

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Autoscuola Bartalesi di Orlandi Orlando e figli XXX /Fastweb XXX/Telecom Italia XXX**

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- 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";
- 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;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- 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;
- 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;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- 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";
- 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 Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- l'"Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, 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 4 dicembre 2008;
- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 121 del 23 aprile 2015 con cui la società Autoscuola Bartalesi di Orlandi Orlando e figli 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 Fastweb XXX (di seguito, per brevità, Fastweb) e Telecom Italia XXX (di seguito, per brevità, Telecom Italia) 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 n. 173/07/CONS, Allegato A;
- la nota del 23 aprile 2015 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva comunicazione del 4 giugno 2015 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 15 luglio 2015;

UDITE tutte le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La società istante, titolare delle utenze *business* n. 055 602XXX e n. 055 6149XXX, lamenta:

- nei confronti del solo operatore Fastweb: la fatturazione difforme da quanto concordato in sede di sottoscrizione contrattuale, l'attivazione non richiesta delle numerazioni n. 055 9061XXX, n. 055 9061XXX e n. 055 9051XXX, il malfunzionamento del servizio ADSL, la consegna di un apparato cellulare non funzionante, l'indicazione di un codice di migrazione errato;
- nei confronti degli operatori Telecom Italia e Fastweb: il ritardo nell'espletamento della procedura di "rientro" da Fastweb a Telecom Italia.

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

- in data 29 ottobre 2012 aderiva ad una proposta dell'operatore Fastweb, chiedendo contestualmente la portabilità dei numeri n. 055 602XXX e n. 055 6149XXX dal precedente gestore, Telecom Italia;
- contestava telefonicamente presso il Servizio Clienti Fastweb la fatturazione ricevuta per importi non concordati; segnalava, altresì, che le fatture erano riferite alle utenze n. 055 9061XXX, n. 055 9061XXX e n. 055 9051XXX, mai richieste e non le utenze n. 055 602XXX e n. 055 6149XXX, intestate alla società istante e oggetto di portabilità da Telecom Italia;
- con e-mail dell'8 gennaio 2014 inviata all'assistenza.clientiazienda@fastweb.it, contestava la fattura n. LA00155912 del 14 dicembre 2013 dell'importo di euro 538,38, chiedendo delucidazioni sull'importo fatturato, in quanto al momento della sottoscrizione contrattuale con l'operatore in data 29 ottobre 2012 non veniva menzionato "*nessun canone bimestrale da 144 E +IVA né tantomeno contributi di attivazione*" delle linee; infine, con la medesima missiva, chiedeva all'operatore una verifica del proprio contratto;
- segnalava più volte presso il Servizio Clienti dell'operatore Fastweb i malfunzionamenti occorsi sul servizio ADSL che presentava, fin dall'attivazione, "*grossi problemi sia per la connessione sia per la velocità*"; constatava infatti che, rispetto al precedente gestore, il servizio ADSL risultava addirittura peggiore e "*discontinuo, (...) non all'altezza di quanto era invece stato promesso*" e neppure "*consono al genere di attività svolto*";
- oltre che al servizio clienti dell'operatore Fastweb, si rivolgeva reiteratamente all'agente con il quale aveva sottoscritto il contratto di cui si controverte;
- in risposta riceveva "*da parte di Fastweb unicamente l'intimidazione di provvedere al pagamento della fattura contestata pena la disattivazione del servizio*";
- in data 9 aprile 2014, provvedeva al pagamento integrale della fattura n. LA00155912 del 14 dicembre 2013, "*per evitare la sospensione del servizio*";

- riscontrava, inoltre, che il “*cellulare ricevuto dalla promotrice*” era “*risultato inservibile*” perché non funzionante; segnalato più volte il problema, non riceveva indicazione su “*come procedere per eventuale sostituzione o riparazione*”; nel frattempo utilizzava la SIM ricevuta “*su un apparecchio diverso*”, circostanza nota all’operatore Fastweb;

- nel marzo 2014 richiedeva il “rientro” in Telecom Italia comunicando il codice di migrazione presente nella fatturazione di Fastweb, ma tale codice risultava non corretto; constatato che in fattura non era presente il numero oggetto della richiesta di rientro (n. 055 602XXX), segnalava le problematiche all’operatore;

- in data 5 settembre 2014, per il tramite dell’associazione Federconsumatori, l’istante inviava un reclamo formale all’operatore Fastweb con il quale richiedeva, reiterando nuovamente le segnalazione dei disservizi occorsi, la copia del contratto, il codice di migrazione relativo alla “*linea originale*” e le modalità di restituzione del cellulare “*non funzionate*”;

- con comunicazione e-mail del 24 novembre 2014 l’operatore Fastweb indica, quale codice di migrazione associato alle numerazioni 055 9061XXX, 055 602XXX e 055 6149XXX, il codice FBJU005580133001Z;

- tutte le fatture di Fastweb sono state onorate.

