



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI  
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**DELIBERAZIONE N. 78 del 20 dicembre 2016**

|                |   |
|----------------|---|
| <b>OGGETTO</b> | Definizione della controversia XXXXXXXX contro Wind<br>Telecomunicazioni XX + Telecom Italia XX |
|----------------|---|

**Pres.**

**Ass.**

**Presidente:** Marco Mazzoni

X

**Membro:** Maria Mazzoli

X

**Membro:** Stefania Severi

X

**Presidente:** Marco Mazzoni

\_\_\_\_\_

**Estensore:** Beatrice Cairoli

\_\_\_\_\_

**Il Verbalizzante:** Monica Cappelli

\_\_\_\_\_



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

**Definizione della controversia XXXXX contro Wind Telecomunicazioni XX + Telecom Italia  
XX**

**(GU14 N. XX/2015 e GU14 XX/2015)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA**

nella riunione del 20 dicembre 2016,

**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*” e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

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

**VISTE** la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3*”;

**VISTA** la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del “*Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

**VISTO** l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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;

**VISTA** la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”(di seguito Regolamento);

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante “*Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”;



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

**VISTA** la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249*”;

**VISTA** la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

**VISTE** le istanze e la documentazione alle medesime allegata del 04/04/2015 con le quali la società XXXX, corrente in XXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione delle controversie in essere con gli operatori Telecom Italia XX e Wind Telecomunicazioni XX;

**VISTI** gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

**VISTI** gli atti del presente procedimento;

**VISTA** la relazione del responsabile del procedimento;

**VISTA** la proposta del Dirigente;

**UDITA** la relazione del Consigliere Delegato;

**CONSIDERATO** quanto segue:

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

L'istante, in relazione all'utenza di tipo “affari” XXXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) in data 20/11/2013 stipulava un contratto con Telecom in cui si prevedeva il rientro della numerazione XXXXXX e l'attivazione della numerazione XXXXXX;

b) il rientro non veniva effettuato e Telecom imputava a Wind la responsabilità del mancato rilascio della linea;

c) nonostante il servizio non fosse fornito, Telecom iniziava a fatturare;

d) in data 31/12/2013 i servizi venivano totalmente interrotti e l'istante proponeva reclamo al servizio clienti, dapprima telefonicamente e successivamente con missiva datata 07/03/2014;

e) in data 20/03/2014 i servizi venivano riattivati grazie all'intervento di un tecnico Wind;

f) a settembre 2014, accettava la proposta di Telecom relativa all'attivazione dei servizi fibra;

g) dal 12/11/2014 i servizi venivano nuovamente interrotti, motivo per cui avanzava ulteriori reclami, dapprima telefonicamente e successivamente via fax in data 09/01/2015;



**Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.**

h) nonostante la mancata fornitura di servizi, Telecom emetteva la fattura n. 1/2015 dell'importo di euro 231,34, contenente addebiti per cessazione anticipata dei servizi e della linea, cessazione mai richiesta;

i) nello stesso periodo Wind continuava ad emettere fatture;

l) stante la mancanza di servizi, accettava la proposta di Telecom di attivazione di una nuova numerazione, attivazione avvenuta il 30/01/2015;

m) Wind inviava un sollecito di pagamento delle fatture di maggio, luglio e settembre 2014, periodo in cui la numerazione doveva essere migrata a Telecom, che a sua volta fatturava.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

I) la cessazione del contratto e della numerazione XXXXXX;

II) lo storno della posizione debitoria;

III) il rimborso di quanto indebitamente corrisposto a ciascun operatore per il periodo di mancata fornitura del servizio, ripartito in base alla responsabilità di ciascuno;

IV) indennizzo per ritardo nella migrazione della linea telefonica e del servizio adsl dal 30/11/2013 al 20/03/2014;

V) indennizzo per interruzione dei servizi voce ed adsl, dal 31/12/2013 al 20/03/2014 e dal 12/11/2014 al 30/01/2015;

VI) indennizzo per perdita della numerazione;

VII) indennizzo per mancato riscontro ai reclami.

