta per l'adozione di un provvedimento temporaneo per la riattivazione del servizio completo (dal 5 giugno 2015 sospeso anche per il servizio voce) nei confronti di entrambi gli operatori. Il servizio veniva riattivato in data 22 giugno 2015.

2. La posizione dell'operatore TeleTu.

La società TeleTu, in data 17 luglio 2015, 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, preliminarmente, ha dedotto, che l'istanza “risulta nel merito essere del tutto infondata e, come tale, non meritevole di accoglimento”. L'operatore ha evidenziato come, “nell'ambito della presente procedura, non possa ovviamente trovare alcun riscontro la richiesta di risarcimento: difatti, in base a quanto statuito dall'art. 19, comma 4, della delibera 173/07/CONS, l'Autorità adita, laddove ritenga fondata la domanda presentata dall'utente, potrebbe imporre alla Compagnia telefonica, al massimo, il versamento di rimborsi ed indennizzi calcolati in base alle Carte del Cliente predisposte dagli stessi Operatori, senza poter procedere con la liquidazione di ciò che corrisponde al risarcimento del danno. Tale operazione spetterà, eventualmente, all'Autorità Giudiziaria, alla quale la potrà, laddove riesca a dimostrare l'esistenza di un maggior danno - così come indicato dal comma 5 dell'art. 19 richiamato - il nesso di causalità che lo lega con la condotta tenuta dalla Compagnia e una condotta quantomeno colposa di quest'ultima, rivolgere la propria domanda di ristoro”.

L'operatore ha, inoltre, rappresentato che *“nel merito per l'utenza oggetto di contestazione non risulta nei sistemi nessuna richiesta di migrazione della linea Adsl ad altro gestore e nessuna richiesta di cessazione del servizio di Preselezione automatica”*.

3. La posizione dell'operatore Telecom Italia.

La società Telecom Italia, in data 17 luglio 2015, 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, *“in via preliminare, (...) la difformità di richieste presentate dal Sig. XXX tramite il tentativo obbligatorio di conciliazione e la seconda istanza di definizione. La palese diversità delle domande emerge inconfutabilmente dalla lettura delle due istanze, nella prima (presentata con il Formulario UG), protocollata in data 07/11/2014, l'istante chiedeva la dichiarazione di nullità, del profilo "Tutto Voce" nonché "... di procedersi all'immediata attivazione del profilo richiesto TUTTO previa migrazione dall'attuale gestore dei servizi di telefonia e adsl al gestore Telecom Italia dando contestuale comunicazione della data del passaggio" ed il riconoscersi di "indennizzo per ritardata attivazione per quanto finora maturato o fino alla data di effettiva evasione della richiesta". Dette richieste sono state poi integralmente modificate con la presentazione dall'istanza di definizione: "storno delle fatture relative al servizio "Tutta Voce", l'indennizzo ex art 7 dal Regolamento per carrier selection non richiesta, l'indennizzo ex art 7 del Regolamento per mancata portabilità del numero, l'indennizzo ex art 3 del Regolamento per omessa informazione circa i tempi relativi all'intervento o specificazione degli Impedimenti, Indennizzo ex art 8 del Regolamento per attivazione di un profilo tariffaria mai richiesto e l'indennizzo ex art 4 del Regolamento per sospensione della linea telefonica".(Cfr. GU14). (...) Dunque, tramite l'introduzione di nuove richieste, che sono differenti ed esulano da quelle svolte in precedenza tramite il formulario UG, l'istante ha modificato completante la domanda presentata in primo grado, causando l'inammissibilità dell'istanza di definizione per difformità delle domande formulate tra primo e secondo grado (...) Dunque, le nuove richieste inseriscono ulteriori nuovi argomenti di discussione, ma che al momento della presentazione della domanda principale non sussistevano”*.

Nel merito l'operatore ha osservato di aver avuto *“tutto l'interesse affinché l'istante migrasse sulla propria linea il prima possibile”* ed ha precisato, al riguardo, *“preliminarmente che il processo di migrazione dell'utenza e quello relativo alla migrazione del servizio ADSL attivato su detta utenza seguono delle procedure tecniche differenti, in quanto vengono interessati dei sistemi di trasmissione anche questi tra loro differenti”*. L'operatore ha, altresì, dedotto *“che l'istante aveva omesso di comunicare il codice di migrazione tramite la prima richiesta effettuate via web, ma una volta comunicato l'utenza è stata migrata senza alcun problema”*.

