DELIBERAZIONE
n. 98 del 10 novembre 2020

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 266/17 xxxx / Telecom Italia S.p.A. / Fastweb S.p.A.**

Presenti:

ENZO BROGI	*Presidente*
CHETI CAFISSI	*VicePresidente*
ALBERTO LAPENNA	*Componente*
ELETTRA PINZANI	*Componente*
MASSIMO SANDRELLI	*Componente*

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

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

DELIBERAZIONE
n. 98 del 10 novembre 2020

Il 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 elettroniche*" 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. 266 del giorno 9 maggio 2017 con cui la società xxxx 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 S.p.A. (di seguito, per brevità, Telecom Italia) e la società Fastweb S.p.A. (di seguito, per brevità, Fastweb) 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.

La società istante lamenta l'interruzione dei servizi nelle more del passaggio da Fastweb a Telecom Italia dell'utenza *business* n. 0587 484xxxx.

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

- in data 12 maggio 2016, sottoscriveva un contratto con Telecom Italia "*per passaggio della numerazione 0587484xxxx e relativa Adsl internet a xxxx (…) da Fastweb (…) a Telecom Italia (…) e la numerazione 058748xxxx e relativa adsl intestata xxx (…) da Fastweb (…) a Telecom (…) con contestuale subentro cessione a xxxx. Oltre a firmare la documentazione che [veniva] fornita dall'agente Telecom [inviava] all'agente Telecom le fatture di Fastweb di xxxxx (…) relative alle due numerazioni*";

- "*in data 08.07.2016 la numerazione 0587484xxx e Adsl passa[va] a Telecom Italia, mentre la numerazione 0587484xxxe relativa adsl non [funzionavano]*". Immediatamente contattava i rispettivi *call center* degli operatori "*per denunciare l'interruzione del servizio e ciascun gestore [comunicava] che avrebbero effettuato i dovuti controlli"* e che avrebbero informato l'utente in merito agli esiti;

- nei giorni successivi ripetutamente sollecitava la risoluzione del problema; i gestori nelle loro risposte si attribuivano vicendevolmente la responsabilità del disservizio e le segnalazioni non avevano esito positivo;

- in data 30 agosto 2016 riceveva, a mezzo e-mail, una lettera da parte dell'operatore Fastweb con cui comunicava all'utente che il processo di attivazione del servizio era "*tutto a carico dell'operatore che richiede la risorsa, che non ha ancora comunicato la chiusura definitiva del processo attraverso la fornitura del codice 12*";

- stante il perdurare del disservizio più volte segnalato, in data 20 settembre 2016, inviava, a mezzo fax, un reclamo agli operatori coinvolti, con il quale lamentava la sospensione dall'8 luglio 2016 del servizio fonia e ADSL sul numero 0587 484xxxx e rendeva noto all'operatore Telecom Italia il contenuto della lettera ricevuta da Fastweb;

- la società Fastweb non dava alcun riscontro al reclamo, mentre Telecom Italia rispondeva con lettera datata 29 settembre 2016, informando che la "*richiesta di migrazione in Tim della linea in oggetto non risulta[va] essere presa in carico"* e che sarebbe stata cura dell'operatore contattare l'utente;

- nonostante il mancato funzionamento dei servizi sulla linea n. 0587 484xxx, Fastweb continuava ad emettere fatture ("*Fatture n. 5875786 – n. 7628977*") che contestava mediante reclami inviati a mezzo fax del 3 ottobre 2016 e del 21 ottobre 2016; "*Fastweb non da[va] alcun riscontro a nessuno dei due reclami e tantomeno [riceveva] alcuna informazione da Telecom e pertanto in data 16.11.2017 [inviava] ulteriore reclamo ai due operatori (…) comunicando che stava proseguendo l'indebita sospensione della linea 058746xxxx e relativa Adsl*". Lamentava, inoltre, che "*risposte generiche sono insignificanti e pertanto non possono considerarsi un riscontro agli innumerevoli reclami*";

- riceveva in data 17 novembre 2016 una "*raccomandata A.R. da Fastweb (…) che senza dare alcun riscontro ai (….) reclami …[sollecitava] il pagamento di 237,91 € relative alle due fatture (…) contestate (…) e (…) minacciano di sospendere il servizio [che non funziona dal 08.07.2016) e la risoluzione contrattuale*";

- con fax inoltrato il 18 novembre 2016 chiedeva agli operatori coinvolti nuovamente la risoluzione del disservizio sulla linea n. 0587 464xxxx, con il ripristino del servizio voce e ADSL. A Fastweb contestava la lettera di sollecito ricevuta in pari data, diffidando l'operatore dal mettere in atto la risoluzione contrattuale atteso che la natura *business* dell'utenza in questione.

Nell'ambito della procedura di conciliazione, 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 Telecom Italia e Fastweb, al fine di ottenere il ripristino dei servizi sull'utenza n. 0587 464xxxx. In data 27 gennaio 2017, quest'Ufficio emetteva un provvedimento volto ad ottenere la riattivazione dei servizi sull'utenza medesima.