## **2. La posizione dell'operatore Telecom Italia SpA**

L'operatore Telecom, nei propri scritti difensivi, rappresenta quanto segue:

a) in data 11/12/2013 veniva inserita nei sistemi Telecom la richiesta di rientro dell'utenza *de qua* con DAC inserita da OLO prevista per il 12/05/2014, correttamente espletata in data 31/12/2013 per il servizio voce e il 09/01/2014 per l'adsl, come confermato dalla Welcome letter del 01/01/2014: da tale data l'utenza risultava in essere con Telecom, che iniziava quindi a fatturare regolarmente;

b) dal retrocartellino guasti emergeva una prima segnalazione di disservizio il 07/02/2014 ed una seconda del 07/04/2014, risolte da OLO il 24/04/2014;

c) la linea in questione è stata sospesa in data 24/06/2014 per il mancato pagamento del conto 3/14; successivamente, persistendo la morosità, è stato inviato un preavviso il 31/07/2014 ed è stata poi cessata il 12/11/2014; tale cessazione per morosità ha determinato l'emissione della fattura di chiusura, comprensiva dei costi di cessazione anticipata della linea, del costo di disattivazione e di recesso anticipato dalla promozione, costi contrattualmente previsti e riportati



**Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.**

nella menzionata Welcome letter;

d) Telecom ha risposto al reclamo del 07/03/2014 in data 22/03/2014;

e) a carico dell'istante c'è un insoluto pari a €746,91.

In base a tali premesse, Telecom ha chiesto il rigetto delle domande avversarie.

### **3. La posizione dell'operatore Wind Telecomunicazioni SpA**

L'operatore, nei propri scritti difensivi, rappresenta quanto segue:

a) l'istante, cliente Wind fin dal 2011, dall'ottobre 2013 interrompeva i pagamenti e, in conseguenza di ciò, Wind, dopo aver inviato solleciti con preavviso di sospensione, effettivamente sospendeva il servizio dal 10/03/2014 al 21/03/2014, salvo poi riattivarlo il 22/03/2014 a fronte dell'avvenuto pagamento degli insoluti; ciò stante, Wind ha operato in base sia a quanto previsto dalle norme contrattuali, sia nel rispetto dei principi di buona fede e correttezza, avendo il cliente omesso di saldare tre fatture ed essendo rimasto insolvente anche dopo il preavviso di sospensione;

b) il 28/04/2014, a seguito di richiesta di migrazione, Telecom, in veste di Recipient, avviava la relativa procedura, espletata in data 12/05/2014;

c) Wind ha correttamente eseguito quanto di propria competenza, rispettando la DAC del 12/05/2014;

d) circa il disservizio dal 31/12/2013 al 20/03/2014, la Wind non ne ha avuto notizia in quanto l'istante non ha inviato alcuna segnalazione in tal senso e non è perciò potuta intervenire; in ordine poi alla sospensione del servizio dal 10/03/2014 al 21/03/2014, la stessa ha interessato solo il servizio in uscita ed è stata la conseguenza della suddetta morosità;

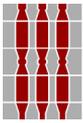
e) circa l'interruzione dal 12/11/2014 al 30/01/2015 l'utenza non era più Wind e quindi non vi è alcuna responsabilità.

In base a tali premesse, la Wind ha chiesto il rigetto delle domande avversarie.

Nelle memorie di replica l'istante fa presente che la asserita sospensione da parte di Telecom per morosità del 24/06/2014 non risulta avvenuta. Contesta il credito vantato da Telecom, stante i mancati servizi, e la natura delle somme richieste a titolo di penale, vietate dalla legge. Analogamente contesta il credito vantato da Wind.

### **3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione**

In via preliminare va rigettata la richiesta di cessazione del contratto e della numerazione in ordine alla quale il Corecom non è competente, ai sensi di quanto disposto dall'articolo 19,



**Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.**

commi 4 e 5 del Regolamento, a mente del quale l'Agcom, e per essa il Corecom, può solo condannare ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi. Le richieste avanzate da parte istante meritano accoglimento, nei limiti e nei termini di seguito precisati.

La disciplina applicabile in materia è quella prevista dalla Delibera 274/07/CONS, dalla Circolare dell'AGCOM del 9 aprile 2008, dall'Accordo Quadro sulle migrazioni e dalla Delibera n. 41/09/CIR approvata il 24 luglio 2009.

Sinteticamente, la procedura di migrazione si articola in tre fasi: Fase 1: Richiesta del cliente; Fase 2: Comunicazione preventiva; Fase 3: Provisioning tecnico. Nella Fase 1 il cliente aderisce all'offerta commerciale del Recipient e gli comunica il proprio codice di migrazione. Il Recipient verifica che non ci siano errori di trascrizione e/o lettura del codice. Nella Fase 2 il Recipient trasmette la richiesta di passaggio al Donating e quest'ultimo procede alle verifiche, fornendo l'esito delle stesse entro 5 giorni lavorativi, trascorsi i quali si applica il silenzio assenso. Il Donating effettua verifiche formali e gestionali, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal Recipient. Nei casi specificati dalla normativa può inviare un KO, ricorrendone i presupposti. Nella Fase 3, ad eccezione delle ipotesi di KO, il Recipient trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete di Telecom Italia comunicando la DAC (data di attesa consegna concordata con il cliente).