In data 10 febbraio 2015 la parte istante esperiva nei confronti degli operatori Fastweb e Telecom Italia, 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:

nei confronti dell’operatore Fastweb:

- i. la “cessazione contrattuale per giusta causa senza applicazioni di penali”;
- ii. lo “storno integrale della morosità pendente, ritiro pratica recupero del credito”;
- iii. l’”indennizzo per difformità contrattuali, costi imputati e non dovuti per canoni e servizi non concordati”;
- iv. “rimborsi su fatture pagate”;
- v. l’”indennizzo per omessa indicazione/corretta del codice di migrazione”.

nei confronti degli operatori Fastweb e Telecom Italia:

- vi. “in base alle loro responsabilità indennizzo per ritardo nella migrazione delle linee e relativi servizi”;
- vii. “indennizzo per disagi”.

2. La posizione dell’operatore Fastweb.

In data 13 maggio 2015 la società Fastweb 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 l’infondatezza delle richieste della parte istante eccependo, in via preliminare, “*l’inammissibilità delle richieste formulate nell’istanza GU14 nella parte in cui queste non siano coincidenti con quelle*”

avanzate nell'istanza di conciliazione ovvero non abbiano formato oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione”.

Nel merito ha evidenziato:

- che *“in data 29.10.2012 l'istante ha sottoscritto Proposta di Abbonamento Fastweb S.p.A., aderendo al Piano denominato “Advance”, n. 3 linee, selezionando “Promo Fidelity 36”, ovvero con vincolo di durata di mesi 36, e chiedendo la portabilità dei numeri 055.602XXX e 055.6149XXX”;*
- di aver *“correttamente provveduto all'attivazione dei servizi ed alla loro erogazione in favore dell'istante in perfetta aderenza rispetto a quanto stabilito dal regolamento negoziale e conformemente alle determinazioni negoziali, addebitando correttamente gli importi di cui all'offerta commerciale a cui Autoscuola Bartalesi ha aderito”;*
- che le *“Condizioni Generali di Contratto, l'Informativa sui Servizi e l'offerta Commerciale richiamata dalla Proposta costituiscono parte integrante ed essenziale della Proposta”.*

Inoltre ha dedotto:

- “Sull'attivazione dei nn. 055.9061XXX – XXX e XXX”.
- *“Conseguentemente alla ricezione da parte della scrivente della Proposta di Abbonamento, è stato dato impulso alla procedura necessaria per realizzare l'attivazione dei servizi secondo la volontà dell'istante” e che “ai sensi di cui agli artt. 5.2 della “Informativa sui Servizi” e 6 delle citate “Condizioni” l'operatore “dispone del termine massimo di giorni 60 per provvedere all'attivazione dei servizi”;*
- *“nel caso di specie, l'attivazione dei servizi è stata perfettamente aderente alle determinazioni negoziali. Infatti, come comprovato dai dati registrati dal software Eureka, la procedura di migrazione dei DN 055.602XXX e 055.6149XXX risulta essere stata espletata in data 16.01.2013 e, dunque, nei termini stabiliti”.*

L'operatore ha chiarito *“la legittimità dell'attivazione dei DN 055.9061XXX—XXX e XXX, in quanto 2 dei quali provvisori e necessari per garantire il corretto e regolare godimento dei servizi”,* atteso che, con riferimento alla fornitura dei Servizi xDSL *“l'attivazione (...) sarà preceduta da un'attività di predisposizione da parte di FASTWEB consistente nell'installazione presso il Cliente dei necessari Dispositivi di Rete in conformità ad un progetto redatto ad hoc da parte di FASTWEB (...). La predisposizione temporanea consente al Cliente di usufruire del servizio telefonico senza alcun addebito relativo al contributo di attivazione ed agli Importi Mensili fino al momento di ripristino della linea telefonica sulla rete dell'operatore assegnatario della numerazione”.*