In data 22 febbraio 2017 la parte istante esperiva nei confronti degli operatori Telecom Italia e Fastweb tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Nell'ambito della procedura GU5, la società Telecom Italia comunicava, con nota del 1° marzo 2017, "*di aver provveduto alla riattivazione della linea in data 27/02/2017*", ma l'utente osservava che ripristinava "*la sola linea telefonica 058748xxxx mentre per l'adsl (…) i tecnici (…) [gli avevano] riferito che sarebbe stata attivata in un secondo momento*". L'istante ha, inoltre, puntualizzato, con rifermento alla procedura GU5, "*che Fastweb a fronte [degli] innumerevoli reclami in cui era evidente la volontà di riattivare la linea 05974840xxxx relativa Adsl (con qualsiasi operatore) era obbligata a [dare] riscontro con le memorie (…) date per il GU5"*.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

a Telecom Italia:

i) "Indennizzo 6.120 € per indebita cessazione amministrativa della linea Telefonica 058748xxx e Adsl ….(204 gg-x30€ dal 08.07.2016 al 28.02.2017)".

ii) "Indennizzo per indebita cessazione amministrativa dell'Adsl ai sensi art 4 comma 1 art 12 comma 2 dell'Allegato A alla delibera n.73/11/CONS dal 29.02.2017 alla data dell'udienza di definizione (se non viene attivata prima l'adsl) o in subordine alla data di presentazione di questo ricorso".

iii) "Se invece codesta autorità ritenga che il disservizio sia dovuto ad un guasto tecnico fino al 2.1.2017 (anche se dalle memorie del Gu5 non è stato provato) si richiede in INSUBORDINE" :

Indennizzo 3.650 € per indebita interruzione tecnica della linea Telefonica 058748xxxx e dell'ADSL ai sensi art. 5 comma 1 art. 12 coma 2 dell' Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS (178ggx 20 € dal 08.07.2016 al2.1.2017 in quanto la procedura amministrativa di passaggio da fastweb a Telecom è stata interrotta senza alcuna motivazione (secondo memorie fastweb)".

iv) *"Indennizzo di 1.710 € per indebita cessazione amministrativa della linea Telefonica 058748xxxx e Adsl (come dichiarato da Fastweb nelle sue memorie del GUS …) ai sensi art. 4 comma 1 art. 12 coma 2 dell'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS (57 gg X 30 € dal 2.01.2017 -secondo memorie Fastweb".*

v) *"Indennizzo per indebita cessazione ammnistrativa dell'Adsl ai sensi dell'art. 4 comma 1 art. 12 comma 2 dell'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS dal 29.02.2017 alla data dell'udienza di definizione (se non viene attivata prima l'adsl) o in subordine alla data di presentazione di questo ricorso)".*

vi) *"L'indennizzo per mancato riscontro reclamo del 29.09.2016 (vedi all E) relativo al mancato passaggio della linea 058748xxxx e adsl da Fastweb a Telecom e relativa sospensione del servizio".*

vii) *"Storno di tutte le fatture emesse sulle linea 252748xxxx non aventi ragione sociale corretta servizi richiesti a costi contrattualizzati*".

viii) *"Il rimborso delle spese necessarie all' espletamento delle procedure di conciliazione e definizione"*

A Fastweb:

ix) *"se non risultassero responsabilità dirette sul disservizio, l'indennizzo equitativo di 1000 € per una responsabilità colposa del gestore ai sensi dell'art. 1227 cod. civ. e confermato nella delibera n.276/13/CONS dell'11 aprile 2013",* se venisse confermato quanto dedotto da Fastweb nel proprio riscontro alla procedura GU5

x) *"Storno delle due fatture 5975786 - 7628977 ed eventuali in emissione perché non dovute perché non ho usufruito del servizio".*

xi) *"Indennizzo per il mancato riscontro al reclamo del 29.09.2016 (…) relativo alla sospensione del servizio Voce e Adsl".*

xii) *"Indennizzo per il mancato riscontro al reclamo del 3.10.2016 e 21.10.2016 (…)relativa all'indebita fatturazione".*

2. La posizione degli operatori.

La società Telecom Italia ha dedotto che il contenuto della "*controversia verte, nella ricostruzione fornita dalla società istante, sul preteso ritardato rientro in TIM da OLO Fastweb della linea n. 0587.48xxxx, a sé intestata, con conseguente asserita interruzione della fornitura del servizio fonia ed ADSL ed illegittima fatturazione di importi ritenuti non dovuti*".

L'operatore ha chiesto, preliminarmente, "*che venga dichiarata l'inammissibilità (…) dell'istanza di definizione della controversia presentata da xxxx al Corecom Toscana ai sensi dell'art. 14 della Delibera AGCOM n. 173/07/CONS, per difformità dell'oggetto delle contestazioni e delle istanze formulate rispetto a quelle sottoposte a codesto Corecom in primo grado in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione. L'esponente società intende infatti eccepire xxxx, nell'istanza di definizione, aggiunge, fra le altre cose, la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami nonché la richiesta di storno delle fatture emesse per errata ragione sociale (peraltro fattispecie non*

prevista da delibera 73/11/CONS) e/o servizi/tariffe non richieste e, quindi, non sottoposto a tentativo obbligatorio di conciliazione, su cui, di conseguenza, non può essere esercitato il contraddittorio in questa sede. Tali nuove richieste e deduzioni, che non costituiscono precisazioni dell'istanza avanzata con il tentativo obbligatorio di conciliazione, determinano la violazione del principio del doppio grado di giudizio che nella presente sede amministrativa si evince dalla previsione di cui all'art. 14 co. 1 della Delibera AGCOM n. 173/07/CONS (…)".