Nel caso di specie, Telecom asserisce di aver preso in carico la linea voce in data 31/12/2013 e il servizio adsl il 09/01/2014, mentre Wind dichiara di aver espletato la procedura in data 12/05/2014 e di aver quindi avuto in carico i servizi voce e adsl fino a quella data.

Dalla documentazione versata in atti dall'operatore Wind e, in particolare dalle schermate concernenti la migrazione, si evince che l'operatore Telecom, in qualità di OLO Recipient, avviava la procedura il 28/04/2014 e il passaggio da Wind a Telecom veniva espletato il 12/05/2014. La posizione di Wind trova indiretta conferma nei dati risultanti dalle fatture Telecom, nelle quali non risulta traffico fino al conto n. 4/2014, neppure confermato, tra l'altro, dal deposito di copia di eventuali tabulati telefonici. Oltre a ciò, rileva il fatto che il disservizio lamentato nel periodo 31 dicembre 2013 – 20 marzo 2014 è stato risolto dall'operatore Wind, come confermato anche dallo stesso operatore Telecom nella propria memoria, ove si fa riferimento al "retrocartellino guasti".

Telecom, dal canto suo, a supporto di quanto asserito, ha depositato unicamente la Welcome letter, contenente dichiarazioni unilaterali circa i termini di avvenuto espletamento della procedura. Tale documento, costituendo un atto di emanazione dell'operatore, di per sé solo non può considerarsi probante della veridicità delle date indicate dal gestore quali date in cui effettivamente la numerazione è rientrata in Telecom.



**Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.**

In relazione a tanto, ed al fine di acquisire ulteriori elementi istruttori, il Responsabile del procedimento, con nota prot. n. XXXX/16, ha chiesto all'operatore Telecom di "produrre la documentazione risultante dai sistemi in uso, relativa all'arco temporale decorrente dal 20 novembre 2013 sino all'espletamento della procedura di rientro in Telecom, concernente tutti i passaggi e le attività espletate in relazione al rientro in Telecom della numerazione XXXXXX, sia con riguardo alla linea voce che alla linea ADSL": tale richiesta è rimasta priva di riscontro nel termine assegnato.

Da quanto precede, quindi, rileva che Wind, in qualità di Donating, ha espletato quanto di propria competenza, avendo ricevuto la richiesta di rientro in Telecom il 28 aprile 2014 ed essendo stata la stessa espletata il 12 maggio 2014, come risulta dalle schermate depositate; al contrario, Telecom non fornisce la prova di aver adempiuto quanto di sua spettanza in qualità di Recipient, con la conseguenza che detto gestore dovrà liquidare all'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 6, comma 1, del Regolamento indennizzi, calcolato in misura pari al doppio, attesa la natura business dell'utenza telefonica *de qua*, ai sensi dell'art. 12, comma 2 del Regolamento medesimo.

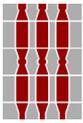
Ai fini del periodo indennizzabile la delibera 274/07/CONS prevede, per il completamento della procedura di portabilità del numero, il termine massimo di 10 giorni lavorativi, cosicché Telecom avrebbe dovuto procedere alla migrazione della numerazione entro il 30/11/2013 rispetto alla sottoscrizione del contratto, avvenuta il 20/11/2013. Pertanto, poiché la data di espletamento è il 12/05/2014, fatti i calcoli, Telecom dovrà corrispondere all'istante un indennizzo di euro 3260 (163ggXeuro 10X2 servizi= euro 3260).

Da quanto precede, discende anche il diritto allo storno/rimborso della fatturazione Telecom fino al 12/05/2014, non essendo stato fornito, nel periodo precedente, alcun servizio da detto gestore, oltre allo storno/rimborso da parte di Wind per il periodo successivo a detta data, con obbligo per entrambi gli operatori di ricalcolo e di regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa a carico dell'istante.

La richiesta di indennizzo per interruzione del servizio voce e del servizio adsl dal 31/12/2013 al 20/03/2014 può essere parzialmente accolta per le motivazioni che seguono.

Preliminarmente, si osserva che, nel caso di specie, alcuna responsabilità può essere imputata all'operatore Telecom Italia XX in quanto, all'epoca del disservizio, l'utenza di cui trattasi era servita dalla società Wind Telecomunicazioni XX.