L'operatore Telecom Italia, in merito all'attivazione di un'offerta tariffaria differente a quella richiesta ha precisato che prima della migrazione del servizio ADSL deve avvenire quella della Fonia *“ma la circostanza che l'utenza sia migrata immediatamente da un operatore ad un altro non implica l'automatico passaggio anche della rete ADSL. Ed infatti, ciò è quanto accaduto per la migrazione del servizio ADSL richiesto dal Sig. XXX. Dai sistemi elettronici in uso a Telecom emerge che in data 6/07/14 risulta emesso l'ordinativo di attivazione del servizio ALICE (profilo TUTTO) richiesta da canale web. Tale richiesta fu tuttavia annullata, in quanto Teletu non permetteva il passaggio tramite l'attivazione del bitstream asimmetrico da parte del settore Wholesale e dunque continuava a gestire il servizio ADSL del Sig. Di Carlo, senza permettere a Telecom di effettuare il passaggio e l'attivazione del suo Servizio ADSL. Pertanto, Telecom suggeriva all'istante di effettuare un Verbal Order ed ovviare a quanto sopra ed attivare una diversa ed alternativa procedura per permettere a Telecom di poter a propria volta attivare il servizio ADSL. Tale procedura avrebbe quindi consentito al cliente di usufruire finalmente dell'offerta tariffaria "Tutto". Tuttavia e non se ne conosce la ragione, il Signor Di Carlo si*

rifiutava di collaborare, non effettuando alcun Verbal Order. Considerato, quindi, che l'operatore Teletu non rilasciava la risorsa ADSL e Telecom, di conseguenza, era impossibilitata ad attivare l'offerta commerciale "Tutto", avendo la sola disponibilità del servizio fonia, l'esponente decideva comunque ad andare incontro al Sig. XXX attivando, per quel che era possibile e sino a quando Teletu non avesse rilasciato la gestione del servizio ADSL legato all'utenza per cui oggi è stata attivata tale procedura, la componente del pacchetto opzionato relativa alla sola fonia (servizio denominato "TUTTO VOCE"), come rappresenta» anche nella cd."welcome letter" (doc.1) inviata al cliente al fine di specificare le caratteristiche ed i costi del servizio attivato".

L'operatore ha, quindi, evidenziato come gli "ulteriori reclami del Sig. Di Carlo sulla mancata attivazione del profilo TUTTO" fossero stati "tutti puntualmente riscontrati da Telecom che sulle comunicazioni intervenute (doc. 3-5), anche per le vie brevi, non ha mai nascosto al sig. Di Carlo l'impossibilità di procedere all'attivazione del servizio adsl per responsabilità dell'altro gestore, che ebbene sollecitato, non aveva provveduto a liberare la linea".

L'operatore ha, altresì, rappresentato che, sebbene l'istante avesse usufruito "del servizio telefonico e dell'offerta tariffaria "Tutto Voce" (...) ne contestava l'attivazione e decideva di non saldare le fatture emesse".

La società Telecom Italia ha, sul punto, osservato, come "si sia sempre resa disponibile a effettuare quanto in suo potere per risolvere la problematica e attivare il servizio scelto, a nulla rilevando che ogni sforzo dell'esponente sia poi risultato invano. Ebbene, è di tutte evidenze che (...) non vi è stato alcun inadempimento che potesse generare il diritto dell'Istante ad ottenere alcuno degli indennizzi richiesti e che le circostanze derivanti dalla mancata collaborazione del cliente oltre che dell'altro gestore coinvolto e, più in generale, dalle pratiche burocratiche, di certo non hanno aiutato l'esponente a concludere la procedura in tempi brevi. Risulta chiaro, quindi, che Telecom è sempre intervenuta fattivamente, cercando di andare incontro ai desiderata di controparte, non concretizzatisi unicamente per la mancanza di collaborazione dell'allora Teletu".

L'operatore Telecom Italia ha anche osservato che "in materia di mancata collaborazione nel processo di migrazione tra operatore donating recipient si è espressa anche l'AGCOM nella delibera n. 517/10/CONS, in un caso analogo a quello che ci occupa, l'AGCOM non ha ritenuto sufficiente l'invio del semplice codice di migrazione (o la Semplice volontà espressa dell'utente di rientrare in Telecom), al fine di ottemperare a tutti gli obblighi inerenti la procedura di portabilità essendo necessaria la collaborazione da parte dell'operatore donating nel (caso di specie Vodafone); in particolare dalla Delibera citata si evince che: l'operatore xxxx cioè, avrebbe dovuto inserire sul sistema Pitagora l'ordine di cessazione con rientro per consentire alla società di gestire l'attivazione del servizio".

