

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Lars Medica XXX  
/Infracom Italia XXX**

Presenti:

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

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

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

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

**VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*";

**VISTA** la legge 31 luglio 1997, n. 249 "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

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

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

**VISTO** 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;

**VISTA** 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);

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

**VISTA** la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni;

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

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

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

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

**VISTA** l'istanza GU14 n. 269 del giorno 13 agosto 2015 con cui la società Lars Medica 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 Infracom Italia XXX (di seguito, per brevità,

Infracom) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante.**

La società istante, titolare di un contratto *business* sulle utenze n. 055 7879XXX, n. 055 7878XXX e n. 055 7333XXX con la società Infracom, lamenta, da parte dell'operatore, il malfunzionamento dei servizi, nonché un'illegittima fatturazione emessa dopo il passaggio delle utenze *de quibus* all'operatore Fastweb S.p.A..

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

- in data 17 dicembre 2014 sottoscriveva la PdA con l'operatore Fastweb XXX per il passaggio delle utenze *de quibus* da Infracom;

- in data 13 febbraio 2015 risultava passato il n. 055 7333XXX, mentre gli altri due migravano solo dopo 40 giorni "*in seguito al GU5 depositato in data 09.03.15*"; l'operatore Infracom, nonostante il passaggio, continuava a fatturare;

- dal 2012 constatava numerosi disservizi per i quali inoltrava segnalazioni (la prima del 4 settembre 2012 n. 2012097854 e l'ultima del 19 novembre 2014 n. 000000046304).

In data 19 giugno 2015 la parte istante esperiva nei confronti degli operatori Infracom e Fastweb XXX tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante l'accordo nei confronti dell'operatore Fastweb XXX ed il fallimento dello stesso nei confronti di Infracom per mancato accordo.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) di "*annullare l'insoluto*";
- ii) "*la chiusura del contratto in esenzione spese*";
- iii) l' "*indennizzo per ogni giorno in cui Infracom ha continuato a fatturare le linee dopo il passaggio a Fastweb*";
- iv) l'indennizzo per il ritardo nel passaggio a Fastweb;
- v) l' "*indennizzo per i disservizi*";
- vi) l' "*indennizzo per mancata risposta al reclamo*".

### **2. La posizione dell'operatore.**

La società Infracom, in data 18 settembre 2015, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale ha dedotto "*che l'istanza di definizione della controversia è in parte inammissibile. In particolare, le*

*richieste presentate in sede di istanza di tentativo di conciliazione, spiegate mediante il formulario UG, sono difformi rispetto a quanto richiesto in sede di istanza di definizione per la risoluzione in "secondo grado" della controversia in quanto, in questa fase, sono state spiegate domande nuove rispetto alla precedente fase conciliativa. L'utente, infatti, in sede di tentativo di conciliazione ha indicato nel formulario UG - che per completezza si allega alla presente (Allegato 1) - le seguenti richieste:*

- 1. Si chiede l'indennizzo per il ritardato passaggio del nr. 0557333XXX in Fastweb;*
- 2. Si chiede l'immediato passaggio dei nr. 0557878XXX e 0557879XXX da Infracom a Fastweb;*
- 3. Si chiede l'indennizzo per il ritardo del passaggio dei nr. 0557878XXX e 0557879XXX da Infracom a Fastweb;*
- 4. Si chiede a Infracom l'indennizzo per i (...) i disservizi avuti (v. reclami) e di non applicare penali;*
- 5. Si chiede a Fastweb di fatturare solo i nr. effettivamente passati".*

*L'operatore ha rappresentato, quindi, che le "richieste presentate dall'utente per la prima volta in sede di definizione, costituiscono domande "nuove" rispetto a quelle formulate nella prima fase del procedimento conciliativo (e indicate nel formulario UG) e sono come tali inammissibili". Segnatamente, è inammissibile la domanda n. 1 relativa, peraltro, alla richiesta di storno di fatture Infracom emesse nei confronti del cliente per una pluralità di servizi derivanti da una molteplicità di rapporti contrattuali con Infracom Italia spa e per le quali, ad oggi, risulta ancora un insoluto a carico dell'utente".*