- Sulla fattura LA00155912, emessa in data 14.12.2013, dell'importo di complessivi € 538,78, ha dedotto la correttezza di quanto fatturato in conformità al contratto *“sottoscritto dall'istante fatta eccezione per l'importo di € 140,00 addebitato quale “contributo attivazione” che, “in effetti è stato addebitato per mero errore” precisando di aver “provveduto (...) ad emettere nota di credito di importo pari all'errato addebito”.*

In merito agli ulteriori addebiti, l'operatore ha evidenziato *“che i costi addebitati corrispondono a quelli contemplati nella Brochure relativa all'Offerta commerciale sottoscritta dall'istante”.*

- Sugli asseriti disservizi, l'operatore ha evidenziato che *“alcuna anomalia ha interessato l'erogazione dei servizi in favore dell'istante” e che non “risulta sia mai stato segnalato alcun disagio”, non risultando “pervenute presso Fastweb S.p.A. le asserite comunicazioni al Servizio Clienti”.*

Inoltre ha precisato che *“firmando il modulo di predisposizione/attivazione impianto l'istante ha dichiarato “che il servizio è stato correttamente attivato a norma delle condizioni e nel rispetto dei livelli di qualità concordati” e che come previsto dall'art. 27 delle Condizioni Generali di Contratto “la*

velocità di accesso alla Rete FASTWEB di cui usufruisce il Cliente, tramite tecnologia xDSL, sarà subordinata e dipenderà dalle caratteristiche tecnico-funzionali dell'impianto di rete di gestore terzo, di cui il Cliente usufruisce. Il Cliente prende atto che, in relazione a tali caratteristiche, potrebbero verificarsi delle diminuzioni della velocità di accesso alla Rete FASTWEB".

Con riferimento alle "problematiche asseritamente subite su dispositivo cellulare", l'operatore ha evidenziato che "alcuna segnalazione è pervenuta presso Fastweb S.p.A."

In merito al codice di migrazione, la società Fastweb ha dedotto che:

- "il codice di migrazione, fornito all'istante, peraltro presente nella documentazione dal medesimo depositata, è corretto";
- "tale circostanza a stata resa nota con riscontro a reclamo inoltrato in data 05.09.2014";
- "la procedura di migrazione a cui ha dato impulso Telecom Italia S.p.A. risulta essere stata correttamente espletata"

3. La posizione dell'operatore Telecom Italia.

In data 22 maggio 2015 la società Telecom Italia ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, nella quale ha dedotto l'infondatezza delle richieste della parte istante eccependo preliminarmente "l'inammissibilità dell'istanza di definizione della controversia presentata dall'Autoscuola al Corecom Toscana ai sensi dell'art. 14 della Delibera 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". Sul punto l'operatore Telecom Italia ha rilevato "che l'Autoscuola, nella prima istanza del 5 settembre 2014, chiedeva 'rimborso di quanto pagato in eccedenza e non dovuto; rimborso costi di penali dovuti al precedente gestore; indennizzo per servizio ADSL mai correttamente funzionante da gennaio 2013; chiusura contrattuale senza penali essendo giusta causa diversamente da quanto successivamente specificato nel formulario di seconda istanza GUI4, in cui, si legge: "(chiede) a Fastweb e Telecom in base alle loro responsabilità indennizzo per ritardo nella migrazione delle linee e relativi servizi; indennizzi per disagi". Telecom Italia ha puntualizzato, sul punto, che "con tali nuove richieste e deduzioni, che non costituiscono precisazioni dell'istanza avanzata con il tentativo obbligatorio di conciliazione, è stato violato il principio del doppio grado di giudizio che nella presente sede amministrativa si evince dalla previsione di cui all'art. 14 comma 1 della Delibera n. 173/07/CONS".

Nel merito l'operatore ha eccepito che "nulla di quanto dichiarato dall'istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in moda apodittico", in quanto la "parte istante asserisce di aver patito e di patire un danno senza tuttavia fornire alcun elemento da cui desumere l'effettività del pregiudizio subito". Con particolare riferimento alla contestazione della società istante circa la ritardata migrazione, l'operatore ha evidenziato che "la gestione della pratica di rientro in Telecom (...) è stata condizionata dall'errata indicazione del codice di migrazione da parte del cliente che ha ritardato l'espletamento del relativo procedimento". L'operatore ha, altresì, dedotto che "non può ascrivere alcun addebito nei confronti di Telecom, posto che l'asserito disservizio (...) non è in alcun modo riconducibile ad un suo inadempimento", ma "è piuttosto imputabile ad un errore materiale in cui è verosimilmente incorso" l'utente medesimo "durante la formulazione della richiesta di migrazione e che ha letteralmente inibito il positivo completamento di tale procedura".

