



DELIBERAZIONE
n. 9 del 21 gennaio 2019

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxx /Fastweb xxx.**

Presenti:

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

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom 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";

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome", sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

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

VISTA 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. 358 del giorno 9 settembre 2016, con cui il Sig. xxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con le società Fastweb xxx (di seguito, per brevità, Fastweb) e Wind Trexxx. (già Wind Telecomunicazioni xxx, di seguito, per brevità, Wind) 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");

VISTA la nota del 14 settembre 2016 con cui questo Ufficio comunicava alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e, con successiva nota del 23 dicembre 2016, le invitava a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 19 gennaio 2016;

CONSIDERATO che nel corso di tale udienza *"l'Ufficio del CoReCom, ai sensi dell'art. 16 comma 6 dell'allegato A della Delibera 173/07/CONS, prendeva atto dell'accordo transattivo intercorso tra la parte istante e Wind Telecomunicazioni xxx, ora Wind Tre xxx nei termini sopra descritti e dichiarava chiuso il contenzioso tra queste due parti. L'istanza in oggetto veniva pertanto contestualmente archiviata nei confronti di Wind Telecomunicazioni xxx., ora Wind Tre xxx."*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante lamenta la mancata migrazione dei servizi sull'utenza *business* n. 0564 589xxx da Wind a Fastweb, con conseguente perdita della numerazione stessa.

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

- a fine marzo 2015, attesi i continui malfunzionamenti con l'operatore Wind, decideva di passare a Fastweb, *"che gli proponeva e gli garantiva un servizio adsl funzionante ed attivo"*;

- nonostante tale impegno precontrattuale, *"al momento del passaggio, a partire dal 1-04-2015, data in cui il tecnico Fastweb installava il router, l'agriturismo non ha alcun servizio di telefonia fissa ed adsl e ciò comporta, oltre ad una situazione di isolamento"*, con notevoli disagi per ciò che riguarda la gestione del sito internet e la reperibilità telefonica dell'agriturismo;

- inviava in data 23 marzo 2016 una lettera di reclamo A/R ai gestori Fastweb e Wind, per il tramite dell'associazione Federconsumatori (ricevuta dagli operatori in data 1° aprile 2016), con la quale chiedeva:

- il *"rimborso delle fatture Wind Infostrada per il malfunzionamento dell'ADSL"*;
- la *"riattivazione dei servizi richiesti (fisso e adsl) anche con eventuale rientro in Infostrada senza perdere il numero storico dell'utenza"*;
- l'*"indennizzo di legge per la condotta dei gestori ed in particolare di Fastweb che ha proposto un servizio che non ha poi garantito, in adempimento della proposta contrattuale dell'offerta"*.

In data 6 luglio 2016 la parte istante esperiva nei confronti degli operatori Fastweb e Wind 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:

- i) il “rimborso delle fatture Wind Infostrada per il malfunzionamento dell'ADSL”;
- ii) la “riattivazione dei servizi richiesti (fisso e adsl) anche con eventuale rientro in Infostrada senza perdere il numero storico dell'utenza”;
- iii) l'“indennizzo di legge per la condotta dei gestori ed in particolare di Fastweb che ha proposto un servizio che non ha poi garantito, in adempimento della proposta contrattuale dell'offerta”.

2. La posizione degli operatori.

L'operatore Wind, in sede di udienza, ha concluso un accordo transattivo con l'utente che, per l'effetto, ha acconsentito all'estromissione dell'operatore dal procedimento.

La società Fastweb, in data 13 ottobre 2016, 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 “in via preliminare (...) che l'istante ha, introdotto le proprie doglianze in violazione rispetto a quanto stabilito dalla Delibera 276/13/CONS. Infatti, in base all'articolo 16, comma 2bis, “tutti gli atti di parte devono essere chiari e sintetici, anche nella veste grafica, evitando formulazioni enfatiche o ridondanti, dovendosi limitare alla semplice esposizione dei fatti e delle rispettive richieste. L'utilizzo dei formulari predisposti dalla Direzione solo per comunicare i dati anagrafici, con il rinvio a documenti allegati per l'esposizione dei fatti e l'illustrazione delle richieste, può essere interpretato come violazione del suddetto principio ove il rinvio non appaia giustificato”.

Inoltre ha eccepito “l'inammissibilità delle istanze formulate in violazione rispetto a quanto stabilito ex art. 19, comma 4, all. a) alla Delibera 173/07/CONS. Infatti, la citata fonte prescrive quanto segue: “L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi non previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”. Pertanto la richiesta del Sig. xxx di ottenere la “riattivazione dei servizi con eventuale rientro in Infostrada” non può trovare accoglimento e dovrà essere dichiarata inammissibile”.