L'operatore Telecom ha, infine evidenziato, che in alcuna delle comunicazioni ricevute dal cliente è stata richiesta la disattivazione del profilo tariffario "Tutto Voce".

4. La memoria e la replica dell'istante.

In data 30 giugno 2015, l'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, una memoria con la quale comunicava di aver ricevuto in data 24 giugno 2015 "l'ulteriore Conto bimestrale Telecom Italia "giugno 2015" (fattura RL01871625 del 05/06/2015) relativa al servizio TUTTO VOCE", puntualizzando che "anche detto documento contabile sia da contestarsi per le ragioni già dedotte nel ricorso introduttivo del procedimento di definizione nonché nella relativa documentazione allegata". L'istante ha ribadito che con reclamo del 28 ottobre 2014 aveva contestato tutta la "documentazione contabile emessa a fronte di un rapporto contrattuale

(“TUTTO VOCE” appunto) invalido e inefficace in quanto mai richiesto né fruito dal sottoscritto”. Sulla base di tali considerazioni, l’istante ha chiesto a questo Ufficio di “voler ammettere ad integrazione della richiesta di storno delle fatture relative a “TUTTO VOCE” di cui al punto 1) del doc. 9) anche la ulteriore richiesta di storno della fattura allegata nonché di tutte le ulteriori eventuali fatture con pari dicitura che pervenissero medio tempore da Telecom Italia xxx.”.

In data 27 luglio 2015, l’istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2, del Regolamento, una replica con la quale ribadiva la propria posizione, evidenziando preliminarmente che, in merito all’*“eccezione preliminare di non ammissibilità delle domande rispetto a quelle formulate nel corso del tentativo di conciliazione”*, l’istante ha evidenziato che le *“istanze formulate (...) nel presente procedimento sono da ritenersi ammissibili in quanto palesemente attinenti alle medesime questioni su cui si è incentrato il tentativo obbligatorio di conciliazione e, sul punto, ha richiamato “la Delibera n. 276/13/CONS, al punto III.1.2 delle “Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche” che “ha chiaramente spiegato che la necessaria verifica che l’oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, “non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativo e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima”.*

In particolare, l’istante ha rappresentato che *“dalla documentazione allegata all’istanza di conciliazione (doc. 4 - nota del 28/10/2014) che indubbiamente concorre alla definizione di quanto trattato in sede di conciliazione, emerge la richiesta di annullamento di fatturazione emessa sulla base del rapporto contrattuale contestato”.*

Sulla *“ammissibilità della richiesta di indennizzi”* l’istante ha osservato che:

- *“nel doc. 9 “Nota richieste all’Autorità”, punto per punto, i documenti già tutti prodotti in sede di tentativo di conciliazione ed ivi trattati da cui si evincono le contestazioni su cui, non essendosi generato l’accordo conciliativo, in questa sede fa valere il diritto all’indennizzo. Quindi, secondo quanto indicato dalle citate Linee Guida e tenuto conto delle note prodotte avanti al Conciliatore, ‘non è revocabile in dubbio che le istanze tutte attengono alle medesime questioni già sollevate in sede di conciliazione”.*

- *“sulla richiesta di indennizzo correlata all’illegittima sospensione del servizio, si osserva che la contestazione non poteva dedursi in sede di conciliazione atteso che Telecom Italia, soltanto in data 05/06/2015 -e quindi successivamente alla conclusione del tentativo di conciliazione-, sospendeva la linea telefonica in uscita. Con formulario GU5, denunciando il fatto al CoReCom, il Ricorrente rilevava la violazione dell’art. 5, commi 1° e 2° lett. A), del Regolamento 173/07/CONS talché in data 22/06/2015 veniva ripristinato il pieno utilizzo della linea. Oltre alle tempistiche descritte dell’illecito che ha originato quest’ultima richiesta di indennizzo in sede di definizione della controversia, apparirebbe poco conforme ai principi di ragionevolezza e di economicità dell’azione amministrativa ipotizzare un onere di nuovo tentativo obbligatorio di conciliazione e, verosimilmente, un Conseguente nuovo procedimento di definizione della controversia relativamente ad un fatto - l’illecita sospensione del servizio- che trova la propria esclusiva ragion d’essere nei fatti di cui si discute”.*

