



DELIBERAZIONE
n. 88 del 16 settembre 2020

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 604-17 xxx /Telecom Italia S.p.A. / Aton Communication Italia S.r.l. (oggi Enegan S.p.A.).**

Presenti:

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

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

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

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"*;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il *"Codice del consumo"* e successive modifiche e integrazioni;

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 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 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. 604 del giorno 20 novembre 2017, con cui la xxx chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con le società Telecom Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Telecom Italia) e Aton Communication Italia S.r.l. (oggi Enegan S.p.A. di seguito, per brevità, Enegan, già Aton) 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.

L’istante, titolare di un contratto di tipologia *consumer* con Enegan (già Aton), lamenta il malfunzionamento totale dell’utenza n. 0571 921xxx, nonché la ritardata migrazione dell’utenza medesima da Open-Tel a Telecom Italia.

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

- “*chiedeva la migrazione da Atontel a Tim con il n. 0571 92xxx*”. Il rientro in Telecom Italia non avveniva nei tempi previsti e chiedeva informazioni al servizio clienti n. 187, da cui apprendeva “*che il passaggio non era avvenuto perché Atontel non aveva comunicato il n. [codice] di migrazione*”;

- riceveva da Telecom Italia la “*fattura telefonica RL 04073648 emessa il 7/6/2016*” riferita ad un numero diverso dall’utenza di cui era titolare;

- nel mese di settembre, per venti giorni, constatava la totale interruzione dei servizi ancora attivi con Enegan (già Aton).

In data 9 novembre 2017, la parte istante esperiva nei confronti degli operatori Aton e Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso nei confronti di Telecom Italia e di mancata comparizione nei confronti di Enegan (già Aton).

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- all’operatore Enegan (già Aton):

- i) l'“invio numero di migrazione”;
- ii) l'“indennizzo per malfunzionamento di 20 giorni”;
- iii) l'“indennizzo per mancata comunicazione”.
 - all'operatore Telecom Italia:
- iv) la “attivazione 0571 92xxx contratto fibra + smart”;
- v) la “chiusura contratto 0571 920xxx”;
- vi) l'“indennizzo per attivazione servizio non richiesto”.

2. La posizione degli operatori.

La società Telecom Italia, in data 20 dicembre 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva nella quale, nel declinare ogni responsabilità nelle vicende oggetto della controversia, ha dedotto che *“il numero 0571 921xxx è cessato per passaggio ad OLO il 17 luglio 2013. Il 23 agosto 2017 è stato emesso Ordine di attivazione per l'attivazione del numero 0571 92xxxx, annullato il 28 agosto per “rinuncia cliente”, lo stesso giorno di concerto con la Sig.ra xxxx è stato emesso un altro ordine di rientro del numero 0571 92xxx, ma anche in questo caso è stata trasmessa notifica negativa da parte del donating; stesso discorso valga per gli ulteriori ordini del 5 e del 19 settembre (doc.1). Alla luce di quanto dedotto e contestato nulla di quanto dichiarato in istanza risulta fondato pertanto, alla luce di quanto dedotto e prodotto Tim chiede al Corecom Toscana di voler accertare e dichiarare infondata l'istanza del Sig.raxxxx in fatto ed in diritto nei confronti dell'esponente.”*

La società Enegan (già Aton), in data 20 dicembre 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva nella quale, nel declinare ogni responsabilità nelle vicende oggetto della controversia, ha dedotto che la *“domanda avversaria, nel merito, è da respingere, in quanto infondata in fatto e in diritto. Come noto, sono soggette all'applicazione del Regolamento solo le controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra utenti finali ed operatori, inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale ed ai diritti degli utenti finali stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte di servizio (art. 2 comma 1 Regolamento). Va premesso che Atontel è legittimata ad offrire al pubblico il servizio di switchless reseller di servizi di rete e/o comunicazione elettronica, giusta autorizzazione conseguita a seguito di dichiarazione resa a norma dell'articolo 25 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259. In tale veste, dunque, Atontel si limita ad acquistare i servizi, di fonia e dati, da primari operatori di comunicazione elettronica — nel caso di specie Digitel Italia S.p.A. - debitamente autorizzati, e a rivenderli ai clienti finali, gestendo unicamente il rapporto amministrativo, ivi comprese le eventuali richieste di migrazione ad altro OLO. E tanto ha fatto, diligentemente, anche nel caso di specie”*.