*Con riferimento alla ritardata migrazione da Infracom a Fastweb XXX ("domande n. 2 e 3") l'operatore Infracom ha allegato la memoria depositata nell'ambito della procedura GU5 (Allegato 5) rappresentando che "Infracom in qualità di operatore Donating ha posto in essere tutte le (limitate) attività richieste, ai fini del corretto espletamento delle portabilità delle tre numerazioni geografiche oggetto della procedura conciliativa, pertanto "appare evidente come nessuna attività aggiuntiva possa essere richiesta, e dunque nulla possa essere imputato a Infracom Italia XXX anche in relazione a eventuali indennizzi".*

*Nella sopraccitata memoria, depositata nell'ambito della procedura GU5, l'operatore Infracom aveva evidenziato, preliminarmente, che la parte istante aveva sottoscritto in data 17 dicembre 2014 un contratto con Fastweb XXX e che pertanto "Infracom Italia in qualità di operatore Donating, Fastweb in qualità di operatore Recipiente Telecom Italia in qualità di operatore Donor erano tenute, ciascuna per la parte di propria competenza, a riconfigurare secondo le modalità ed entro i termini previsti dalla regolazione vigente - le tre numerazioni sulla propria rete telefonica".*

*In merito a tale procedura di migrazione l'operatore Infracom aveva, in generale, osservato che l'istante non aveva inviato "la richiesta di interruzione del rapporto contrattuale a Infracom", ma aveva "sottoscritto nuovo contratto con Fastweb. richiedendo a quest'ultimo la migrazione dei tre numeri. Fastweb, pertanto in qualità di operatore Recipient era ed è tenuto a comunicare la richiesta di Number Portability all'operatore Donor-Telecom Italia per le tre numerazioni. Telecom Italia-Donor, una volta effettuate le opportune verifiche, è tenuta a notificare l'accettazione della richiesta al Recipient (Fastweb) e la prenotifica della Number Portability all'operatore Donating (Infracom Italia) recante, tra l'altro, la Data di Attesa Consegnata del Servizio".*

*In particolare, sullo svolgimento della procedura di migrazione, il gestore Infracom aveva rappresentato quanto segue:*

*- di aver ricevuto "distinte richieste di migrazione per le tre numerazioni telefoniche":*

- per il numero 055 7333XXX: "come emerge dai tracciati record scambiati, in data 29 gennaio 2015 Infracom-Donating (...) ha ricevuto richiesta di Number Portability relativa al numero 0557333XXX; la richiesta è stata espletata con successo in data 18 febbraio 2015";*
- per il numero 0557878XXX: "come emerge dai tracciati record scambiati, in data 6 marzo 2015 Infracom-Donating (...) ha ricevuto da Telecom Italia-Donor (...) la prenotifica della Number*

*Portability relativa al solo numero 0557878XXX; Infracom, in qualità di operatore Donating ha confermato la Data Attesa Consegna del servizio del 25 marzo 2015”;*

- *per il numero 0557879XXX: come emerge dai tracciati record scambiati, in data 6 marzo 2015 Infracom-Donating (...) ha ricevuto da Telecom Italia-Donor (...) la prenotazione della Number Portability relativa al solo numero 0557879XXX; Infracom, in qualità di operatore Donating, ha confermato la Data Attesa Consegna del servizio del 25 marzo 2015.*

L'operatore Infracom concludeva, dunque, che *“in qualità di operatore Donating ha posto in essere tutte le (limitate) attività richieste, ai fini del corretto espletamento della portabilità delle tre numerazioni geografiche oggetto della procedura conciliativa”*. Con riferimento alla richiesta formulata nel formulario GU5 *“di “immediato passaggio delle linee 0557879XXX e 0557878XXX da Infracom a Fastweb”, l'operatore Infracom aveva puntualizzato di aver ricevuto “in data 6 marzo 2015 (...), da parte dell'operatore Donor-Telecom Italia S.p.a., per entrambe le linee, l'accettazione della Number Portability (o anche detta ‘prenotifica’) con contestuale indicazione della Data Attesa Consegna del servizio. A questa comunicazione Infracom Italia XXX nella stessa data, vi ha riscontrato confermando e accettando la Data Attesa Consegna del servizio del 25 marzo 2015. Di talché appare evidente come nessuna attività aggiuntiva possa essere richiesta e dunque nulla possa essere imputato a Infracom Italia XXX in ordine alle doglianze svolte dell'utente nel formulario GU5”*.