Nel merito l’istante ha respinto la ricostruzione dell’operatore Telecom Italia che, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità dell’*“attivazione di un contratto di sola fonia “TUTTO VOCE” anziché del contratto richiesto “TUTTO”*, evidenziando *“la diversa natura delle procedure tecniche che presiedono al processo di migrazione dell’utenza telefonica e al processo di migrazione del servizio ADSL da attivarsi sulla stessa utenza”*. L’istante ha rappresentato che tale *“ricostruzione (...) confonde artatamente l’aspetto (...) della conclusione del contratto secondo la volontà espressa dal consumatore in adesione all’offerta “TUTTO” con l’aspetto di mera attuazione di adempimenti tecnici e burocratici*

(necessariamente esecutivi e consequenziali rispetto al contratto concluso) facenti capo al Recipient (Telecom Italia) e al Donating (Teletu)”.

L'istante ha così dedotto che la società Telecom Italia ha “*preso atto dell'impossibilità o difficoltà tecnica di migrare l'ADSL*” e “*decideva di limitare le operazioni alla sola fonia attivando il mai richiesto contratto “TUTTO VOCE” e senza sincerarsi se sussistesse comunque un eventuale interesse del cliente a tale soluzione diversa e parziale*”. L'istante ha evidenziato di aver ricevuto dall'operatore soltanto “*ripetute rassicurazioni pro forma circa una non meglio precisata presa in carico della richiesta di attivazione ADSL a fronte dei puntuali reclami (...), anche in punto di assoluta mancanza chiarezza sulle tempistiche di tali “prese in carico” annunciate e mai concluse*”.

L'istante ha negato nella propria memoria di aver effettuato traffico voce, contrariamente a quanto affermato da Telecom Italia nella propria memoria, evidenziando che tale affermazione è “*sfornita di prova*”. L'istante ha precisato che per utilizzare il servizio voce di Telecom Italia avrebbe “*dovuto anteporre il prefisso “1033” (attesa l'avvenuta attivazione di una carrier selection, anch'essa come tale mai richiesta) né si vede la ragione (...) avrebbe dovuto farlo atteso il perfetto funzionamento del servizio di fonia con Teletu in carrier preselection. D'altronde, ci dice Teletu con la propria memoria, nemmeno risulta alcuna richiesta di cessazione del servizio di preselezione automatica e le fatture Teletu (doc. 7) contengono il dettaglio numero chiamate con questo operatore*”.

L'istante ha evidenziato di aver più volte sollecitato, presso l'operatore Telecom Italia, la migrazione dei servizi fonia e ADSL da Teletu a Telecom Italia, mentre quest'ultimo operatore “*risponde con l'informativa di avvenuta presa in carico di una (presunta) richiesta di cessazione di preselezione con altro operatore; sembra però ignorarsi che tale richiesta, senza la migrazione con recesso da Teletu, non è mai stata avanzata né avrebbe avuto senso in quanto fine a se stessa. Peraltro nemmeno di tale richiesta di cessazione di preselezione automatica con altro operatore Telecom Italia ha fornito prova. Sul punto specifico della carrier selection e della carrier preselection si richiamano le note prodotte da Telecom Italia (doc. 3 e 4) in cui si informa (anche facendo riferimento alla nota di contestazione del ricorrente datata 26/08/2014) di aver preso in carico la richiesta di cessazione della preselezione automatica con Teletu*”.

Inoltre l'istante ha replicato all'affermazione di Telecom Italia circa l'aver concluso la migrazione del servizio voce, evidenziando di aver ricevuto la “*fatturazione di Teletu per la parte fonia, come agevolmente evincibile dalle fatture Teletu allegate (doc. 7) che riportano i consumi registrati del traffico telefonico effettuato dal Ricorrente con l'Operatore Teletu. Sempre sull'aspetto fonia, si rileva l'inconsistenza dell'osservazione di Telecom Italia sull'omessa indicazione via web da parte del Ricorrente del codice di migrazione: come chiaramente e tempestivamente spiegato nella nota (doc. 3) da questi inviata a Telecom Italia il 7/7/2014*”

L'istante ha evidenziato che “*non avendo gli Operatori prodotto alcuna documentazione a suffragio delle proprie affermazioni, non è dato ad oggi comprendere il reale svolgimento della vicenda*”.