La società Telecom Italia ha dedotto "*nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono infondate*", rappresentando che "*[n]ulla di quanto dichiarato dall'istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico. Controparte asserisce di aver sofferto un disagio senza tuttavia fornire alcun elemento da cui desumere l'effettività del pregiudizio subito, il nesso causale tra questo e l'evento, né tantomeno la relativa riconducibilità alla sfera giuridico-soggettiva di TIM che, ai fini della presente causa, non può non dichiararsi totalmente estranea alla vicenda*".

Con riferimento all'oggetto della presente controversia, l'operatore Telecom Italia ha precisato quanto segue:

- "*il preteso ritardato rientro della linea oggetto del presente procedimento è in pari quota attribuibile ad entrambi gli operatori coinvolti nella procedura di migrazione, atteso che OLO Fastweb, in qualità di operatore donating, è obbligato ad operare in sinergia con il ricevente la risorsa al fine di minimizzare i periodi di disservizio, mentre nel caso di specie ha colpevolmente cessato (con cessazione c.d. standard, senza rientro) la linea senza consentire a TIM di entrarne nella disponibilità*";
- "*la numerazione 0587.484xxxx, al momento della richiesta di rientro, risultava ancora associato ad un diverso cliente con diversa anagrafica, attesa l'intervenuta variazione dell'intestatario nel corso della vigenza del contratto con Fastweb. Ciò ha comportato che il numero non fosse presente nella piattaforma degli utenti business di TIM nel momento in cui è stata immessa la richiesta di rientro, in quanto, prima della migrazione verso OLO Fastweb, lo 0587.484xxxx era intestato al legale rappresentante della società istante, marcato quale cliente residenziale, Sig. xxxx. Inoltre, da risposta di Open Access in fase di lavorazione del provvedimento d'urgenza adottato nell'ambito del procedimento ex artt. 5 e 21 delibera 173/07/CONS, emergeva quanto segue: "OL di rientro del 21/06/16 è stato annullato il 10/09/16 con invio del file di notifica KO all'OLO. Il cliente non avrebbe dovuto subire il disservizio e rimanere attivo con L'OLO.*"
- "*la responsabilità del disservizio – verificatosi nell'ambito del procedimento di migrazione/rientro – sia ascrivibile interamente all'OLO donating, soprattutto alla luce del KO notificato da TIM, che avrebbe dovuto indurre Fastweb a non cessare alcunchè. L'esponente società si impegnava tuttavia a prendere in carico la richiesta di rientro, più volte sollecitata/reclamata al "Servizio Clienti" [dall'istante], come chiarito nella lettera di risposta datata 29 settembre 2016 (Doc. 1), in riscontro al reclamo del 20 settembre 2016 (Doc. 2), in cui si legge: "Le comunichiamo che la Sua richiesta di migrazione in Tim della linea in oggetto non risulta essere presa in carico. Le confermiamo, pertanto, che sono in corso le necessarie attività e sarà nostra cura contattarLa non appena possibile per inoltro nuova domanda.*"

L'operatore ha, dunque, concluso "*come la condotta di TIM sia stata diligente, perché si è adoperata al fine di risolvere la problematica lamentata da controparte fornendo tutte le informazioni necessarie allo scopo e, attivando, in data 27 febbraio 2017 – come riconosciuto da xxxx – la linea n. 0587.48xxxx, ferma restando la necessaria richiesta di voltura verso diverso utente (l'errata intestazione delle fatture oggetto di contestazione deriva, come sopra detto, dal fatto che – prima della migrazione verso OLO*

Fastweb - la numerazione non era assegnata alla società istante). Pertanto, le istanze formulate in questa sede da xxxx non possono trovare accoglimento alcuno perché infondate in fatto e in diritto".

La società Fastweb, in data 8 giugno 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 eccepito:

- *"la carenza di legittimazione attiva del Sig. xxxxx. Costui, infatti, propone istanza per conto di xxxx, ma senza allegare alcuna visura camerale che ne comprovi, appunto, la legittimazione attiva";*
- *"l'inammissibilità delle doglianze poste dall'istante, in quanto introdotte in violazione di quanto stabilito dalla Delibera 276/13/CONS. Infatti, in base all'articolo 16, comma 2bis: "tutti gli atti di parte devono essere chiari e sintetici, anche nella veste grafica, evitando formulazioni enfatiche o ridondanti, dovendosi limitare alla semplice esposizione dei fatti e delle rispettive richieste. L'utilizzo dei formulari predisposti dalla Direzione solo per comunicare i dati anagrafici, con il rinvio a documenti allegati per l'esposizione dei fatti e l'illustrazione delle richieste, può essere interpretato come violazione del suddetto principio ove il rinvio non appaia giustificato".*
- *"l'assoluta genericità dell'istanza in epigrafe nella parte in cui lamenta una presunta sospensione dei servizi, ma senza specificarne il periodo. A tal proposito, è costante l'orientamento dell'AGCOM che prevede che l'indennizzo a titolo di malfunzionamento, ovvero di interruzione dei servizi, è corrisposto per "ogni giorno di malfunzionamento e/o interruzione" e, pertanto, se non è possibile individuare con precisione i giorni in cui si è verificato il guasto, non sarà possibile quantificare in maniera precisa l'ammontare della somma da corrispondere all'istante da parte dell'operatore".*

Nel merito l'operatore ha contestato *"la fondatezza delle doglianze introdotte nel presente procedimento per i motivi che seguono:*

