

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXXXXXXX XXXXXXXX
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

IL 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. 717 del 27 settembre 2013 con cui la società XXXXXXXXX XXXXXXXX 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 27 settembre 2013 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 17 marzo 2014 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 14 maggio 2014;

UDITE entrambe 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. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La società istante, già intestataria di un contratto di fonia fissa con la società Fastweb per le linee n. XXXXXXXXXXXX e n. XXXXXXXXXXXX, rilevava, a partire dal giorno 29 maggio 2013, il malfunzionamento sia del servizio voce, che del servizio ADSL. Nonostante l'intervento di un tecnico inviato dalla compagnia telefonica, i disservizi permanevano, tanto che la XXXXXXXXXXXX XXXXXXXX si risolveva, in data 19 giugno 2013, di firmare un contratto con l'operatore Telecom Italia, avente ad oggetto anche la portabilità delle numerazioni. Le linee rimanevano totalmente disservite dal 30 agosto 2013 al 5 settembre 2013. Nonostante i numerosi reclami inviati, al momento della presentazione del formulario le linee non risultavano ancora migrate verso il gestore Telecom Italia.

In data 24 settembre 2013 la società istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom della Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia la società istante ha chiesto:

- 1) L' "immediata migrazione a Telecom";
- 2) "Rimborso maggiori somme pagate e non dovute";
- 3) Gli "indennizzi come previsto da Delibere AGCOM".

In data 25 ottobre 2013, il gestore Telecom Italia ha fatto pervenire propria memoria difensiva. Con la predetta memoria, l'operatore contestava ogni addebito, rappresentando come in data 26 giugno 2013 fosse pervenuta una richiesta di migrazione delle linee oggetto del contendere da parte della società XXXXXXXXXXXX XXXXXXXX, peraltro correttamente gestita; nel corso della lavorazione della richiesta il gestore avrebbe riscontrato "un problema tecnico connesso al trasloco della sede dell'impianto che non ha consentito la migrazione". In particolare, la sede dell'impianto relativo alle due linee era situato in un luogo diverso (Viale XXXXXXXXXXXX) rispetto a quello indicato dal modulo di rientro dell'utente (Via XXXXXX), con la conseguenza che le problematiche riscontrate sarebbero da addebitare ad un'errata informazione fornita dalla parte istante stessa.

In data 24 ottobre 2013 il gestore Fastweb ha fatto pervenire propria memoria difensiva, con la quale, preliminarmente, eccepiva l'inammissibilità delle richieste che non fossero state oggetto del precedente tentativo obbligatorio di conciliazione; l'operatore evidenziava, inoltre, la carenza di una procura speciale in favore dell'associazione AECI, rappresentante della società XXXXXXXXXXXX XXXXXXXX. Circa i riscontrati malfunzionamenti, la compagnia telefonica evidenziava di aver ricevuto una prima segnalazione in data 31 maggio 2013 e che il guasto risultava rientrato, nelle tempistiche contrattualmente previste, in data 3 giugno 2013; il dettaglio delle telefonate effettuate, allegato al conto telefonico 30 giugno 2013, evidenziava un corretto funzionamento del servizio, come anche la successiva fattura del 31 agosto 2013. Circa l'attivata procedura di migrazione, l'operatore Fastweb

DELIBERAZIONE
n. 55 del 20 aprile 2015

precisava di non aver mai ricevuto richiesta in tal senso da parte di qualsiasi altro gestore; tuttavia, date le richieste formulate dall'utente, nel mese di ottobre 2013 era stata presentata una richiesta di cessazione con rientro al gestore Telecom Italia.