Infine, l'istante, con riferimento al “*Verbal Order*” a cui Telecom Italia fa cenno, ha precisato che “*oltre alle non narrate modalità e circostanze in cui sarebbe stato mai avanzato tale invito al Ricorrente, è da considerarsi assorbente l'osservazione per cui non ne è comprensibile il senso o l'utilità atteso che il cd. “Verbal Order” altro non è che una modalità di conclusione di un contratto a distanza ai sensi dell'art. 50 e ss. del Codice del Consumo, concluso via telefono, quando nessuno ha mai messo in discussione validità ed efficacia del contratto “TUTTO” già concluso ormai oltre un anno fa ed invero mai risolto. Non si è mai trattato quindi di concludere un nuovo e ulteriore contratto dedicato alla sola*

ADSL, bensì di dare soluzione a difficoltà tecniche e/o fronteggiare atteggiamenti concorrenziali ostili e scorretti tra Operatori che, tuttavia, non possono essere certamente “scaricati” sul consumatore invitandolo ad eventuali escamotage, quali la stipula di nuovi contratti rispetto ad uno vigente ma rimasto inadempito; tanto più pendendo irrisolta la contestazione per il contratto mai richiesto “Tutto Voce”.

5. L'integrazione istruttoria a Telecom Italia (Wholesale)

L'Ufficio, sulla base degli atti e delle dichiarazioni rese dalle parti, ha chiesto un'integrazione istruttoria ai sensi dell'art. 18 del Regolamento a Telecom Italia xxx (Wholesale) volta a conoscere i passaggi tra gli operatori intervenuti nel periodo luglio 2014 – novembre 2015 sulla numerazione *de qua*. Nei termini concessi Telecom Italia S.p.A., in data 26 aprile 2017, ha riscontrato quanto richiesto depositando una memoria corredata da documentazione dalla quale emerge quanto segue:

*“Per il DN 0558778110 intestato a Di Carlo Dante la situazione, per il periodo indicato, è:
in PITAGORA (numero di ordini nel periodo indicato:1)
Ordine di Cessazione Carrier Pre-Selection in Chiuso olo TELETU xxx (EX OP1TEL EX TELE2)
Data_ricezione_ordine 02/11/2015
Data_espletamento 05/11/2015*

In CRM 3.0 non ci sono ordini.

*In CRM 2.0 -ADSL (numero di ordini: 3)
Ordine di MIGRAZIONE RIENTRO SU BTS ADSL RETAIL in ESPLETAMENTO TECNICO KO olo TeleTu
Data_ricezione_ordine 20/11/2015
Data_attesa_consegna 01/12/2015 Rimodulata al 24/03/2016
Ordine di MIGRAZIONE ADSL RETAIL in ESPLETAMENTO TECNICO KO olo TeleTu
Data_ricezione_ordine 23/08/2016
data_attesa_consegna 01/09/2016 Rimodulazione al 17/10/2016
Ordine di MIGRAZIONE ADSL RETAIL in CHIUSO olo TeleTu
data_ricezione_ordine 19/10/2016
data_attesa_consegna 28/10/2016 Rimodulata al 04/11/2016
data_espletamento 31/10/2016”.*

6. 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 via preliminare, con riferimento alle richieste dell'istante di cui ai punti *i), ii) e iii)*, si osserva che non può essere accolta l'eccezione avanzata da Telecom in merito alla difformità delle richieste avanzate dall'istante in sede di definizione della controversia rispetto a quelle presentate nell'ambito del tentativo obbligatorio di conciliazione. Sul punto si richiama quanto previsto nelle “Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche” approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS Allegato A, che, al Par. III.1.2, prevedono quanto segue: “*si deve necessariamente verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima (...)* Il

contenuto delle singole richieste di parte può essere interpretato in maniera più sfumata, in considerazione del fatto che la pronuncia di definizione è in ogni caso a contenuto vincolato, poiché prevede esclusivamente la possibilità di condannare l'operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione degli indennizzi. Pertanto, in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare”.

Nel merito:

Sull'attivazione non richiesta del profilo tariffario “Tutto”.

La richiesta *sub i)* della parte istante, di storno delle fatture per il servizio “Tutto voce” e di liquidazione dell'indennizzo per l'attivazione del profilo non richiesto, merita di essere accolta per le ragioni di seguito esposte.

L'istante ha rappresentato di aver sottoscritto il profilo “Tutto” inclusivo del servizio ADSL e di non aver mai autorizzato la diversa attivazione del profilo “Voce”, precisando, altresì, di non aver ricevuto alcuna comunicazione dall'operatore. A fronte della contestazione dell'istante l'operatore Telecom Italia si è limitato a dedurre di aver attivato “*la componente del pacchetto opzionato relativa alla sola fonìa*”, in attesa che “*Teletu avesse rilasciato la gestione del servizio ADSL legato all'utenza*”, precisando che è stata attivata l'offerta “Tutto Voce”, come contrattualmente previsto.