L'operatore ha, quindi, rilevato che dalla "descrizione dei fatti sopra fornita appare dimostrato, ad ogni buon conto, come la condotta di Telecom sia stata diligente e rispettosa di tutti gli obblighi contrattualmente previsti e come si sia tempestivamente adoperata per l'espletamento della richiesta di rientro una volta ottenuto il codice di migrazione corretto, previa raccolta del relativo verbal order da parte del (...) legale rappresentante dell'Autoscuola".

Infine la società Telecom Italia ha osservato che *“il servizio fornito all'Autoscuola dall'esponente società sia stato sempre regolare e che nessuna segnalazione/contestazione in ordine ad eventuali inadempimenti e/o inesatti adempimenti del contratto sia stata mai ricevuta da Telecom, sicché ogni sorta di addebito mosso in questa sede non può non apparire totalmente infondato e privo di pregio”*.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono trovare un parziale accoglimento, come di seguito precisato.

In via preliminare si osserva:

- con riferimento alla domanda *sub i)*, non è ammissibile la richiesta di *“cessazione contrattuale per giusta causa senza applicazioni di penali”*, in quanto connessa ad un obbligo di *facere* estraneo alla cognizione del Corecom ai sensi del dell'art. 19, comma 4, del *Regolamento*, poiché l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità;
- che le richieste di cui ai punti *ii)* di *“storno integrale della morosità pendente, ritiro pratica recupero del credito”* rivolta all'operatore Fastweb e *vi)* di *“indennizzo per ritardo nella migrazione delle linee e relativi servizi”* rivolta agli operatori Fastweb e Telecom Italia sono inammissibili, poiché domande nuove, in quanto non sono state oggetto del precedente tentativo di conciliazione;
- con riferimento alle richieste *sub iv)* e *sub vii)* non sono meritevoli di accoglimento perché generiche come di seguito precisato. Infatti l'utente ha richiesto i *“rimborsi su fatture pagate”* senza precisare le singole voci in contestazione e l'*“indennizzo per disagi”* senza chiarire dettagliatamente *“i disagi”* subiti. Al riguardo, si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante debba adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione (*ex plurimis* Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Si procede, quindi, a una disamina della controversia nei confronti del solo operatore Fastweb atteso che risultano inammissibili, per le motivazioni sopra emarginate, le domande rivolte all'operatore Telecom Italia.

Nel merito:

Sull'attivazione dei servizi non richiesti.

L'istante lamenta l'attivazione dei servizi telefonici sulle utenze n. 055 XXX n. 055 9061XXX e n. 055 9051XXX mai richieste, laddove il gestore ne sostiene la regolarità dell'attivazione. In particolare l'operatore Fastweb ha controdedotto nella propria memoria agli atti *“la legittimità dell'attivazione dei DN 055.906XXX—XXX e XXX, in quanto 2 dei quali provvisori e necessari per garantire il corretto e regolare godimento dei servizi”*, atteso che, con riferimento alla fornitura dei Servizi xDSL *“l'attivazione (...) sarà preceduta da un'attività di predisposizione da parte di FASTWEB consistente nell'installazione presso il Cliente dei necessari Dispositivi di Rete in conformità ad un progetto redatto ad hoc da parte di FASTWEB (...)La predisposizione temporanea consente al Cliente di usufruire del servizio telefonico senza alcun addebito relativo al contributo di attivazione ed agli Importi Mensili fino*

al momento di ripristino della linea telefonica sulla rete dell'operatore assegnatario della numerazione”.

La doglianza della società istante è parzialmente fondata e può trovare accoglimento nei limiti di seguito esposti.

E' incontestato che la parte istante, in data 29 ottobre 2012, abbia sottoscritto un contratto per l'attivazione dei servizi telefonici con l'operatore Fastweb chiedendo, tra l'altro, contestualmente la portabilità dei numeri 055 602XXX e 055 6149XXX dal precedente gestore, Telecom Italia.

Se da una parte l'operatore ha, quindi, chiarito la legittimità dell'attivazione di due numeri provvisori (a fronte della richiesta di attivazione di due utenze con l'operatore Fastweb) per garantire il corretto e regolare godimento dei servizi, non risulta giustificata l'attivazione della terza numerazione, ancorché provvisoria. Dalla lettura del contratto sottoscritto e depositato agli atti risulta che la volontà dell'istante è solo per l'attivazione con portabilità delle utenze n. 055 602XXX e n. 055 6149XXX.