In data 25 ottobre 2013, l'associazione AECI, in rappresentanza della società istante, ha depositato memorie con le quali ribadiva la richiesta di accoglimento delle domande presentate e, in particolare, quantificava in euro 1.920,00 l'indennizzo dovuto per la mancata migrazione delle linee; in euro 150,00 l'indennizzo dovuto per la mancata risposta ai reclami presentati al gestore Fastweb; in euro 360,00 l'indennizzo dovuto per la sospensione del servizio dal 30 agosto 2013 al 5 settembre 2013 e 180,00 per la sospensione dal 13 ottobre 2013 al 16 ottobre 2013. Infine, per il malf funzionamento del servizio veniva richiesta un indennizzo complessivo di euro 2.500,00.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

La vicenda oggetto della presente controversia si incentra:

- a) sul ritardo riguardante la migrazione delle linee n. XXXXXXXXXXXX e n. XXXXXXXXXXXX e dei servizi alle stesse connessi dal gestore Fastweb all'operatore Telecom Italia;
- b) Sul malf funzionamento dei servizi attivati sulle linee n. XXXXXXXXXXXX e n. XXXXXXXXXXXX dal 29 maggio 2013 al momento di presentazione dell'istanza;
- c) Sulla mancata risposta ai reclami presentati al gestore Fastweb.

In via preliminare, deve evidenziarsi come, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento allegato alla Delibera n. 173/07/CONS, l'oggetto della pronuncia, così come esplicito chiaramente anche dalla Delibera n. 276/13/CONS, è limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Ciò premesso, non sarebbe possibile dare seguito, in questa sede, alla richiesta formulata sub 1) di "immediata migrazione a Telecom", non essendo oggetto contemplato dalla Delibera n. 173/07/CONS.

Inoltre, circa l'eccezione di inammissibilità sollevata dall'operatore Fastweb per la mancata produzione di una procura che conferisca all'associazione AECI il potere di rappresentare la società istante nella presente procedura, deve rilevarsi che l'istanza di definizione risulta firmata dal legale rappresentante della società XXXXXXXX XXXXXXXX; è prodotta agli atti, inoltre, una delega che conferisce a svariati membri dell'associazione AECI la rappresentanza e la difesa della società istante. La sollevata eccezione, pertanto, è infondata.

Infine, deve rilevarsi come nelle memorie depositate in data 25 ottobre 2013 la XXXXXXXX XXXXXXXX richieda l'indennizzo per la sospensione del servizio anche per il periodo dal 13 ottobre 2013 al 16 ottobre 2013. Deve rilevarsi come su tale specifico periodo non sia stato preventivamente svolto il tentativo obbligatorio di conciliazione, con la conseguenza che tale domanda risulta improponibile ai sensi di quanto previsto dalla Delibera n. 173/07/CONS e dalla Legge n. 249/97, per violazione dell'obbligatorietà del tentativo di conciliazione.

Nel merito:

- a) circa il primo punto, sarà necessario verificare se, rispetto alla data in cui la società istante ha presentato richiesta di migrazione delle linee n. XXXXXXXXXXXX e n. XXXXXXXXXXXX dal gestore Fastweb all'operatore Telecom Italia, vi sia stato un ritardo, in relazione ai termini contrattualmente previsti, nella gestione della procedura di migrazione e, in caso positivo, se tale ritardo sia imputabile a problemi tecnici attribuibili ad uno o all'altro operatore e se la società telefonica recipient abbia, nel

DELIBERAZIONE
n. 55 del 20 aprile 2015

corso del ritardo, correttamente informato la XXXXXXXX XXXXXXXX delle difficoltà incontrate per concludere positivamente la procedura.

È fatto comprovato che la società istante abbia presentato richiesta di migrazione dal gestore Fastweb all'operatore Telecom Italia delle linee n. XXXXXXXXXXXX e n. XXXXXXXXXXXX: l'operatore Telecom Italia, nelle memorie depositate, dà atto di aver ricevuto la predetta richiesta in data 26 giugno 2013. Le condizioni generali di contratto della società Telecom Italia indicano in dieci giorni la tempistica per l'attivazione del servizio; pertanto, la linea avrebbe dovuto essere gestita integralmente dalla società Telecom Italia a far data dal 6 luglio 2013.