Nel merito, l'operatore Fastweb ha dedotto:

1. Nel mese di gennaio 2015, l'istante ha aderito ad una proposta di abbonamento Fastweb xxx;
2. Successivamente, la scrivente ha posto in essere tutte le attività necessarie per attivare i servizi richiesti dall'istante, in perfetta aderenza a quanto stabilito dal regolamento negoziale (doc 1);
3. Con l'introduzione del presente procedimento, il Sig. xxx lamenta la mancata attivazione dei servizi richiesti, conseguentemente al passaggio da Wind;
4. Per quanto riguarda il ritardo nell'attivazione dei servizi richiesti è necessario precisare che l'art. 5 della Carta dei Servizi Fastweb xxx stabilisce quanto segue: “FASTWEB si impegna ad attivare il servizio concordando (...) tempi e modalità di intervento, indicando al momento della richiesta la data di possibile attivazione e fissando un appuntamento in cui effettuare l'intervento tecnico, ove richiesto, presso la tua abitazione o sede. Pertanto il tempo massimo per l'attivazione del servizio, in caso di esito positivo delle verifiche tecniche, sarà di 60 giorni che decorrono dalla conclusione del contratto”;
5. Ancora, l'art. 4.1 delle Condizioni Generali di Contratto, stabilisce che “I Servizi saranno attivati da Fastweb entro 30 (trenta) giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione da parte di Fastweb della Proposta, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi non imputabili a Fastweb, ivi inclusi quelli dipendenti da operatori terzi”;
6. Evidenziato ciò, è necessario specificare che la migrazione è stata espletata in data 31.03.2015, come si evince chiaramente dalle schermate Eureka depositate (doc. 2);

7. La mancata attivazione è stata causata dalla eccessiva distanza dell'agriturismo di proprietà dell'istante, dalla centralina di Telecom Italia xxx;
8. Quest'ultima, infatti, in qualità di proprietaria dell'infrastruttura, avrebbe dovuto comunicare a Fastweb xxx l'impossibilità tecnica di attivare i servizi richiesti dal Sig.xxx bocciando la richiesta di migrazione;
9. La scrivente non è mai stata avvisata di tale circostanza neanche dall'istante stesso, che né ha mai reclamato, né ha mai richiesto di passare ad altro operatore;
10. Infatti non risultano pervenuti alla scrivente, né reclami, né eventuali richieste del codice di migrazione;
11. A tal proposito l'art. 10 delle Condizioni Generali di Contratto, stabilisce quanto segue: "Le comunicazioni di cui al presente Contratto, ove non diversamente specificato, dovranno essere inviate tramite raccomandata A/R o via fax. (...)".
12. Il primo ed unico reclamo pervenuto alla scrivente è quello di aprile 2016, depositato anche in atti da controparte;
13. Come sopra esposto, prima di tale data, e dunque per oltre un anno, l'istante non ha mai richiesto i dati necessari per passare ad altro gestore e non ha mai inoltrato alcun reclamo in merito alla mancata attivazione;
14. Il comportamento dell'istante, rileva, ai sensi dell'art. 1227, comma 11, C.C., che così stabilisce: "Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza";
15. secondo giurisprudenza consolidata, "L'inosservanza del dovere di diligenza posto a carico del danneggiato dall'art. 1227, comma 2, C. C. si configura come fatto totalmente o parzialmente impeditivo della responsabilità del danneggiante. . ." (Cass. 10 novembre 2000, n. 14630). Ed ancora: "L'onere di ordinaria diligenza richiesto ex art. 1227 comma 2 C.C. al creditore per limitare il danno da inadempimento va esteso anche a quei comportamenti positivi (...)" (Trib. Rovereto 16 marzo 1998). Infine: "Ai sensi dell'art. 1227, 2" comma, C. C. il danneggiato, come in genere il creditore, deve contenere il danno nei limiti che rappresentano una diretta conseguenza della colpa del debitore o del danneggiante, non aggravando, con il fatto proprio, le conseguenze dannose che gli derivano dall'inadempimento o dal fatto illecito altrui, ma non è tenuto ad assoggettarsi ad un'attività abnorme e più onerosa di quel che comporti l'uso di un'ordinaria diligenza . . ." (App. Genova 6 marzo 1985);
16. Successivamente alla ricezione del reclamo da parte del Sig. xxx, Fastweb xxx. si è subito attivata per reimmettere la numerazione nella disponibilità dell'istante, predisponendo una cessazione con rientro in Telecom Italia xxx.;
17. L'operazione suddetta, però, non è stata portata a compimento a causa del rifiuto dell'istante, come emerge in maniera cristallina dalle schermate Eureka (doc. 3);
18. Alla luce di quanto su esposto, emerge la totale estraneità di Fastweb xxx in merito alle problematiche lamentate dall'istante".