1. Nel mese di aprile 2014 l'istante ha sottoscritto una "Proposta di Abbonamento" Fastweb S.p.A. (doc. 1);

2. Successivamente, la scrivente ha attivato correttamente tutti i servizi richiesti da xxxx, secondo quanto stabilito dalle "Condizioni Generali di Contratto";

3. Passando ad analizzare i fatti oggetto della presente controversia, occorre fare delle precisazioni;

4. Controparte lamenta il ritardo nel passaggio del numero oggetto di istanza da Fastweb Spa a Telecom, nonché presunti disservizi e l'assenta mancata risposta al reclamo;

5. Per quanto riguarda la mancata portabilità del dn. 0587484xxxx è necessario sin da subito evidenziare la totale estraneità della scrivente in merito a quanto lamentato da controparte;

6. Infatti, il 01.06.2016 Telecom ha avviato la procedura di migrazione per il numero suindicato, e Fastweb Spa ha correttamente espletato la fase 2, unica di propria competenza, mentre il recipient ha avviato la fase 3 rimodulando la DAC innumerevoli volte;

7. Dunque, dato che Telecom non ha mai espletato tale ultima fase, la procedura suddetta è stata annullata per sessione scaduta;

8. Evidenza di quanto appena esposto, è data dalle schermate Eureka depositate (doc. 2);

9. Pertanto, dato che la volontà di xxxx (…) era quella di voler rientrare in Telecom, la scrivente ha provveduto ad inviare una richiesta di cessazione con rientro, rifiutata però dall'istante (doc. 3);

10. Successivamente, si è provveduto ad effettuare una seconda richiesta, andata questa volta a buon fine (doc. 4);

11. Dalla descrizione dei fatti sopra esposta, emerge la totale estraneità della scrivente in merito al ritardo nella procedura di migrazione lamentata in istanza;

12. Per quanto riguarda i presunti malfunzionamenti, oltre a ribadire l'eccessiva genericità delle doglianze in tal senso, la scrivente intende precisare che non ha mai riscontrato alcuna anomalia nell'erogazione dei propri servizi, che risultano sempre correttamente fruiti da parte istante;

13. Passando invece ad analizzare le doglianze in merito alla mancata risposta al reclamo, occorre preliminarmente precisare che l'art. 23.1 prevede che "FASTWEB si impegna a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicare al Cliente l'esito della suddetta valutazione entro 45 (quarantacinque) giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto. ";

14. Detto ciò, è necessario sottolineare che la scrivente ha puntualmente notiziato l'istante sulla propria situazione contrattuale (doc. 5);

15. Dunque, nessuna responsabilità potrà essere imputata alla scrivente in merito ai fatti oggetto della presente procedura".

3. La replica dell'istante

L'utente ha presentato una memoria di replica con la quale ha ribadito e confermato "*che alle innumerevoli lettere di reclamo inviate dall'istate al suo operatore Fastweb (…) Fastweb ha riscontrato solo con una email (…) "Spett.le xxxx le informiamo che abbiamo evaso la sua richiesta con esito negativo. Come da delibera AGCOM 274/07/CONS e 41/09/CIR, il cliente comunica il proprio codice al nuovo operatore che procede a richiedere a FW la numerazione e l'accesso (Migrazione). Tale processo è tutto n carico all'operatore che richiede la risorsa, che non ha ancora comunicato la chiusura definitiva del processo attraverso la fornitura del codice 12. Può prendere visione delle condizioni Generali di contratto sul nostro sito"*. Al riguardo, parte istante ha puntualizzato che tale riscontro "*non può considerarsi una risposta a nessuno dei reclami fatti dall'istante perché incomprensibile, generica e non rispondente ai ben precisi reclami fatti" dal legale rappresentante"*. Inoltre l'utente ha rappresentato che "*quello è stato scritto in data 5.12.2016 nell'allegato stesso "rifiuto del cliente" al rientro in Telecom non è veritiero e non corrisponde alla volontà dell'istante espressa con lettere di reclamo*". L'istante ha, oltre a ciò, rappresentato che "*a fronte di un rifiuto di rientro le controparti non presentano alcuna prova (lettera di richiesta) a dimostrazione di tale tesi"*.

Ha contestato, inoltre, "le eccezioni proposte dalla controparte per 1 seguenti motivi:

1) Carenza di legittimazione attiva del sig. xxxxx per non aver allegato la visura.

Si consiglia alla controparte di rivedere il Gu 14 e gli allegati presentati perché la visura camerale è stata allegata,

2) Violazione dell'art. 16 comma 2 Bis della Delibera 276/13/CONS Eccezione generica e priva di un qualsivoglia fondamenta sostanziale e giuridico perché la controparte oltre a riepilogare l'art. 16 comma 2 Bis non comunica quale parte del ricorso e il perché viene violato il succitato articolo (…)

3) Genericità del ricorso in relazione ad una presunta sospensione di servizi me senza specificare il periodo". Sul punto l'utente ha ripercorso quanto dedotto nell'istanza circa la delimitazione dei periodi di disservizio e ai reclami inviati.