Sul punto giova, preliminarmente, richiamare che le parti di uno stipulando (e, poi, stipulato) contratto sono tenute a comportarsi, ai sensi degli articoli 1175, 1337 e 1375 c.c., secondo buona fede e correttezza sia nella fase precontrattuale che nella fase dell'esecuzione del contratto. Il principio di buona fede contrattuale costituisce oggetto di un vero e proprio obbligo giuridico, che si considera violato dalla parte contrattuale che, anche non dolosamente, ometta di tenere un comportamento improntato alla diligente correttezza.

Al riguardo vengono, altresì, in rilievo i principi di trasparenza e completezza informativa di cui delibera Agcom n. 179/03/CSP (articolo 4, commi 1 e 2) e il principio del diritto di scelta dell'utente finale di cui all'articolo 3, comma 5, della medesima delibera.

Nel caso di specie, non risultando agli atti la prova di alcuna esaustiva comunicazione resa dall'operatore all'utente in ordine alle caratteristiche essenziali della promozione, in particolare in merito all'attivazione del profilo “Voce” nel caso di impossibilità dell'attivazione della componente ADSL, si configura una violazione della normativa vigente, oltre che un inadempimento contrattuale, in quanto, è risultata inidonea a garantire la chiarezza e completezza informativa necessaria per poter effettuare una decisione consapevole, compromettendo il diritto di scelta delle stesse, le quali, con tutta probabilità, non avrebbero preso in considerazione e sottoscritto quel determinato pacchetto contrattuale se l'istante fosse stato correttamente informato circa l'attivazione del solo servizio voce, attesa l'asserita impossibilità di attivazione del profilo tariffario “Tutto” comprensivo del servizio di connettività ADSL.

Pertanto deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo per attivazione di un profilo tariffario non richiesto, calcolato ai sensi del comma 2, dell'articolo 8 del Regolamento adottato con Delibera Agcom n. 73/11/CONS, a decorrere dal 1° agosto 2014 (data in cui veniva attivato il piano tariffario *de quo*) al 18 giugno 2015 (giorno di presentazione dell'istanza di definizione) per un totale di 322 giorni, il detto indennizzo è pari a ad euro 322,00.

La società Telecom Italia, inoltre, per i medesimi motivi, è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato a titolo del profilo tariffario non richiesto "Tutto Voce", nonché il ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

Sull'attivazione non richiesta di CPS.

In relazione alla richiesta *sub ii*), volta ad ottenere l'indennizzo per la CPS non richiesta, deve rilevarsi, all'esito delle risultanze istruttorie, che non risulta attivata alcuna CPS da Telecom Italia nel periodo suindicato; infatti, essendo attiva nel periodo indicato l'abilitazione alla CPS di TeleTu (cessata in data 5 novembre 2015), l'istante avrebbe potuto accedere, ove lo desiderasse, alla rete dell'operatore Telecom Italia previa digitazione del codice specifico di tale operatore, che, appunto, il numero 1033. Pertanto la richiesta d'indennizzo dell'istante non è accoglibile.

Sull'omessa migrazione del servizio ADSL.

In relazione alla richiesta *sub iii*), di liquidazione di un indennizzo per omessa o ritardata portabilità e dell'omissione dei relativi oneri informativi, deve rilevarsi che trattasi, nella specie, di ritardata attivazione del servizio ADSL nel corso della procedura di cambio operatore e non di omessa portabilità (*ex multis* Delibera Agcom n. 36/16/CIR). Al riguardo occorre, altresì, precisare che detta procedura di migrazione ha interessato il solo servizio ADSL, atteso che, per quanto concerne il servizio voce, non è stata attivata alcuna procedura di rientro da TeleTu a Telecom Italia perché presente una *carrier pre selection* di TeleTu cessata in data 5 novembre 2015 (DRO 2 novembre 2015).

Tenendo in considerazione le suindicate precisazioni in ordine alle richieste *sub iii*), la domanda dell'istante, che deve essere intesa come richiesta d'indennizzo per omessa attivazione del servizio ADSL nelle more del passaggio da altro operatore, è accoglibile nei termini di seguito esposti.

Ai fini di una migliore comprensione della 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 Agcom 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 Agcom 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. Dalla disamina del sistema normativo e regolamentare sopracitato, si osserva, in generale, che l'operatore *donating* non ha responsabilità, ai fini del regolare svolgimento della migrazione e l'avvio del *provisioning* tecnico da parte dell'operatore di rete.