3. Motivazione della decisione.

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

In via preliminare si osserva che la richiesta *sub i)* e le richieste *sub ii)* e *iii)*, per la parte in cui le stesse sono rivolte all'operatore Wind, non possono formare oggetto di pronuncia, per effetto della rinuncia al procedimento, nei confronti di detto operatore, formalizzata dall'istante in sede di udienza.

Inoltre, con riferimento alla domanda *sub ii)* volta ad ottenere la "riattivazione dei servizi richiesti (fisso e adsl) senza perdere il numero storico dell'utenza" si rappresenta che, ai sensi del comma 4 dell'art.

19 del Regolamento, 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. Tuttavia detta richiesta sarà ricondotta, in un'ottica di *favor utentis*, alla domanda d'indennizzo per la perdita della numerazione 0564 589xxx in conformità di quanto statuito con le "Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS secondo cui anche le istanze inesatte o imprecise, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare.

Infine si deve premettere che, in conformità del suddetto principio, la domanda *sub iii)* d'"indennizzo di legge per la condotta (...) di Fastweb che ha proposto un servizio che non ha poi garantito, in adempimento della proposta contrattuale dell'offerta" sarà interpretata come richiesta d'indennizzo nei confronti di Fastweb per la mancata attivazione dei servizi voce e ADSL sull'utenza *de qua*, comportanti l'interruzione degli stessi.

Nel merito:

L'utente ha lamentato la totale interruzione dei servizi sull'utenza dal momento dell'installazione del router Fastweb, laddove l'operatore ha dedotto "*che la migrazione è stata espletata in data 31.03.2015, come si evince chiaramente dalle schermate Eureka depositate*", ma che la "*mancata attivazione è stata causata dalla eccessiva distanza dell'agriturismo di proprietà dell'istante, dalla centralina di Telecom Italia xxx*".

La domanda *sub iii)* è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

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

Inoltre, con riferimento al caso in esame, giova richiamare il complesso quadro normativo in materia di migrazione della telefonia fissa, evidenziando che la Legge 2 aprile 2007, n. 40 recante "*conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7 recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese*", ha riconosciuto all'utente finale la facoltà di trasferire il contratto di fornitura del servizio in capo ad un altro operatore. A valle di tale normativa, l'Agcom ha adottato la delibera n. 274/07/CONS recante "*Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*", la Delibera Agcom n. 41/09/CIR recante "*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*" e la Delibera Agcom 52/09/CIR recante "*Integrazioni e modifiche relative*

alle procedure di cui alla Delibera Agcom n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del codice segreto”.

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

Nel caso di specie, si rileva che l'operatore Fastweb, quale operatore *recipient*, ha rappresentato di aver espletato la migrazione dell'utenza *de qua* in data 31 marzo 2015. Tuttavia l'operatore non ha prodotto documentazione circa le attività messe in atto per garantire l'erogazione dei servizi dal momento dell'installazione del router. Attesa la contestazione dell'utente di non aver mai usufruito dei servizi fin dall'installazione dell'impianto del 1° aprile 2015, l'operatore Fastweb non ha depositato la prova della corretta esecuzione del collaudo. Anzi l'operatore ha dedotto in memoria che l'attivazione, con conseguente interruzione totale dei servizi, si è resa impossibile a causa dell'“*eccessiva distanza dell'agriturismo di proprietà dell'istante dalla centralina di Telecom Italia Spa*”. Tuttavia agli atti, dalle schermate depositate in atti, non risulta tale bocciatura, né l'operatore ha dato evidenza delle azioni messe in atto a seguito del ricevimento di detta notifica.

Quindi, per quanto sopra esposto, in assenza agli atti di documentazione probatoria idonea ad escludere la responsabilità dell'operatore Fastweb, si ritiene che sia da ascrivere a detto operatore, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, la responsabilità in ordine al mancato funzionamento del servizio sull'utenza n. 0564 589758, che risultava nella gestione di Fastweb dal 31 marzo 2015.

Per quanto concerne la determinazione dell'indennizzo 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, che prevede, in caso di totale interruzione dei servizi, l'erogazione di un indennizzo di euro 10,00 *pro die*, attesa la tipologia *business* dell'utenza oggetto del presente procedimento.

Quanto all'individuazione all'intervallo temporale di riferimento per l'applicazione del suddetto indennizzo si deve far riferimento al comportamento tenuto dall'utente che ha sporto reclamo all'operatore Fastweb solo a distanza di circa un anno, chiedendo la riattivazione dell'utenza, al fine di evitare la perdita della numerazione.