Al riguardo l'operatore ha evidenziato quanto segue:

- *“[i]n data 12 settembre 2017 è stata gestita la segnalazione di guasto a seguito di reclamo del cliente ed è stata immediatamente girata al fornitore (Digitel) la segnalazione”;*
- *“[i]l successivo 15 settembre 2017 Digitel ha comunicato l'esistenza di un «Lavoro Complesso», con superamento della criticità in data 19 settembre 2017, in quanto il problema era di coppia primaria guasta”;*

- “[i]l 19 settembre 2017 era ancora presente il guasto su cavo primario; Atontel ha sollecitato nuovo intervento ed il 26 settembre 2017 le viene comunicata la prima chiusura. Solo il 28 settembre 2017 la cliente ha riferito il permanere dello stato di isolamento della linea, ed Atontel ha disposto immediato collaudo che ha avuto esito negativo, con nuova chiusura del ticket in pari data. Il giorno successivo la cliente ha quindi confermato la risoluzione del problema. Il tutto risulta dal ticket allegato, che ben descrive la gestione del guasto”.

Sulla base di quanto esposto l’operatore ha evidenziato che “non è dato comprendere (...) sotto quale profilo Atontel sia stata evocata nella controversia”.

3. Motivazione della decisione.

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

In primis, con riferimento all’odierna controversia, occorre precisare che, con riferimento alle domande v) e vi) nei confronti dell’operatore Telecom Italia, che le stesse attengono alla problematica inerente disconoscimento del numero n. 0571 920xxx, già oggetto di un precedente tentativo di conciliazione che si è concluso con un accordo fra le parti (verbale UG n° 3316/17/Regione Toscana). Tale aspetto della controversia non potrà essere oggetto della presente disamina con conseguente mancato accoglimento delle suddette domande.

Sempre in via preliminare, occorre richiamare che l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha ribadito come la propria competenza alla liquidazione degli indennizzi dovuti debba essere intesa a prescindere dalla specifica formulazione della domanda posta dall’utente, avuto riguardo alle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui “[i]l contenuto delle singole richieste di parte, invece, può essere interpretato in maniera più sfumata [...] in un’ottica di tutela dei contraenti deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare”.

In quest’ottica, con particolare riferimento alle richieste *sub i)* e *sub iv)* volte ad ottenere il codice di migrazione da Aton e il rientro dell’utenza n. 0571 921xxx in Telecom Italia occorre evidenziare che, sebbene tali domande relative ad obblighi di *facere*, in base a quanto stabilito dal già citato articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento, saranno interpretate come richiesta d’indennizzo per la mancata attivazione dei servizi nelle more del passaggio fra operatori.

Nel merito:

Sulla ritardata migrazione.

L’istante ha lamentato la mancata “attivazione 0571 92xxx contratto fibra + smart”, con richiesta di portabilità di suddetta utenza da Enegan (già Aton) a Telecom Italia, che rimaneva nella gestione dell’operatore *donating*.

Ai fini di una migliore comprensione delle fattispecie oggetto di contestazione sembra utile premettere una sintetica descrizione del complesso quadro normativo in materia di migrazione della telefonia fissa, evidenziandone gli aspetti di maggior rilievo ai fini che qui interessano. La legge 2 aprile 2007, n. 40 recante “conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio

2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese”, ha riconosciuto all’utente finale la facoltà di trasferire il contratto di fornitura del servizio in capo ad un altro operatore. A tal riguardo, si segnala il disposto dell’articolo 1, comma 3, della predetta legge, secondo cui: i “*contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell’operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni*”. A valle di tale normativa, l’Agcom ha adottato la Delibera n. 274/07/CONS recante “*Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*”, la Delibera n. 41/09/CIR recante “*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*” e la Delibera 52/09/CIR recante “*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla Delibera Agcom n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del codice segreto*”.