Con riferimento alla domanda del GU4 relativa alla richiesta di indennizzo per i disservizi subiti (“richiesta n. 4”), l'operatore Infracom ha, infine, osservato che “sulla base dell'Incident Report (Allegato 6) recante le segnalazioni e i reclami presentati dall'utente, le segnalazioni con ticket 2012097854 (6 giorni) 20131239641 (15 giorni) e IN0000000043790 (7 giorni) sono le uniche in grado di configurare i presupposti per l'applicazione dell'indennizzo secondo la Carta dei Servizi Infracom, circostanza già rilevata nella differente sede della conciliazione. Gli altri ticket segnalati non rilevano in quanto, secondo la Carta dei Servizi Infracom, sono stati gestiti “entro il secondo giorno successivo e quello della segnalazione”. Il totale di giorni potenzialmente ‘indennizzabili’ è dunque pari a un totale di 28 (si rinvia all'Incident Report con evidenziati i ticket sopra indicati e il calcolo del relativo periodo indennizzabile)”.

### **3. La replica dell'istante.**

La società istante, per il tramite della Dott.ssa Diddi del Movimento Difesa del Cittadino, in data 28 settembre 2015, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria di replica, con documentazione in allegato, nella quale, ha precisato che:

- *“al momento della presentazione del formulario UG (e del contestuale GU5) soltanto l'utenza 0557333XXX era passata in Fastweb; le utenze 0557878XXX e 0557879XXX ancora non erano passate (per questa ragione è stato contestualmente presentato il formulario GU5)”;*
- *“le restanti utenze 0557878XXX e 0557879XXX sono migrate a Fastweb in data 25 marzo 2015, come confermato dalla comunicazione di Infracom prot. IGU/1195/15 del 16.03.15”;*
- *“ovviamente non era prevedibile, al momento in cui sono stati depositati i formulari UG e GU5 che Infracom proseguisse con la fatturazione, pur non fornendo più alcun servizio all'utente. La richiesta del GUI4 di annullare l'insoluto è insita nella naturale prosecuzione della pratica”;*
- *“in sede di udienza per la seconda istanza generalmente viene fatto un ulteriore tentativo di conciliazione, nell'ambito del quale viene discussa la pratica nello stato in cui si trova a quella data; in ogni caso, se necessario, possiamo presentare un nuovo formulario UG avente ad oggetto la richiesta di storno relativa alla fatturazione che Infracom sta continuando ad emettere a carico dell'utente, nonostante l'avvenuto cambio di gestore relativo a tutti i servizi fonia e dati”*.

### **4. La replica dell'operatore.**

La società Infracom, in data 30 settembre 2015, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria di replica nella quale ha sostanzialmente ribadito quanto dedotto in memoria, precisando che:

- *“in relazione alla migrazione delle numerazioni “nessuna attività aggiuntiva [poteva] essere richiesta, e dunque nulla [poteva] essere imputato a Infracom Italia s.p.a.” anche in relazione a eventuali indennizzi (cfr. Allegato 5 a memoria Infracom prot. IGU/2120/15)”*.

Con riferimento ai restanti punti della memoria avversaria l'operatore ha insistito nell'eccezione di inammissibilità della domanda n. 1. In particolare ha dedotto che *“La domanda in discorso non è stata infatti oggetto del preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione e dunque è stata proposta per la prima volta con l'istanza di definizione (cfr. sub Allegati 2, 3 e 4 a memoria Infracom prot. IGU/2120/15)”*.

Infine ha evidenziato che è *“impregiudicato quanto sopra, trattasi comunque di una fatturazione corretta posto che eseguita in relazione a altri servizi derivanti da una molteplicità di rapporti contrattuali, non esauriti con la migrazione delle numerazioni”*.

## **5. Motivazione della decisione.**

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

In via preliminare si osserva che:

- le domande di cui ai punti *i)*, *iii)* e *vi)*, essendo domande nuove, sono inammissibili in quanto non sono state oggetto del tentativo di conciliazione. Tuttavia con riferimento alla richiesta di storno si evidenzia che una parte di quanto fatturato sarà analizzato in relazione alla disamina dei malfunzionamenti occorsi sulle utenze;

- la domanda di cui al punto *ii)*, volta ad ottenere *“la chiusura del contratto in esenzione spese”*, non è ammissibile in quanto connessa ad un obbligo di *facere* estraneo alla cognizione del Corecom ai sensi del comma 4 dell'art. 19 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.