Inoltre parte istante ha, fra l'altro, evidenziato che l'operatore Fastweb non ha presentato le prove della regolare erogazione del servizio, mettendo in rilievo "*che non è responsabile l'istante di eventuali errori tatti dai gestori durante il passaggio della numerazione 058748xxxx e dell'adsl è doveroso evidenziare che Telecom dopo la presentazione del GU 5 ha dichiarato che non vedeva ai sistemi la richiesta di passaggio della linea 058748xxxx da Fastweb a Telecom (vedi memorie Telecom) tesi che contrastano quanto dichiarato dalla controparte. Inoltre la numerazione 058748xxxx e l'adsl era ancora in carico alla Fastweb dal 08.07.2016 al (data inizio sospensione servizio) al 2.1.2017 (data cessazione con rientro in Telecom della linea e Adsl …) pertanto a fronte di reclami ben precisi dell'istante (…) in cui si denunciava la sospensione del servizio voce e Adsl e si implorava la riattivazione urgente e visto il ritardo del passaggio di OLO Fastweb aveva l'onere di avvisare il cliente di quello che stava succedendo. Ma in realtà non l'ha fatto (come dimostrano gli atti) perché questa informazione avrebbe di fatto provato la sua responsabilità. Pertanto quanto dichiarato dimostra che la linea telefonica dal 08.07.2016 al 2.1.2017 era in carico alla Fastweb*".

4. 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, deve evidenziarsi che:

- non merita accoglimento l'eccezione preliminare sollevata dall'operatore Fastweb in relazione alla carenza di legittimazione attiva dell'utente. Al riguardo, si rappresenta che l'istanza di definizione depositata presso il Co.Re.Com della Toscana risulta compilata mediante il formulario GU14, la cui sottoscrizione determina l'assunzione di responsabilità dell'istante in ordine alla veridicità di quanto dichiarato, ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000. Peraltro, si precisa che, antecedentemente all'avvio del procedimento, l'Ufficio del Corecom aveva comunque acquisito la visura camerale della società istante e che, nelle memorie di replica, la stessa parte istante ha provveduto ad allegare tale documentazione;

- può essere accolta l'eccezione sollevata da Telecom Italia in relazione alla domanda *sub vii)* riguardante lo storno delle fatture emesse da Telecom Italia non avente la ragione sociale corretta, questione non avanzata nel formulario UG, in quanto la disamina di tale problematica implicherebbe un ampliamento del *thema decidendum* non sottoposto al prodromico tentativo di conciliazione;

- le domande *sub i), ii), iii), iv) e v)* nei confronti di Telecom Italia e *ix)* nei confronti di Fastweb, a prescindere dalla loro testuale formulazione, dovranno essere considerate complessivamente in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa disposto dalle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS ed interpretate come richieste di accertamento di un comportamento illegittimo da parte degli operatori coinvolti e del conseguente diritto all'indennizzo.

Le suddette richieste di riconoscimento d'indennizzo saranno riportate all'oggetto della presente disamina, che s'incentra sulla ritardata migrazione dell'utenza telefonica da Fastweb a Telecom Italia, nonché sull'interruzione dei servizi nelle more di tale procedura.

In particolare, le richieste d'indennizzo di cui sopra, inerenti ai disservizi riferiti dall'istante nel periodo 8 luglio 2016 – 27 febbraio 2017, saranno esaminate alla luce della documentazione acquisita al fascicolo, nonché all'esito dell'approfondimento istruttorio a Telecom Italia (*Wholesale*).

Al riguardo si rendono necessarie alcune precisazioni in merito alla qualificazione del disservizio lamentato dall'istante e al suo inquadramento nelle fattispecie del Regolamento sugli indennizzi che meglio si attagliano al caso in esame, premettendo una breve ricostruzione della vicenda.

Parte istante ha lamentato la ritardata attivazione dei servizi nelle more del passaggio da Fastweb a Telecom Italia, nonché l'interruzione degli stessi, rimasti attivi con l'operatore *donating*, nell'ambito di detta procedura. In merito all'avvenuto espletamento del rientro in Telecom Italia dell'utenza n. 0587 484xxxx in data 27 febbraio 2017, l'utente ha contestato, altresì, il ripristino del solo servizio fonia.

Si ritiene pertanto di qualificare i disservizi di parte istante, nei confronti dell'operatore Telecom Italia, come ritardata attivazione del servizio telefonico nell'ambito del passaggio fra operatori, come mancata erogazione del servizio ADSL dopo l'espletamento della migrazione dell'utenza *de qua* per la parte della fonia, nonché per l'omessa risposta ai reclami. Nei confronti dell'operatore Fastweb, invece, i disservizi si qualificano come interruzione dei servizi nelle more del passaggio fra operatori, nonché per l'omessa risposta ai reclami.

Nel merito:

Sulla ritardata attivazione della linea telefonica n. 0587 484xxx con Telecom Italia nelle more del passaggio fra operatori.

Parte istante ha lamentato che, a fronte di contratto sottoscritto con Telecom Italia in data 12 maggio 2016, l'utenza n. 0587 484xxxx rientrava in Telecom Italia il 27 febbraio 2017 e che, a partire da tale data, veniva erogato il solo servizio voce. Dalle risultanze istruttorie emerge, inoltre, che l'utenza telefonica *de qua* risultava attestata su rete Fastweb fino alla data del 12 gennaio 2017.

Le richieste *sub i), iii), iv)* nei confronti di Telecom Italia inerenti al disservizio lamentato in relazione al ritardo dell'attivazione della linea telefonica n. 0587 484040, potranno essere accolte nei termini e nei limiti di seguito esposti.

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 *provisionig* tecnico da parte dell'operatore di rete.