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

Nel caso di specie, l’utente ha evidenziato di aver chiesto il rientro in Telecom Italia dell’utenza n. 0571 921085. La società Telecom Italia ha, di contro, rappresentato che il 28 agosto 2017, “*di concerto con la Sig.ra D’Ambrosio è stato emesso un altro ordine di rientro del numero 0571 921085, ma anche in questo caso è stata trasmessa notifica negativa da parte del donating, stesso discorso valga per gli ulteriori ordini del 5 e del 19 settembre (...)*”.

Tuttavia, l’operatore Telecom Italia non ha fornito ulteriori dettagli circa la notifica negativa ricevuta da parte dell’operatore *donating* né tanto meno ha provato di aver edotto l’utente in merito agli impedimenti incontrati.

Dunque, per quanto sopra esposto, si osserva che, a fronte degli impedimenti tecnici riscontrati nell’attivazione dei servizi, Telecom Italia non ha dato prova di aver reso tempestiva comunicazione al proprio cliente, rendendo noti allo stesso delle azioni intraprese per l’attivazione del contratto, per il quale l’utente, al momento dell’introduzione del presente procedimento, lamentava il mancato rientro dell’utenza n. 0571 921xxx.

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

Per il calcolo dell’indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall’art. 3, comma 2 e 3, dell’Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS secondo cui, in caso di ritardata attivazione del servizio, 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”.

Per quanto concerne l'intervallo temporale rispetto al quale calcolare l'indennizzo, tenuto conto che, in assenza di contratto agli atti, di prende in considerazione quanto dichiarato da Telecom Italia circa l'emissione dell'ordine di attivazione del n. 0571 921xxx in data 28 agosto 2017, si individua il *dies a quo* nella data dell'8 settembre 2017 (decurtati i giorni 10 che l'operatore si riserva, ai sensi dell'articolo 4 delle proprie Condizioni generali di contratto) e il *dies ad quem* nella data del 20 novembre 2017 (data di presentazione dell'istanza di definizione).

Ne deriva che per il ritardo dell'attivazione del servizio voce sull'utenza *de qua* l'utente ha diritto all'indennizzo pari a euro 111,00 (euro 1,50 *pro die* x n. 74 giorni per il mancato rientro dell'utenza n. 0571 921xxx nelle more del passaggio fra operatori).

Per quanto attiene il servizio ADSL deve rilevarsi che, in base alla Carta dei Servizi dell'operatore, occorre prendere in considerazione il termine di 30 giorni solari previsto per l'attivazione di detto servizio, decorrenti dall'avvenuta attivazione, lato voce, del numero richiesto, nel caso in esame cioè dall'8 settembre 2017, data entro la quale l'operatore avrebbe dovuto attivare il servizio telefonico o, quanto meno, fornire comunicazione in merito agli impedimenti incontrati. Ne deriva che si individua il *dies a quo* nel data del 9 ottobre 2017 e il *dies ad quem* nella data del 20 novembre 2017 (data di presentazione dell'istanza di definizione). Ne deriva che per il ritardo dell'attivazione del servizio ADSL sull'utenza *de qua* l'utente ha diritto all'indennizzo pari a euro 18,00 (euro 1,50 *pro die* x n. 12 giorni per il mancato rientro dell'utenza n. 0571 921xxx nelle more del passaggio fra operatori).

Sull'interruzione del servizio sull'utenza n. 0571 92xxx

L'istante ha lamentato il malfunzionamento dell'utenza n. 0571 921xxx, rimasta nella gestione dell'operatore Enegan (già Aton).

La domanda d'indennizzo *sub ii)* nei confronti del suddetto operatore è meritevole di parziale accoglimento nei termini di seguito esposti.

Con riferimento alla fattispecie in esame, è opportuno richiamare:

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

- l’obbligo di garantire un’erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui di cui all’Allegato A della Delibera AGCOM n. 179/03/CSP;
- i tempi minimi di risoluzione dei guasti sono in linea con gli analoghi tempi garantiti ai clienti *Retail* di Telecom Italia “*Condizioni Generali del Contratto per la Fornitura dei Servizi Atontel*” (quindi 2 giorni).