Nel merito:

Sul malfunzionamento delle utenze n. 055 7879XXX, n. 055 7878XXX e n. 055 7333XXX.

La società istante lamenta il malfunzionamento delle utenze *de quibus*, laddove l'operatore riconosce in totale 28 giorni *“potenzialmente indennizzabili”*.

La doglianza è fondata e meritevole di accoglimento.

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama 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, e da ultimo, 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. Ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), inoltre, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Ciò premesso, dall'istruttoria risulta pacifico, perché riconosciuto anche dall'operatore (vedi allegato 6 "Incident Report" alle memorie autorizzate), che la condotta di Infracom non sia stata conforme agli obblighi previsti e che sussista una sua responsabilità contrattuale per l'interruzione dei servizi sulle utenze occorsi nei seguenti periodi:

- dal 4 settembre al 10 settembre 2012 (6 giorni);
- dal 23 dicembre 2013 al 7 gennaio 2014 (15 giorni);
- dal 4 novembre 2014 all'11 novembre 2014 (7 giorni).

Per quanto concerne la determinazione dell'indennizzi, richiamando le considerazioni sopra menzionate, si ritiene di liquidare l'indennizzo derivante dal combinato disposto dell'art. 5, comma 1, e dell'art. 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS per i periodi sopramenzionati per complessivi euro 840,00 (euro 10,00 x 28 giorni di disservizio x 3 utenze).

A fronte della mancata fruizione dei servizi non può ritenersi fondata la pretesa creditoria vantata dall'operatore Infracom. La società istante ha, pertanto, diritto allo storno e/o rimborso (in caso di avvenuto pagamento) delle fatture emesse con riferimento ai servizi non erogati sulle numerazioni *de quibus* nei suddetti periodi (dal 4 settembre al 10 settembre 2012, dal 23 dicembre 2013 al 7 gennaio 2014 e dal 4 novembre 2014 all'11 novembre 2014) con il ritiro di eventuale pratica di recupero dei crediti.

#### Sul ritardo della migrazione da Infracom a Fastweb XXX.

La società istante lamenta il ritardo nella migrazione da Infracom a Fastweb XXX delle utenze *de quibus*, laddove l'operatore Infracom ha dedotto che, "*in qualità di operatore Donating, ha posto in essere tutte le (limitate) attività richieste, ai fini del corretto espletamento delle portabilità delle tre numerazioni geografiche*" oggetto dell'istanza.

La doglianza della parte istante non è meritevole di accoglimento, per le ragioni di seguito esposte.

Ai fini di un corretto inquadramento della fattispecie oggetto di contestazione, sembra utile, in via preliminare, richiamare il quadro normativo e regolamentare vigente nell'alveo del quale considerare la condotta assunta dall'operatore Infracom quale operatore *donating*.

Sul punto si richiama la legge 2 aprile 2007, n. 40 ("*Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese*") che ha riconosciuto all'utente finale la facoltà di trasferire il contratto di fornitura del servizio in capo ad un altro operatore, vietando vincoli temporali o ritardi, e senza spese non giustificate da costi dell'operatore.

In particolare, assume rilevanza al riguardo 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 seguito di tale normativa, si è sviluppata un'ampia attività regolamentare da parte dell'Agcom, avviata con la Delibera Agcom n. 274/07/CONS del 6 giugno 2007 che ha introdotto una procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi. In particolare, l'articolo 17, comma 2, stabilisce che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l'obiettivo di non recare disservizi al cliente finale; tale disposizione ribadisce principi già sanciti da alcune previsioni del D.Lgs. 1° agosto 2003, n. 259, recante il “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, secondo cui i tempi di attivazione, e correlativamente di disattivazione, del servizio costituiscono elementi che devono necessariamente far parte del contenuto minimo del contratto sottoscritto fra utente e operatore (cfr. articolo 70, comma 1, lettera b). A tal fine, le modalità di gestione dei servizi di accesso prevedono procedure di consegna del servizio a data certa, indicata dal *recipient* (c.d. D.A.C. data di attesa consegna) in fase di invio dell'ordine sulla base delle indicazioni del cliente. L'articolo 17 bis della delibera n. 274/07/CONS prevede, in linea generale, che sia l'operatore *recipient* a raccogliere la manifestazione di volontà da parte dell'utente per poi attivare il dialogo tecnico con l'operatore *donating*. In particolare, la complessa normativa citata suddivide la migrazione in 3 fasi, nell'ambito di ciascuna delle quali sono dettagliatamente indicati gli adempimenti che devono essere assolti dagli operatori coinvolti (definiti *donating*, cioè l'operatore presso il quale è attiva l'utenza da migrare; e *recipient*, cioè l'operatore verso il quale l'utente intende migrare).