Nel caso di specie risulta che, in data 8 luglio 2016, fosse stata attivata una parte del contratto su un'utenza non oggetto della controversia e che, contestualmente, fosse stata interrotta l'erogazione dei servizi sull'utenza oggetto del presente contenzioso.

Deve rilevarsi che, agli atti del procedimento, risultano solleciti rivolti all'operatore *recipient* Telecom Italia al fine di ottenere l'attivazione del contratto sottoscritto in data 12 maggio 2016. Oltre ai reclami formali. parte istante promuoveva un'istanza per l'adozione del provvedimento temporaneo nei confronti degli operatori coinvolti presso il Corecom della Toscana (richiesta di osservazioni inviata da quest'ufficio in data 19 gennaio 2017). All'esito del provvedimento del 27 gennaio 2017, l'utenza *de qua* rientrava in Telecom Italia, in data 27 febbraio 2017, come da nota inviata a questo Corecom dall'operatore medesimo acquisita al fascicolo GU5.

A fronte della contestazione dell'istante, l'operatore *recipient* Telecom Italia ha dedotto nelle memorie versate agli atti del presente procedimento, "*che la numerazione 0587.484xxx, al momento della richiesta di rientro, risultava ancora associata ad un diverso cliente con diversa anagrafica, attesa l'intervenuta variazione dell'intestatario nel corso della vigenza del contratto con Fastweb. Ciò ha comportato che il numero non fosse presente nella piattaforma degli utenti business di TIM nel momento in cui è stata immessa la richiesta di rientro, in quanto, prima della migrazione verso OLO Fastweb, lo 0587.48xxxx era intestato al legale rappresentante della società istante, marcato quale cliente residenziale*". In merito agli impedimenti incontrati nelle more della procedura di attivazione, l'operatore Telecom Italia ha precisato "*che il preteso ritardato rientro della linea oggetto del presente procedimento è in pari quota attribuibile ad entrambi gli operatori coinvolti nella procedura di migrazione, atteso che OLO Fastweb, in qualità di operatore donating, è obbligato ad operare in sinergia con il ricevente la risorsa al fine di minimizzare i periodi di disservizio, mentre nel caso di specie ha colpevolmente cessato (con cessazione c.d. standard, senza rientro) la linea senza consentire a TIM di entrarne nella disponibilità*".

Tuttavia, in relazione alle azioni intraprese nell'arco del periodo interessato, l'operatore Telecom Italia non ha allegato al fascicolo la prova delle interlocuzioni intrattenute con l'utente al fine di indirizzare la procedura nell'opportuna sinergia fra operatori e nell'ottica di minimizzare di disagi per lo stesso nel corso della procedura di migrazione richiesta con l'adesione contrattuale del 12 maggio 2016.

Inoltre, trattandosi di una precipua responsabilità dell'operatore *recipient*, non possono ritenersi assolti gli oneri informativi in capo a quest'ultimo, che si è limitato ad allegare la sopracitata lettera del 29 settembre 2016, non esauriente in merito alle tempistiche previste per l'attivazione. Da osservarsi, altresì, che tale missiva precede di oltre due mesi l'inserimento da parte di Fastweb dell'ordinativo di cessazione. In tale arco temporale, a titolo esemplificativo, l'operatore *recipient* avrebbe potuto informare l'utente circa gli ostacoli incontrati in fase di attivazione. Va tenuto in particolare conto che l'operatore Telecom Italia aveva già attivato una parte del contratto sottoscritto, inducendo l'utente a ritenere avviata da tempo la procedura di attivazione anche per l'utenza oggetto della controversia.

Deve, dunque, concludersi che, nel corso della presente procedura di migrazione, la società Telecom Italia non ha dimostrato di aver provveduto tempestivamente ad informare l'istante medesimo in ordine alla sussistenza degli impedimenti tecnici e/o amministrativi, incidenti sull'esito della procedura di migrazione. Infatti, agli atti del procedimento non si evince che detta società abbia informato l'istante, entro la tempistica prevista dei 10 giorni prevista dalle proprie condizioni contrattuali, in ordine alle criticità tecniche/fattuali riscontrate nel corso della procedura di attivazione dei servizi, in ossequio ai

criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A), alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP.

Ciò premesso si ritiene, pertanto, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, che per il disservizio subito dall'utente nel ritardo della procedura di migrazione, sia imputabile all'operatore *recipient* Telecom Italia; ne consegue che deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subìto.

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.

Per quanto concerne l'individuazione dell'intervallo temporale di riferimento in base al quale effettuare il calcolo degli indennizzi, si individua il *dies a quo* nel giorno 23 maggio 2016 (detratti i 10 giorni, a partire dalla data di sottoscrizione del contratto del 12 maggio 2016 previsti da Telecom Italia per l'attivazione dei servizi) ed il *dies ad quem* nella data 27 febbraio 2017, data dell'attivazione dell'utenza n. 0587 484xxxx.

Pertanto l'indennizzo da riconoscere alla società istante, per il ritardo dell'attivazione del servizio telefonico, nelle more del passaggio fra operatori, è pari all'importo di euro 840,00 (euro 3,00 *pro die* x 280 giorni).

Per quanto riguarda il servizio ADSL, parte istante ha lamentato la mancata erogazione di detto servizio dal 27 febbraio 2017 allorché Telecom Italia attivava il servizio voce sull'utenza n. 0587 484xxxx.

La doglianza dell'utente è fondata per le ragioni di seguito esposte.