L'istante ha solo genericamente dichiarato di avere inoltrato reclami al servizio clienti di entrambi i gestori, ma non ha precisato quando li avrebbe inoltrati, né ha fornito elementi identificativi dei medesimi. Se è vero che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice



**Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.**

identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo. Secondo il costante orientamento dell'Autorità, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo a fronte della segnalazione di un qualunque inconveniente da parte del cliente. Pertanto, se è vero che l'operatore ha l'onere della prova della risoluzione della problematica riscontrata, è pure vero che l'onere della segnalazione del disservizio o comunque di inconvenienti patiti è a carico del cliente (conf. Agcom, del. n. 69/11/CIR, Agcom del. n. 70/16/CIR, del n. 63/15/CIR )

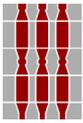
L'operatore Wind ha tuttavia dichiarato di aver sospeso l'utenza dal 10/03/2014 al 21/03/2014 a causa del mancato pagamento delle fatture. Agli atti non risulta alcun preavviso di sospensione; in particolare, dalla schermata prodotta da Wind si evince solamente che tale avviso sarebbe stato inviato il 27/02/14, tuttavia tale asserito preavviso non è stato versato in atti, né è stato provato l'effettivo invio e la recezione da parte del cliente.

In assenza di tale comunicazione preventiva, la sospensione del servizio deve ritenersi illegittima, a prescindere dalla fondatezza o meno della motivazione sottostante, sulla quale pertanto non si indugerà oltre.

Dall'illegittimità della sospensione discende pertanto che l'utente ha diritto all'indennizzo per tutta la durata del disservizio, ovvero dal 10/03/2014 al 21/03/2014, data in cui il servizio risulta riattivato. In punto, l'istante, nel proprio reclamo del 7 marzo 2014, afferma che la sospensione ha riguardato solamente il servizio voce, d'altro canto Wind asserisce che detta sospensione è stata solo parziale; in conseguenza di ciò, l'operatore Wind dovrà corrispondere all'istante l'indennizzo calcolato ai sensi del combinato disposto degli artt. 4 e 12 del Regolamento, per un totale di euro 165 (euro 7,5 x 11 gg x 1 servizio x 2), oltre allo storno/rimborso delle somme addebitate nel detto periodo in ragione del 50%, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della posizione contabile ed amministrativa dell'istante.

Circa la mancata fornitura del servizio nel periodo 12/11/2014 – 30/1/2015, da quanto affermato dall'istante e confermato dall'operatore, è pacifico che l'utenza è cessata il 12/11/2014. L'operatore, nelle sue memorie, afferma di aver sospeso l'utenza a causa del mancato pagamento del conto 3/14 e poi, persistendo la morosità anche in relazione al conto 4/14, di aver inviato il preavviso in data 31/07/2014 (come risulta dal doc. 5, allegato alla memoria Telecom) e cessato la linea in data 12/11/2014.

Si tratta dunque di una misura amministrativa adottata dalla società Telecom Italia S.p.A. in conformità a quanto disposto dall'articolo 19 delle condizioni generali di abbonamento della società Telecom Italia XX. in forza del quale *"...Telecom Italia, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il Servizio al Cliente che non provveda al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata secondo quanto disposto nei successivi commi...Al*



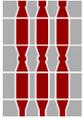
**Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.**

*Cliente che non abbia pagato entro le rispettive scadenze almeno una delle fatture dell'ultimo anno e ritardi il pagamento di una fattura successiva, Telecom Italia si riserva, dopo 15 giorni dalla data di scadenza della fattura stessa, di comunicare preventivamente che il servizio sarà sospeso trascorsi 10 giorni dalla comunicazione di sollecito stessa".* Tanto premesso, dal citato documento 5, rileva che le fatture che all'operatore risultavano non pagate erano quelle concernenti il conto n. 3/14, riferito al periodo febbraio-marzo 2014 ed il conto n. 4/14, riferito al periodo aprile – maggio 2014, periodi in cui, almeno in buona parte, l'utente non era servito dall'operatore Telecom, essendo la linea rientrata in data 12 maggio 2014. Tanto premesso, rileva il disposto dell'articolo 4 del Regolamento indennizzi, a mente del quale la cessazione amministrativa del servizio è illegittima qualora sia disposta “senza che ve ne siano i presupposti ovvero in assenza del previsto preavviso”: nel caso che ci occupa, nonostante la rituale trasmissione del preavviso, la cessazione è avvenuta in assenza dei presupposti che la avrebbero legittimata, in quanto causata dal mancato pagamento di fatture riferite a periodi in cui, come sopra detto, il servizio non era fornito da Telecom, fatta eccezione per l'ultimo scorcio del mese di maggio, ed in particolare dal 12 maggio 2014, data in cui l'utenza è rientrata in Telecom.