In particolare, nella “fase 1” l'utente aderisce ad una offerta commerciale del *recipient* e gli comunica il proprio codice di migrazione, precedentemente fornitogli dal *donating*. Nella “fase 2” il *recipient* trasmette la richiesta di passaggio al *donating* e quest'ultimo procede alle verifiche (formali e tecniche, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal *recipient*), fornendo l'esito delle stesse al *recipient* entro 5 giorni lavorativi, trascorsi inutilmente i quali si applica comunque il silenzio assenso; nei casi specificati dalla normativa, il *donating* può inviare, entro lo stesso termine di 5 giorni, un KO. Nella “fase 3” il *recipient*, ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del *donating*, processa la migrazione entro la DAC (data attesa consegna) precedentemente concordata con il cliente; nei casi specificati dalla normativa può inviare un KO (impossibilità tecnica a fornire il servizio: ad es. per irreperibilità cliente, o problemi di rete), concordando, in tal caso, una nuova DAC (rimodulazione).

Nel caso di specie risulta che la società istante, aveva stipulato, in data 17 dicembre 2014, una PdA con l'operatore Fastweb XXX per la fornitura dei servizi con portabilità delle numerazioni *de quibus*. Dalla documentazione acquisita agli atti nel presente procedimento, è risultato che la società Infracom, in qualità di operatore *donating*, abbia posto in essere le attività di propria competenza, provvedendo:

- per il numero 055 7333XXX, a fronte di richiesta ricevuta in data 29 gennaio 2015, all'espletamento della portabilità in data 18 febbraio 2015;
- per il numero 055 7878XXX, a fronte di richiesta ricevuta in data 6 marzo 2015, alla conferma della Data Attesa Consegna del servizio del 25 marzo 2015 e, quindi, all'espletamento della portabilità in pari data;
- per il 055 7333XXX, a fronte di richiesta ricevuta in data 6 marzo 2015, alla conferma della Data Attesa Consegna del servizio del 25 marzo 2015 e, quindi, all'espletamento della portabilità in pari data.

## **DELIBERAZIONE**

### **n. 41 del 19 settembre 2017**

Pertanto, dalla disamina del sistema normativo e regolamentare sopra descritto, nonché della documentazione acquisita agli atti del procedimento, risulta che, per quanto di propria competenza, Infracom ha svolto gli adempimenti previsti e che, pertanto, alcuna responsabilità è ad essa ascrivibile per il lamentato ritardo nel trasferimento delle risorse numeriche intestate alla società istante.

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

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa 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 19 settembre 2017;

### **DELIBERA**

in accoglimento dell'istanza avanzata in data 13 agosto 2015 dalla Lars Medica XXX nei confronti di Infracom Italia XXX, che l'operatore provveda:

1) a corrispondere alla società istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

- a) euro 840,00 a titolo di indennizzo per malfunzionamento dei servizi sulle utenze *de quibus*;
- 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 e/o rimborso (in caso di avvenuto pagamento) delle fatture emesse con riferimento ai servizi non erogati sulle numerazioni *de quibus* nei periodi 4 - 10 settembre 2012, 23 dicembre 2013 - 7 gennaio 2014 e 4 -11 novembre 2014, con il ritiro di eventuale pratica di recupero dei crediti.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lettera 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.

**DELIBERAZIONE**  
**n. 41 del 19 settembre 2017**

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

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

**Il Segretario**  
*Luciano Moretti*

**Il Presidente**  
*Enzo Brogi*