

DELIBERA N. 086/2023/CRL/UD del 24/02/2023

EXXX/ FASTWEB S.P.A. e WIND TRE S.P.A.

(ISTANZA LAZIO/D/476/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 24/02/2023;

VISTA la Legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “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, recante “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

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 28 novembre 2017, approvato con Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la Legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza della società EXXX, di cui al prot. D3175 del 5.05.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell’istante

La società EXXX (nel prosieguito, EXXX) lamenta la (i) pretesa ritardata migrazione da Fastweb S.p.a. (nel prosieguito, Fastweb) a Wind Tre S.p.a. (nel prosieguito, Wind) della linea n. 06.85xxx, a sé intestata, (ii) nonché la pretesa ritardata attivazione di nuova linea (06.647xxx), asseritamente avvenuta solo in data 14.12.2016, in ritardo rispetto agli accordi intercorsi fra le parti al momento della sottoscrizione del contratto “Wind Business” con Only Giga, Unlimited Promozione Super e Giga smart share 30, intervenuta in data 24.10.2016. Deduce, altresì, genericamente che il collegamento attivo sull’utenza 06.854xxx subiva un malfunzionamento totale.

In ragione di ciò, ha formulato istanza di definizione nei confronti degli operatori sopra citati al fine di ottenere l'accoglimento delle seguenti richieste: (i) nei confronti di Wind, "il ripristino della linea fissa 06.854xx; indennizzo per cessazione servizio ed omessa portabilità della linea 06.854xxx, dal 24.10.2016 alla data di presentazione della (...) domanda del 4.05.2017 (...) fino giorno di effettivo ripristino (...); rimborso di quanto speso per il contratto per la parte di telefonia fissa: € 50,00 di costo attivazione una tantum per le due linee; annullamento fattura n. 2016Txxx del 19.12.2016, per € 310,25 e delle successive fatture emesse e fino alla definizione della controversia; indennizzo per ritardata attivazione della linea fissa n. 06.647xxxx, attivata solo in data 14.12.2016, pari ad € 382,50 (...); indennizzo per mancata risposta al reclamo (...); spese procedura (...) quantificate in € 500,00"; (ii) nei confronti di Fastweb, chiedeva "annullamento di tutte le fatture emesse e da emettere (...), in particolare quelle recapitate finora n. 100xxx del 31.12.2016 di € 122,92 e n. 169xxx del 28.02.2017 per € 122,92; indennizzo per mancata risposta al reclamo del 14.02.2017 e del 22.03.2017, per illegittima fatturazione". Insiste, infine, affinché il Corecom adito valuti l'eventuale coinvolgimento nella vicenda di Telecom Italia (ora, e nel prosieguo, TIM) S.p.a., in veste di *donor*.

Oltre ai prescritti documenti, EXXX deposita, a supporto delle proprie argomentazioni, il contratto stipulato con Wind in data 24.10.2016, le fatture Wind contestate da annullare, il provvedimento temporaneo emesso dal Corecom Lazio nei confronti di Wind in data 21.03.2017, le fatture Fastweb contestate da annullare, la diffida trasmessa a Wind in data 19.01.2012 e i reclami indirizzati a Fastweb in data 22.03.2017 e 14.08.2017.

Successivamente, con memoria di replica del 14.06.2017, la società istante ha precisato le proprie domande, richiedendo a Wind gli indennizzi (i) a titolo di ritardata migrazione per un periodo complessivo di 231 giorni, stante il perfezionamento della migrazione avvenuto in data 12.06.2017 e (ii) a titolo di mancata risposta al reclamo, atteso l'insufficiente riscontro fornito alle segnalazioni e ai solleciti formulati ai fini dalla completa esecuzione del contratto. Nei confronti di Fastweb, ha reiterato le richieste già contenute nell'istanza di definizione, precisando che il *dies a quo* da cui far decorrere il computo dei giorni di preteso malfunzionamento totale del servizio è il 24.10.2016. Ha insistito, infine, nella richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, non condividendo le eccezioni svolte dall'operatore sul punto, in quanto, in ogni caso, i propri reclami non avevano ottenuto alcun seguito.