In primis si ritiene opportuno richiamare, oltre agli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, i sopracitati principi sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità in base a ai quali l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 codice civile, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi;

Nel caso di specie l'operatore Telecom Italia, che ha evidenziato di aver attivato l'utenza *de qua*, non ha, però, dedotto la corretta erogazione del servizio ADSL così come previsto contrattualmente. Ne consegue che, in assenza di prova contraria, l'operatore Telecom Italia è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine a tale disservizio e che, pertanto, deve essere riconosciuto alla società istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 5, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, che prevede, che: "*In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione*". 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.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, si individua il *dies a quo* nel giorno 27 febbraio 2017 data di attivazione della linea telefonica n. 0587 484xxxx e il *dies ad quem* nella data del 9 maggio 2017 (data di presentazione dell'istanza di definizione).

Ne consegue che parte istante, in accoglimento delle domande *sub ii)* e *v)*, avrà diritto all'importo complessivo di euro 680,00 per la mancata erogazione del servizio ADSL (68 giorni x 10,00 *pro die*).

Inoltre, in ragione della mancata erogazione del servizio ADSL, parte istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) della fatturazione emessa in relazione al servizio ADSL sull'utenza n. 0587 484xxxx a far data 27 febbraio 2017 fino alla sua attivazione, oltre al ritiro, a cura e spese del gestore, delle eventuali corrispondenti pratiche di recupero del credito eventualmente aperte.

Sull'interruzione del servizio voce e ADSL sull'utenza n. 0587 48xxxx nel periodo antecedente alla cessazione di detta utenza.

L'utente, a far data 8 luglio 2016, constatava l'improvvisa interruzione dei servizi voce e ADSL sull'utenza *de qua*.

La doglianza dell'utente è fondata e dovrà essere valutata all'esito delle risultanze istruttorie tenendo conto che l'inserimento dell'ordinativo di cessazione è stato espletato in data 12 gennaio 2017 e che, quindi, anteriormente a tale data, l'utenza era attestata su rete Fastweb.

In primis si ritiene opportuno richiamare:

- in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 codice civile, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi;
- gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed ininterrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorquando l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio

acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio;

Nel caso di specie, dalle schermate fornite da Telecom Italia (*Wholesale*) a seguito di richiesta istruttoria di quest'Ufficio, risulta confermato che l'utenza è stata cessata in data 12 gennaio 2017 e che, fino a quella data, fosse nella gestione dell'operatore Fastweb.

Nella propria memoria, il gestore *recipient* Telecom Italia, al riguardo, ha dedotto come "*la responsabilità del disservizio – verificatosi nell'ambito del procedimento di migrazione/rientro – sia ascrivibile interamente all'OLO donating, soprattutto alla luce del KO notificato da TIM, che avrebbe dovuto indurre Fastweb a non cessare alcunché*". Di contro l'operatore Fastweb ha dedotto che, "*per quanto riguarda i presunti malfunzionamenti, (…) non ha mai riscontrato alcuna anomalia nell'erogazione dei propri servizi, che risultano sempre correttamente fruiti da parte istante"*.

In relazione a detto periodo, l'operatore Fastweb, pur asserendo la corretta erogazione del servizio, tuttavia, non ha allegato alcuna documentazione attestante la fruizione di detti servizi mediante produzione del dettaglio del traffico e/o dei tabulati relativi ai *log* di connessione ADSL.

Ciò premesso, si ritiene, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, che l'operatore Fastweb, in assenza di prova contraria, sia responsabile di quanto dedotto in controversia, atteso che l'utenza *de qua* risultava nella propria gestione; ne consegue che deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 5, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, che prevede, che: "*In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione*". 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.

Per quanto concerne l'intervallo temporale rispetto al quale calcolare l'indennizzo si osserva che, in ragione della documentazione in atti ed in particolare, del formulario GU5 presentato al Corecom Toscana, possa ritenersi accertato che il periodo in cui il disservizio risulta protrattosi a far data 8 luglio 2016. Tuttavia, atteso che in atti non sono presenti reclami formali all'operatore Fastweb antecedenti a quello del 20 settembre 2016, si individua il *dies a quo* nel giorno 24 settembre (detratti i 3 giorni previsti per la risoluzione del guasto nei previsti contrattualmente dalle Condizioni Generali del Contratto Fastweb) e il *dies ad quem* nella data del 3 dicembre 2016 (data in cui l'operatore ha inserito la data di cessazione con rientro, come da raccomandata inviata dall'operatore in data 9 novembre 2016 di risoluzione contrattuale).

Ne consegue che parte istante, in accoglimento della domanda *sub x)*, avrà diritto all'importo complessivo di euro 1.420,00 (71 giorni x 10,00 x 2 servizi).

Inoltre, in accoglimento della domanda *sub x)* a fronte della mancata fruizione dei servizi sull'utenza *de qua* l'istante ha diritto alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato con riferimento all'utenza n. 0587 484xxxx a far data 8 luglio 2016; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

<u>Sulla mancata risposta ai reclami</u>

L'istante ha lamentato la mancata risposta ai numerosi reclami e, anche nella memoria di replica, ha ribattuto di non aver mai ricevuto dagli operatori coinvolti una risposta efficace e esauriente, che avrebbe in qualche modo evitato il lungo protrarsi del disservizio.