Nel caso di specie, occorre osservare che parte istante ha lamentato l’interruzione totale dei servizi per 20 giorni nel settembre 2017, non delimitando esattamente il periodo di disservizio. Tuttavia, dalla documentazione allegata al fascicolo, risulta che l’istante abbia segnalato, come emerge dalla memoria allegata alla memoria di Enegan (già Aton), la sopraggiunta totale interruzione dei servizi nelle more del rientro in Telecom Italia. Infatti il gestore ha osservato in memoria che “[i]n data 12 settembre 2017 è stata gestita la segnalazione di guasto a seguito di reclamo del cliente ed è stata immediatamente girata al fornitore (Digitel) la segnalazione” e che “[i]l successivo 15 settembre 2017 Digitel ha comunicato l’esistenza di un «Lavoro Complesso», con superamento della criticità in data 19 settembre 2017, in quanto il problema era di coppia primaria guasta”.

Inoltre, l’operatore ha dedotto che, “[i]l 19 settembre 2017, era ancora presente il guasto su cavo primario; Atontel ha sollecitato nuovo intervento ed il 26 settembre 2017 le viene comunicata la prima chiusura. Solo il 28 settembre 2017 la cliente ha riferito il permanere dello stato di isolamento della linea, ed Atontel ha disposto immediato collaudo che ha avuto esito negativo, con nuova chiusura del ticket in pari data. Il giorno successivo la cliente ha quindi confermato la risoluzione del problema”.

Ciò posto, dalle risultanze istruttorie, con riferimento alle contestazioni dedotte in controversia dall’istante, si configura una responsabilità contrattuale di Aton, contrariamente a quanto affermato dall’operatore medesimo, il quale ritiene di aver compiuto tutte le azioni nella propria disponibilità in qualità di “*reseller di servizi di rete e/o comunicazione elettronica, giusta autorizzazione conseguita a seguito di dichiarazione resa a norma dell’articolo 25 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259*”.

Attesa, dunque, la responsabilità contrattuale in capo all’operatore Enegan (già Aton), per inadempimento contrattuale ai sensi dell’art. 1218 del Codice civile in ordine all’interruzione dei servizi telefonici sull’utenza *de qua*, dovrà essere riconosciuto all’istante un indennizzo proporzionato al disservizio subito, oltre allo storno di quanto fatturato per il periodo di illegittima interruzione.

Pertanto detta società sarà tenuta alla liquidazione dell’indennizzo di cui all’articolo 5, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi, approvato con Delibera Agcom n. 73/11/CONS, secondo il parametro pari ad euro 5,00 *pro die* per il numero di 15 giorni calcolati dal 15 settembre 2017 (detratti i 2 giorni previsti dalla Carta dei Servizi dell’operatore per la risoluzione del guasto dalla prima segnalazione in atti) al 28 settembre 2017 (data di risoluzione del guasto) per l’importo complessivo di euro 75,00 (euro 5,00 *pro die* x 15 giorni).

Inoltre, detta società è tenuta a stornare o rimborsare (in caso di avvenuto pagamento) le somme addebitate nel periodo di interruzione dei servizi sull’utenza *de qua* nel periodo 12- 28 settembre 2017. L’operatore è tenuto, altresì, a ritirare, a propria cura e spese, l’eventuale connessa pratica di recupero del credito.

DELIBERAZIONE
n. 88 del 16 settembre 2020

Infine, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 150,00 a titolo di spese fermo restando che del pagamento della predetta somma saranno onerati in pari misura gli operatori Enegan (già Aton) e Telecom Italia.

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 16 settembre 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) della somma pari ad euro 111,00 ai sensi dell'art. 3, commi 2 e 3, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, in relazione alla ritardata attivazione del servizio voce sull'utenza n. 0571 92xxxx;
 - b) della somma pari ad euro 18,00 ai sensi dell'art. 3, commi 2 e 3, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, in relazione alla ritardata attivazione del servizio ADSL sull'utenza n. 0571 92xxx;
 - c) della somma di euro 75,00 a titolo di spese di procedura;

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

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario:
 - a) della somma pari ad euro 75,00 ai sensi dell'art. 5, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, in relazione all'utenza n. 0571 921xxx;
 - b) della somma di euro 75,00 a titolo di spese di procedura;
- 2) a regolarizzare, con il ritiro a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta, della posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato nel 12- 28 settembre 2017 in relazione all'utenza n. 0571 92xxx.

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

DELIBERAZIONE
n. 88 del 16 settembre 2020

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

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

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

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

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

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi

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