Pertanto la controdeduzione dell'operatore Fastweb è da ritenersi accoglibile limitatamente a due numeri provvisori (n. 055 9061XXX e n. 055 9051XXX), atteso che l'attivazione di numeri aggiuntivi è facoltà prevista nel contratto sottoscritto e che, pertanto, è stata accettata dall'utente medesimo (*ex plurimis* Delibera Corecom Marche n. 73 del 27 aprile 2016). L'operatore Fastweb, nella comunicazione inviata all'istante del 24 novembre 2014, comunicava un codice di migrazione (FBJU005580133001Z), associato alle numerazioni 055 9061XXX, 055 602XXX e 055 6149XXX con ciò evidenziando l'esistenza e la permanenza del numero non richiesto.

Da ciò consegue che l'operatore Fastweb, che risulta aver attivato tre utenze, non ha fornito la prova di avere ricevuto una valida richiesta da parte dell'utente in merito all'attivazione di tre utenze; in atti risulta, infatti, solo la volontà dell'istante di attivare servizi sulle due utenze (n. 055 602XXX e n. 055 6149XXX) mentre non risulta provata dall'operatore la volontà dell'istante di attivare una terza utenza. In difetto di tale prova, deve affermarsi la esclusiva responsabilità dell'operatore ex art. 1218 del codice civile per indebita attivazione del servizio non richiesto sull'utenza n. 055 9061XXX.

Ne consegue che l'utente ha diritto allo storno delle fatture emesse, con esclusione del solo traffico telefonico eventualmente generato, che deve comunque essere remunerato al gestore; nonché alla liquidazione di un indennizzo per l'indebita attivazione del servizio.

Per il calcolo dell'indennizzo per l'attivazione di una utenza non richiesta, si applica l'art 8, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, il quale, nel caso di attivazione di servizio non richiesto, prevede la corresponsione di un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione non richiesta. Con riferimento al periodo indennizzabile, esso è individuabile nell'intervallo 5 settembre 2014 (data del reclamo con cui è stato lamentato l'attivazione del servizio non richiesto) – 23 aprile 2015 (data di presentazione dell'istanza di definizione) atteso che l'operatore non ha comunicato né con le proprie memorie né in udienza di aver disattivato l'utenza n. 055 9061XXX, per complessivi n. 231 giorni.

Pertanto, la misura dell'indennizzo spettante è pari all'importo di euro 1.155,00 (euro 5,00 x n. 231 giorni).

Inoltre, in relazione all'utenza fissa *de qua* non richiesta, si dispone lo storno (ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato, con esclusione del solo traffico telefonico eventualmente generato, nonché il ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

Sull'errata indicazione del codice di migrazione.

L'istante lamenta, altresì, l'errata indicazione del codice di migrazione, laddove l'operatore, nella propria memoria, ne ribadisce la correttezza.

La doglianza non è meritevole di accoglimento atteso che non è comunque previsto, nella Delibera Agcom n. 73/11/CONS, un indennizzo *ad hoc*; *ad abundantiam* risulta, comunque, che il codice di migrazione riportato in fattura (FBJU005580133001Z) è il medesimo indicato nella comunicazione di riscontro del 24 novembre 2014 inviata da Fastweb all'utente in risposta al reclamo del 5 settembre 2014.

Si ritiene, infine, equo e proporzionale che l'operatore Fastweb 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.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Francesca Sarti Fantoni, 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 18 novembre 2016;

Con voti unanimi

DELIBERA

con riferimento all'istanza presentata in data 23 aprile 2015 dalla società istante Autoscuola Bartalesi di Orlandi Orlando e Figli XXX.:

I) il rigetto dell'istanza *de qua* nei confronti di Telecom Italia XXX, con compensazione delle spese procedurali;

II) in parziale accoglimento dell'istanza *de qua*, che l'operatore Fastweb XXX provveda :

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

a) euro 1.155,00 a titolo di indennizzo per l'attivazione del servizio non richiesto (utenza n. 055 9061XXX);

b) 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) a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno (ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione all'utenza n. 055 9061XXX non richiesta, con l'esclusione del solo traffico telefonico eventualmente generato, 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) 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
Sandro Vannini