Risulta meritevole di accoglimento la domanda *sub viii)* nei confronti di Telecom Italia per la mancata risposta al reclamo del 20 settembre 2016, successivamente reiterato con ulteriori reclami.

Agli atti risulta una missiva del 29 settembre 2016, il cui contenuto non risulta sufficientemente motivato e priva di riferimenti agli impedimenti incontrati per il ripristino del servizio. La successiva missiva del 27 gennaio 2017 si limita, invece, a comunicare che la pratica di attivazione avviata mesi prima non era stata ancora presa in carico.

Viene in rilievo L'art. 8, comma 4, Delibera 179/03/CSP, nonché il successivo articolo 11, comma 2, della medesima Delibera, dispongono che "*In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti*"; la risposta, inoltre, deve essere fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque entro il termine non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta.

Ciò premesso, l'istante ha diritto all'indennizzo "*per mancata o ritardata risposta ai reclami*", di cui all'art. 11, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS che, prevede, nel caso in cui "*l'operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo*". Nel caso di specie viene in rilevo quanto disposto al successivo comma 2 che prevede che l'indennizzo "*è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio*".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, si individua il *dies a quo* nel giorno 21 ottobre 2016 (detratti i 30 giorni previsti dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 20 settembre 2016) e il *dies ad quem* nella data del 22 febbraio 2017 (data dell'udienza di conciliazione).

Pertanto l'utente ha diritto all'indennizzo di euro 124,00 (1,00 *pro die* x 124 giorni).

Inoltre risulta meritevole di accoglimento la domanda *sub ix)* nei confronti di Fastweb per la mancata risposta ai reclami, in quanto né il reclamo del 20 settembre 2016, né il reclamo del 3 ottobre 2016 hanno avuto risposta. Al riguardo si deve rilevare che il reclamo del 21 ottobre 2016 ha un oggetto differente al precedente, in quanto relativo alla fatturazione contestata in assenza di servizi.

L'operatore Fastweb, da parte sua, ha dedotto il corretto riscontro ai suddetti reclami, ma gli *screenshot* estratti dalle schermate del proprio sistema gestionale aziendale, non provano il ricevimento delle risposte da parte dell'utente, che ha lamentato la mancata risposta alle segnalazioni inoltrate.

Ne consegue che:

- con riferimento al reclamo del 20 settembre 2016, si determina il *dies a quo* nel 5 novembre 2016 (detratti 45 giorni previsti contrattualmente da Fastweb per la risposta ai reclami) ed il *dies ad quem* nel 22 febbraio 2017 (data dell'udienza di conciliazione). Ne deriva che l'indennizzo da riconoscere all'utente, ai sensi del sopracitato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, è pari, per la mancata risposta al reclamo del 20 settembre 2016 è euro 109,00 (1,00 *pro die* x 109 giorni).
- con riferimento al reclamo del 3 ottobre 2016, si determina il *dies a quo* nel 5 dicembre 2016 (detratti 45 giorni previsti contrattualmente da Fastweb per la risposta ai reclami 21 ottobre 2016) ed il *dies ad quem* nel 22 febbraio 2017 (data dell'udienza di conciliazione). Ne deriva

che l'indennizzo da riconoscere all'utente, ai sensi del sopracitato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, è pari, per la mancata risposta al reclamo ricevuto del 21 ottobre 2016 è euro 79,00 (1,00 *pro die* x 79 giorni).

In conclusione, 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, da suddividersi in uguale misura fra i due operatori coinvolti.

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 10 novembre 2020;

D E L I B E R A

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

1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario:
    a) dell'indennizzo di euro 840,00 ai sensi dell'art. 3, comma 2 e 3, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS in relazione alla ritardata attivazione del servizio voce sull'utenza n. 0587 484xxxx;
    b) dell'indennizzo di euro 680,00 ai sensi ai sensi dell'art. 5, comma 1, e l'art. 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS in relazione alla mancata erogazione del servizio ADSL sull'utenza n. 0587 48xxxx;
    c) dell'indennizzo di euro 124,00 ai sensi dell'art. 11 dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS per la ritardata risposta ai reclami;
    d) della somma di euro 75,00 a titolo di spese di procedura;
2) a regolarizzare la posizione contabile amministrativa di parte istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) della fatturazione emessa in relazione al servizio ADSL sull'utenza n. 0587 484xxxx a far data 27 febbraio 2017 fino all'attivazione del servizio, oltre al ritiro, a cura e spese del gestore, delle eventuali corrispondenti pratiche di recupero del credito eventualmente aperte

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

1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario:
    a) dell'indennizzo di euro 1.420,00 ai sensi dell'art. 5, comma 1, e l'art. 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS;
    b) dell'indennizzo di euro 188,00 ai sensi dell'art. 11 dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS per la ritardata risposta ai reclami;
    c) della somma di euro 75,00 a titolo di spese di procedura;
2) a regolarizzare della posizione contabile amministrativa di parte istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) della fatturazione emessa in relazione utenza n. 0587 484xxxx a far data 8 luglio 2016 fino alla fine del ciclo di fatturazione, oltre al ritiro,

a cura e spese del gestore, delle eventuali corrispondenti pratiche di recupero del credito eventualmente aperte.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti Capo I, punto 1, lettera a), lettera b) lettera c); Capo I, punto 2; Capo II, punto 1, lettera a), lettera b), Capo II, punto 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.

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	**Il Presidente**
Cinzia Guerrini	*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.)