Alla luce del comportamento assunto dalle parti, si ritiene trovi applicazione il principio, espressamente richiamato al paragrafo III.5.3. delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, secondo cui “*per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto.*” Inoltre, le medesime Linee Guida testualmente recitano “*in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità dell'indennizzo, se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un*

completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito) il calcolo dell'indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore."

In relazione a tanto, deve evidenziarsi che l'utente avrebbe certamente contenuto il proprio pregiudizio se avesse formalmente reclamato in costanza di disservizio oppure se avesse preteso tempestivamente la riattivazione della linea, mediante il ricorso alla procedura di cui all'articolo 5 del *Regolamento* approvato con la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A.

Al contrario, dalla documentazione acquisita al fascicolo, risulta che società Fastweb abbia inserito a sistema, a seguito del ricevimento in data 1° aprile 2016 del reclamo dell'istante, una richiesta di cessazione con rientro in Telecom Italia xxx onde consentire all'utente il recupero della numerazione, rimettendola nella disponibilità del *donor* (Telecom Italia xxx). In data 18 luglio 2018 l'operatore riceveva notifica di scarto relativamente a tale richiesta con motivazione "Rifiuto: rinuncia del cliente". A supporto della propria posizione l'operatore ha depositato in allegato alla memoria, le schermate "Remedy", che non sono state contestate dall'utente. Da tali schermate, depositate dallo stesso operatore, è riportato, nel campo "Diario Transazioni", che la procedura di migrazione ha ricevuto "Bocciatura da TI [Telecom Italia xxx] il 18/07/2016."

Pertanto, richiamando le considerazioni sopra menzionate, ai fini dell'erogazione dell'indennizzo, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 1° aprile 2016, data di ricevimento da parte di Fastweb del reclamo con il quale l'utente richiedeva il ripristino dell'utenza n. 0564 589xxx, e il *dies ad quem* nel giorno 18 luglio 2016, data in cui l'istante ha rifiutato la cessazione dell'utenza con rientro in Telecom Italia xxx dell'utenza medesima.

Pertanto la società Fastweb è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui sopra, per un totale di euro 1.080,00 (euro 10,00 *pro die* per n. 108 giorni di interruzione dell'utenza n. 0564 589xxx).

La richiesta d'indennizzo *sub ii)* per la perdita del numero non è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Nel caso di specie deve, preliminarmente, evidenziarsi che dalla documentazione al fascicolo, non risulta che l'istante abbia tempestivamente reclamato in ordine al ripristino dei servizi con la conseguente perdita della numerazione di cui si duole; infatti, la problematica risulta formalmente rilevata, per la prima volta, con il reclamo ricevuto da Fastweb in data 1° aprile 2016, a seguito del quale detta società ha dichiarato di essersi "*subito attivata per reimmettere la numerazione nella disponibilità dell'istante, predisponendo una cessazione con rientro in Telecom Italia xxx*". A fronte della richiesta dell'utente di riattivazione del numero storico per evitarne la perdita, la società Fastweb ha dedotto di essersi attivata, per permettere all'istante di rientrare nella disponibilità della numerazione. Infatti l'operatore ha provato di aver provveduto ad inserire la richiesta di cessazione con rientro in Telecom Italia xxx affinché la numerazione n. 0564 589xxx, nativa Telecom Italia xxx, potesse rientrare nella disponibilità di quest'ultimo gestore in qualità di "*donor*". Agli atti risulta che, in data 18 luglio 2018, l'istante abbia, però, rinunciato al "rientro" in Telecom Italia e conseguentemente alla titolarità della numerazione stessa.

Pertanto, in assenza di controdeduzione sul punto da parte dell'istante, che non ha prodotto repliche alle memorie difensive di Fastweb, si ritiene incontestata la posizione di detto operatore e non può essere accolta la richiesta d'indennizzo *sub ii)* per la perdita del numero n. 0564 589xxx

Infine si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

VISTO l'Ordine di Servizio del Segretario Generale n. 9 del 24 luglio 2018, con il quale, a seguito della temporanea assenza della Dott.ssa Cinzia Guerrini, è stato individuato il Dott. Luciano Moretti, dirigente del Settore "Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche. Assistenza al Difensore Civico, al Garante dei detenuti e all'Autorità per la partecipazione" quale dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom;

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, 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 volta su proposta del Presidente nella seduta del 21 gennaio 2019;

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 9 settembre 2016 dal Sig. xxx nei confronti dell'operatore Fastweb xxx, che detto operatore provveda a:

1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario:

- a) di euro 1.080,00 a titolo di indennizzo ai sensi dell'art. 5, comma 1, e dell'art. 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS;
- b) di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura;

Le somme così determinate a titolo di indennizzo di cui al precedente punto 1) lett. a) 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. 9 del 21 gennaio 2019

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