Al contrario, è fatto non contestato che, al momento in cui veniva presentata l'istanza di definizione, le linee non risultavano ancora migrate verso il gestore Telecom Italia.

Si ritiene sussistere in capo all'operatore Telecom Italia una responsabilità contrattuale ex art. 1218 codice civile per il disservizio lamentato. Infatti, come più volte statuito sul punto dalla giurisprudenza della Corte di Cassazione (Cfr. da ultimo, cass. civ. sent. n. 936/10) la società Telecom Italia aveva l'onere di dimostrare che la mancata migrazione fosse dipesa da causa ad essa non imputabile, nonché di dimostrare di avere tempestivamente informato l'utente delle eventuali difficoltà tecniche e/o amministrative incontrate nell'adempimento delle obbligazioni. Nel merito, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Nel caso specifico, l'operatore Telecom Italia attribuisce all'errata indicazione, da parte della XXXXXXXX XXXXXXXX, della sede dell'impianto relativo delle numerazioni (indicata, nella "Richiesta di migrazione in Telecom Italia", in Via XXXXX e non in Via XXXXXXXXXXXX, dove in realtà si trovava). Sul punto, deve rilevarsi, in primo luogo, che nella modulistica indicata dall'operatore viene richiesto di indicare l'indirizzo della sede legale della società richiedente (che nell'ipotesi in esame risulta essere in Via dell'XXXXX) e non della sede dell'impianto telefonico. In secondo luogo, deve evidenziarsi come, in ogni caso, il gestore Telecom Italia non dimostri di aver fornito adeguate informazioni al proprio cliente circa le difficoltà tecniche riscontrate nel corso della migrazione.

Ne consegue il diritto della società istante al pagamento di un indennizzo per la ritardata migrazione delle linee n. XXXXXXXXXXXX e n. XXXXXXXXXXXX.

Con riferimento al periodo indennizzabile, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 6 luglio 2013 (ossia il primo giorno di ritardo nell'attivazione rispetto al termine indicato dalle Condizioni Generali del Contratto Telecom Italia in virtù del quale i tempi previsti per l'attivazione non potevano essere superiori a 10 giorni dalla richiesta) e il *dies ad quem* nel 27 settembre 2013, data in cui è stata presentata l'istanza di definizione della controversia, per un totale di 84 giorni.

Per il calcolo dell'indennizzo dovuto, si applicano gli artt. 6, comma 1, e 12, comma 2, dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 73/11/CONS, i quali, "nelle ipotesi di procedure di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore", stabiliscono che "l'operatore responsabile del ritardo sarà tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di ritardo", da computarsi nella misura del doppio, ossia euro 10,00, in quanto trattasi di utenza "affari"; Tale cifra deve essere ugualmente raddoppiata per la presenza di due linee telefoniche.

DELIBERAZIONE
n. 55 del 20 aprile 2015

Pertanto, la misura dell'indennizzo spettante è pari all'importo di euro 1.680,00 (euro 5,00 x 2 x 2 x 84 giorni di ritardo).

Al contrario, circa la problematica in oggetto, non pare sussistere alcuna responsabilità in capo all'operatore Fastweb.

b) Riguardo al malfunzionamento del servizio lamentato sulle linee telefoniche n. XXXXXXXXXXXX e n. XXXXXXXXXXXX, preme rilevare come, dalle missive inviate dalla parte istante al gestore Fastweb emerga la presenza di un disservizio, perdurato a far data dal 31 maggio 2013 (data in cui, per ammissione della stessa società Fastweb, è giunta una prima segnalazione da parte della società istante) e, sicuramente, perlomeno fino al momento della presentazione dell'istanza di definizione.