Nel caso di specie, a fronte della doglianza dell'istante che la procedura di "rientro" in Telecom da TeleTu non si è perfezionata per il servizio ADSL, l'operatore Telecom Italia ha dedotto che il ritardo è imputabile, *in primis*, ad una ritardata comunicazione del codice di migrazione da parte dell'istante e, in seguito, dal mancato rilascio della linea da parte di TeleTu. Da parte sua, quest'ultimo operatore ha rappresentato che "per l'utenza oggetto di contestazione non risulta nei sistemi nessuna richiesta di migrazione della linea Adsl ad altro gestore".

Dagli elementi istruttori acquisiti tramite richiesta alla società Telecom Italia (Wholesale) risulta che, per quanto attiene il servizio ADSL, sui sistemi "CRM 2", si rileva che, in particolare, che la prima richiesta risulta inserita in data 19 novembre 2015 (DRO 20 novembre 2015), andata "in espletamento tecnico KO".

Ciò posto, dalla disamina del sistema normativo e regolamentare sopra descritto, nonché della documentazione acquisita agli atti del procedimento, consegue che, per quanto di propria competenza, TeleTu, quale operatore *donating*, abbia svolto gli adempimenti previsti e che alcuna responsabilità sia ascrivibile a detto operatore per il lamentato ritardo nell'attivazione del servizio ADSL, atteso che il primo ordinativo di rientro risulta inserito dall'operatore *recipient* – Telecom Italia - in data 19 novembre 2015, a distanza di oltre un anno dalla sottoscrizione contrattuale.

Per quanto attiene, invece, Telecom Italia, operatore *recipient* contrattualmente obbligato nei confronti dell'utente all'espletamento della procedura *de qua*, a fronte della contestazione dell'istante di aver sottoscritto una proposta di attivazione in data 6 luglio 2014, avrebbe dovuto, per escludere la propria responsabilità, dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili, nonché fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà eventualmente incontrate nell'adempimento dell'obbligazione. Dalle schermate fornite dal Telecom Italia xxx (Wholesale), non risulta alcun inserimento di richiesta di migrazione per il servizio ADSL nel periodo interessato dalla presente controversia; come già detto la prima richiesta risulta inserita ad oltre un anno dalla stipula del contratto in data 19 novembre 2015. La società Telecom Italia, sul punto, si è limitata a rappresentare "che l'istante aveva omissso di comunicare il codice di migrazione tramite la prima richiesta effettuate via web, ma una volta comunicato l'utenza è stata migrata senza alcun problema". L'istante ha provato, viceversa, di aver inviato il codice di migrazione con fax del 7 luglio 2014. Inoltre circa gli impedimenti incontrati nel procedimento di attivazione del servizio ADSL, Telecom Italia si è limitata a rappresentare che "Teletu non permetteva il passaggio tramite l'attivazione del bitstream asimmetrico da parte del settore Wholesale e dunque continuava a gestire il servizio ADSL del Sig. XXX, senza permettere a Telecom di effettuare il passaggio e l'attivazione del suo Servizio ADSL. Pertanto, Telecom suggeriva all'istante di effettuare un Verbal Order ed ovviare a quanto sopra ed attivare una diversa ed alternativa procedura per permettere a Telecom di poter a

propria volta attivare il servizio ADSL". L'operatore Telecom Italia non ha dimostrato né di aver comunicato all'utente di aver incontrato difficoltà tecniche all'attivazione del servizio, né è stata provata dall'operatore la circostanza e modalità della comunicazione in merito alla necessità di registrare il *vocal ordering* sopracitato.

Pertanto, per quanto sopra esposto, in assenza di documentazione probatoria agli atti idonea ad escludere la responsabilità dell'operatore Telecom Italia, si ritiene che, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, la responsabilità in ordine all'omessa attivazione del servizio ADSL sull'utenza *de qua* sia da ascrivere esclusivamente a detto operatore e che perciò debba 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, che al comma 3 dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS prevede, in caso di ritardata / mancata attivazione del servizio, che gli importi previsti al comma 1 dello stesso articolo, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di disservizio, "*siano ridotti ad un quinto, quando riguardano procedure per il cambio di operatore*".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, si determina il *dies a quo* nella data del 17 luglio 2014, detratto il tempo utile di 10 giorni indicato nella Condizioni Generali di Telecom Italia quale limite di tempo massimo per l'attivazione del servizio a partire dalla data del 7 luglio 2014, giorno in cui l'utente ha provato di aver inviato il codice di migrazione all'operatore ed il *dies ad quem* nel 18 giugno 2015 (data di presentazione dell'istanza di definizione).

Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'istante, per l'omessa attivazione del servizio ADSL, a seguito di procedura di migrazione, è pari all'importo di euro 505,50 (euro 1,50 *pro die* per n. 337 giorni di ritardo).

Sulla sospensione illegittima dell'utenza.

In relazione alla richiesta *sub iii*), deve precisarsi, infine, che in relazione alla sospensione dei servizi attivi sull'utenza *de qua*, subita dall'istante nel periodo 5 - 22 giugno 2015, dopo l'udienza di conciliazione del 7 maggio 2015 e in pendenza della presente procedura di definizione, appare equo liquidare in favore della parte istante la liquidazione dell'indennizzo giornaliero di euro 7,50 per ciascun servizio non accessorio, previsto dall'art. 4 del *Regolamento indennizzi* per le fattispecie di sospensione amministrativa senza che ve ne fossero i presupposti (*ex multis*, Delibera Agcom n. 57/16/CIR) per le ragioni di seguito esposte.

La società Telecom Italia si è limitata ad eccepire l'improcedibilità della richiesta dell'istante, in quanto non sottoposta al preventivo tentativo di conciliazione. Eccezione che deve ritenersi infondata, in considerazione del fatto che la sospensione derivante dal mancato pagamento da parte dell'istante di servizi addebitati sulla base di un profilo non richiesto, rientrando nella *sinallagmaticità* delle prestazioni, non può costituire un "*aliquid novi*" rispetto alla sospensione dei servizi (*ex multis* Delibera Agcom n. 27/16/CIR).

Detta sospensione, infatti, deve ritenersi contraria alle previsioni di cui all'art. 5 del *Regolamento che espressamente prevede che "non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione: ciò per tutto il periodo in cui con riferimento a tali addebiti siano pendenti una procedura di reclamo oppure di conciliazione o di definizione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento, fino alla loro conclusione, e compresi gli intervalli di tempo*

intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di tre mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione, termine entro il quale deve essere inoltrata, rispettivamente, la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione”.

E' da evidenziarsi, inoltre, la mancanza in atti della prova dell'inoltro, da parte dell'operatore, di un congruo preavviso di sospensione all'istante, il quale, di contro, contestualmente all'introduzione del presente procedimento, in data 18 giugno 2015, ha attivato la procedura volta ad ottenere l'adozione di un provvedimento temporaneo di riattivazione del servizio.

Tenuto conto che detta sospensione amministrativa, comunque non preavvisata, è stata disposta dall'operatore in ragione del mancato pagamento da parte dell'utente delle fatture oggetto della presente procedura e, dunque, trae origine da fatti controversi tra le parti per le quali è stato espletato l'obbligatorio tentativo di conciliazione, risulta possibile riconoscere all'istante l'indennizzo di cui al citato art. 4 del *Regolamento indennizzi*, nella misura giornaliera di euro 7,50 dell'importo *pro die* di euro 7,50, per ciascun servizio interessato dalla sospensione.

Per l'utenza *de qua*, dunque, sulla quale era attivo il servizio voce e per la quale la sospensione ha avuto una durata di 18 giorni, dal 5 giugno 2015 al 22 giugno 2015, l'indennizzo spettante è pari ad euro 135,00.

Si ritiene, infine, equo e proporzionale che l'operatore Telecom Italia liquidi a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

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

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 6 marzo 2018;

DELIBERA

- il rigetto dell'istanza avanzata in data 18 giugno 2015 dal Sig. xxx nei confronti di Vodafone Italia xxx (ex TeleTu) , con compensazione delle spese procedurali.

- in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 18 giugno 2015 dal Sig. xxx nei confronti di Telecom Italia xxx, che l'operatore provveda a:

1) corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

a) euro 505,50 per l'omessa dell'attivazione del servizio ADSL nell'ambito della procedura per il cambio di operatore;

b) euro 322,00 a titolo di indennizzo per l'attivazione del profilo tariffario non richiesto;

c) euro 135,00 a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio;

d) euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

2) regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato a titolo del profilo tariffario non richiesto "Tutto Voce", nonché il ritiro, a propria cura e spese, dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lett. a), b) e c) e 2) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' 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
Luciano Moretti

Il Presidente
Enzo Brogi