La stessa attivazione di una nuova numerazione non contrasta con quanto sopra, infatti, nel reclamo del 9 gennaio 2015 l'istante, non contestato dall'operatore, dichiara di aver inviato una missiva relativa alla “sparizione del numero” e ribadisce l'assenza del servizio. Pertanto, l'accettazione della proposta di Telecom relativa all'attivazione di una nuova numerazione, effettivamente attivata il 30 gennaio 2015, è stata la conseguenza dell'impossibilità di fruire del servizio, come peraltro si evince dall'All. 2 all'istanza, ove si legge: “stanchi di ricevere una doppia fatturazione e di attendere la riattivazione dei servizi...”, non costituendo assolutamente l'espressione della volontà di rinunciare alla numerazione di cui l'istante era stato in precedenza intestatario.

Pertanto, poiché, da quanto dichiara l'operatore Wind, non contestato, la linea era intestata al cliente almeno dal 2011 ed è stata cessata, secondo quanto dichiara Telecom, il 12 novembre 2014, in applicazione del combinato disposto degli articoli 9 e 12, comma 2 del Regolamento indennizzi, l'istante ha diritto ad un indennizzo, a carico di Telecom Italia XX, di euro 1200 (400 euro/anno X 3 anni), oltre che allo storno/rimborso dei costi addebitati nella fattura n. 1/2015 e relativi alla cessazione della numerazione, nonché delle eventuali fatture successive e riferite alla medesima numerazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della posizione amministrativa e contabile dell'istante.

La richiesta di indennizzo per sospensione del servizio dal 12/11/2014 al 30/1/2015 non può essere accolta in quanto assorbita dal punto precedente.



**Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.**

La richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo inoltrato all'operatore Telecom può essere accolta con riguardo al reclamo del 9 gennaio 2015, in quanto non risulta agli atti alcuna prova di avvenuto riscontro, secondo quanto stabilito all'articolo 8, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Pertanto, tenuto conto dei 30 giorni liberi a favore dell'operatore per rispondere al reclamo, da un lato, e del fatto che la prima occasione di confronto tra l'utente e l'operatore risale all'udienza di conciliazione, tenutasi in data 1 aprile 2015, Telecom sarà tenuta a versare all'istante, ai sensi dell'articolo 11 del Regolamento indennizzi, la somma di euro 51 (1 euro/die X 51 gg, a decorrere dal 9 febbraio 2015).

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Le spese di procedura, considerata sia l'accertata responsabilità degli operatori, sia che l'istante ha partecipato alla presente procedura con l'assistenza di un legale, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, vengono equitativamente liquidate in euro 300, ripartite tra entrambi gli operatori.

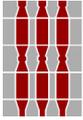
Udita la relazione

**DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla società XXXXX, corrente in XXXXX, per i motivi sopra indicati,

**A)** l'operatore **Telecom Italia XX**, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **stornare/rimborsare** le somme nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'istante;
- **versare** all'istante la somma di euro 3260/00 (tremiladuecentosessanta) a titolo di indennizzo, ai sensi degli articoli 6 e 12 del Regolamento indennizzi;
- **versare** all'istante la somma di euro 1200/00 (milleduecento) a titolo di indennizzo, ai sensi degli articoli 9 e 12 del Regolamento indennizzi;
- **versare** all'istante la somma di euro 51/00 (cinquantuno) a titolo di indennizzo, ai sensi dell'articolo 11 del Regolamento indennizzi;



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

Le somme di cui ai punti precedenti dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.

- **versare** all'istante la somma di euro 150/00 (centocinquanta) a titolo di spese di procedura;

- **il rigetto** delle altre domande.

**B)** l'operatore **Wind Telecomunicazioni XX**, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **stornare/rimborsare** le somme nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'istante;

- **versare** all'istante la somma di euro 165/00 (centosessantacinque), ai sensi degli articoli 4 e 12 del Regolamento indennizzi.

Le somme di cui ai punti precedenti dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.

- **versare** all'istante la somma di euro 150/00 (centocinquanta) a titolo di spese di procedura;

- **il rigetto** delle altre domande.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)