Si richiama quanto già argomentato circa l'inadempimento contrattuale di cui all'art. 1218 c.c.; si ricorda, inoltre, che la Delibera 179/03/CSP impone all'operatore di fornire il servizio con continuità e regolarità e di tenere informata l'istante circa le eventuali problematiche tecniche e/o amministrative riscontrate.

Da quanto emerso dall'istruttoria svolta, la società istante ha segnalato all'operatore Fastweb, verso la fine del mese di maggio 2013, il malfunzionamento del servizio voce ed ADSL prestato sulle linee n. XXXXXXXXXXXX e n. XXXXXXXXXXXX e non ha ottenuto, con il passare del tempo, alcun miglioramento circa i disservizi segnalati, nonostante l'intervento del personale tecnico inviato dalla stessa compagnia telefonica. L'operatore produce due fatture, relative al periodo 1 maggio 2013 – 31 agosto 2013, i cui dettagli di traffico, a parere della società convenuta, evidenzerebbero come il servizio sarebbe stato erogato correttamente per il periodo oggetto della contestazione. In realtà, i tabulati del traffico effettuato nel periodo in oggetto escludono il totale disservizio sulle linee oggetto del contratto, ma non escludono la presenza dei malfunzionamenti, peraltro segnalati dalla società istante a mezzo di più missive (19 giugno 2013, settembre 2013).

Deve evidenziarsi, inoltre, circa il totale disservizio che si asserisce subito dal 30 agosto 2013 al 5 settembre 2013, come i tabulati prodotti dal gestore Fastweb contengano il dettaglio del traffico fino al 30 agosto 2013. È possibile presumere, pertanto, che fino a tale data si sia verificato al massimo un malfunzionamento della linea; al contrario, dal 31 agosto 2013 al 5 settembre 2013, non esiste contestazione circa il totale disservizio lamentato dalla XXXXXXXX XXXXXXXX.

Circa il periodo di malfunzionamento, si evidenzia come lo stesso sia stato segnalato la prima volta a Fastweb in data 31 maggio 2013 (*dies a quo*) e che possa considerarsi perdurare fino alla data di presentazione dell'istanza di definizione (27 settembre 2013 – *dies ad quem*). Deve evidenziarsi, inoltre un totale disservizio delle linee per il periodo 31 agosto 2013 - 5 settembre 2013. I giorni totali di malfunzionamento sono 114 (120 giorni dal 31 maggio 2013 al 27 settembre 2013, sottratti i 6 giorni di totale disservizio); mentre quelli di integrale disservizio sono 6.

Per il calcolo dell'indennizzo per malfunzionamento parziale, si applica l'art. 5, comma 2, dell'Allegato A della Delibera 73/11/CONS, che, *“nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento”*. L'art. 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS prevede che *“se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo “affari”, nei casi indicati dagli articoli da 3 a 6 gli importi liquidati a titolo di indennizzo ed i limiti corrispondenti sono computati in misura pari al doppio”*. Inoltre, l'indennizzo andrà calcolata per ognuna delle due linee interessate. Pertanto, la misura

dell'indennizzo spettante è pari all'importo di euro 1.140,00 (euro 2,50 x 2 x 2 x 114 giorni di malfunzionamento).

Per il calcolo dell'indennizzo per il totale disservizio delle linee, si applica l'art. 5, comma 1, dell'Allegato A della Delibera 73/11/CONS, 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”*. L'art. 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS prevede che *“se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo “affari”, nei casi indicati dagli articoli da 3 a 6 gli importi liquidati a titolo di indennizzo ed i limiti corrispondenti sono computati in misura pari al doppio”*. Inoltre, l'indennizzo andrà calcolata per ognuna delle due linee interessate. Pertanto, la misura dell'indennizzo spettante è pari all'importo di euro 120,00 (euro 5,00 x 2 x 2 x 6 giorni di malfunzionamento).

c) Circa l'indennizzo richiesto per mancata risposta ai reclami, si precisa come l'art. 8, comma 4, della Delibera 179/03/CSP prevede l'obbligo, per l'operatore che riceve un reclamo, di fornire entro massimo quarantacinque giorni una risposta. In particolare, la norma prevede che *“l'organismo di telecomunicazioni comunica all'utente l'esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, l'organismo di telecomunicazioni indica i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti”*.

Nel caso che oggi ci occupa, è dimostrato che, in data 19 giugno 2013, la società istante ha presentato reclamo circa i malfunzionamenti subiti sulle linee intestate; non risulta fornita alcuna risposta da parte del gestore Fastweb. L'art. 23.1 delle Condizioni Generali di Contratto Fastweb, allegate dall'operatore alla memoria depositata, precisa che la risposta dovrà pervenire entro trenta giorni dalla ricezione del reclamo. La società Fastweb, pertanto, avrebbe dovuto fornire risposta entro il 26 luglio 2013 (avendo ricevuto la raccomandata del 19 giugno 2013 in data 26 giugno 2013 – *dies a quo*). Allo stato non risulta fornita alcuna risposta; pertanto, in applicazione di quanto previsto, in merito, dalle Linee Guida approvate con Delibera n. 276/13/CONS, dovrà essere considerato come *dies ad quem* il primo momento utile con cui l'utente ha potuto confrontarsi con la compagnia telefonica e, quindi, la data dell'udienza di conciliazione (24 settembre 2013), per un totale di 60 giorni.

L'art. 11 dell'Allegato A della Delibera n. 73/11/CONS individua nella somma di euro 1,00 al giorno l'indennizzo per questo tipo di disservizio. L'utente, pertanto, avrà diritto al versamento di complessivi euro 60,00 (1,00 x 60 giorni di ritardo).

Infine, per quanto riguarda la richiesta formulata dalla società XXXXXXXX XXXXXXXX di “rimborso maggiori somme pagate e non dovute” deve evidenziarsi come quest'ultima risulti, sia nella sua formulazione, sia nella sostanza, generica ed indeterminata: non è possibile comprendere quale sia l'operatore nei cui confronti tale istanza sia stata presentata, né quali sarebbero, eventualmente, le condizioni contrattuali pattuite e non rispettate da parte dell'operatore. Nell'istanza non è indicato né quali siano le fatture contestate, né quali siano le cifre pagate dalla cliente per le quali dovrebbe essere disposto il rimborso. Non soccorre neppure la documentazione allegata all'istanza di definizione, nella quale non si annoverano né copia del contratto sottoscritto, né di eventuali reclami scritti al riguardo, né copie di fatture, in ipotesi, contestate, né altro che possa essere utile allo scopo. Tale domanda, pertanto, non potrà che essere rigettata.

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19 del Regolamento, da porre in carico ad entrambi gli operatori convenuti, nella misura del 50% ciascuno.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Benedetta Cappelli in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 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 20 aprile 2015;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 27 settembre 2013 dalla società XXXXXXXX XXXXXXXX XXX nei confronti di Fastweb XXX e Telecom Italia XXX che:

1) l'operatore Telecom Italia XXX provveda alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante:

- a) dell'importo di euro 1.680,00 a titolo di indennizzo per il ritardo nella procedura di migrazione;
- b) della somma di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ex art. 19 delibera 173/07/CONS;

2) l'operatore Fastweb S.p.A. provveda alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante:

- a) dell'importo di euro 1.140,00 a titolo d'indennizzo per il malfunzionamento parziale del servizio;
- b) dell'importo di euro 120,00 a titolo d'indennizzo per la completa interruzione del servizio;
- c) dell'importo di euro 60,00 per il ritardo nella risposta ai reclami presentati;
- d) della somma di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ex art. 19 delibera 173/07/CONS.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo di cui ai precedenti punti 1), lettera a) e 2), lettere a) e b) 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.

DELIBERAZIONE
n. 55 del 20 aprile 2015

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