2. Posizione dell'operatore Wind

L'operatore ha impugnato e contestato quanto rappresentato dalla società istante, asserendo la propria correttezza gestionale e chiedendo il rigetto delle pretese svolte nei propri confronti, in quanto infondate in fatto e in diritto, posta la non riconducibilità a sé delle problematiche lamentate da EXXX.

In particolare, deduceva che, successivamente alla stipula del contratto, avvenuta tramite agenzia in data 20.10.2016 ed avente ad oggetto, fra le altre cose, "l'attivazione di un contratto All Inclusive Aziende Smart (...) con scenario LNA con una ADSL995XXX linea aggiuntiva 06.6478xxx e la portabilità delle numerazioni 06.85xxx con multinúmero 06.4554xxx da Fastweb", aveva contattato telefonicamente il titolare della ditta in data 26.10.2016, al fine di individuare correttamente le lavorazioni da porre in essere. Emetteva quindi, in pari data, il relativo ordinativo di attivazione "che portava, in data 29.11.2016, all'attivazione della LNA ADSL9950xxx e linea aggiuntiva 06.6478xxx. Mentre, per la migrazione delle due linee fisse, perveniva in data 16.02.2017 esito definitivo di KO Accesso VOIP".

Rilevava, quindi, che l'attivazione non aveva avuto luogo in data 14.12.2016, come lamentato da parte istante, bensì in data 29.11.2016, nel pieno rispetto delle tempistiche previste dalla normativa di settore.

Con riferimento alla linea n. 06.854xxx, oltre aggiuntivo n. 06.45548xxx, "risultava pervenuto, in data 16.02.2017, un rifiuto da Telecom Italia con causale "esiste una richiesta afferente al pacchetto di sincronizzazione scartata". Si provvedeva, pertanto ad effettuare una segnalazione all'operatore Telecom Italia ed a seguito di una bonifica in data 22.02.2017 veniva inviato un nuovo ordine per la NP delle

numerazioni 06.854XXX e 06.4554xxx. Tale nuovo ordine riceveva nuovamente un KO con motivazione: "Presente un ordinativo in corso di NP relativo al DIRECTORY NUMBER".

Aggiungeva, inoltre, che "in data 22.03.2017 veniva emesso un nuovo ordine che non portava all'attivazione delle linee in quanto perveniva ennesimo KO per codice segreto errato per linea 06.4554xxx e per presente un ordinativo in corso di NP relativo al DIRECTORY NUMBER per linea 06.854xxx. Pertanto, in data 31.03.2017, veniva chiesto a Fastweb il codice di migrazione corretto per la linea 06.4554xxx. In data 7.04.2017 perveniva riscontro parziale dal suddetto operatore con cui si indicava che le linee attive su anagrafica cliente Fastweb del Cliente erano 06.854xxxx e 06.4559xxx. Si specificava, pertanto, che poteva esser inviata una nuova richiesta di verifica sulla linea 06.8549xxx (scartato per Presente un ordinativo in corso di NP relativo al DIRECTORY NUMBER), mentre la linea 06.4554xxx occorreva verificare la corretta migrazione verso altro OLO oppure verificare se mai transitato su rete Fastweb così da appurare la reale consistenza delle numerazioni attive e successivamente comunicare al Cliente l'esito delle verifiche ed il Codice di Migrazione che occorreva procurarsi presso il reale OLO".

Wind evidenziava come tale scenario fosse stato fedelmente rappresentato al Corecom Lazio anche nell'ambito del procedimento d'urgenza promosso da EXXX in data 21.03.2017.

In tale occasione, con comunicazione di aggiornamento del 31.03.2017, si dava atto di aver chiuso l'ordinativo di attivazione per causale di errore in data 29.03.2017. Si precisava di aver contattato l'istante e, riguardo alla linea n. 06.4554xxx, avendo ottenuto conferma dei dati utili alla migrazione, già immessi correttamente in precedenza, trasmetteva apposita comunicazione ad OLO donating Fastweb per la verifica del KO fornito. Riguardo alla linea n. 06.854xxx, EXXX confermava che non vi erano variazioni in corso sull'utenza e che al Servizio Clienti Fastweb non risultavano contratti in essere ad essa collegati. Veniva dunque aperta una segnalazione verso Telecom al fine di eseguire le opportune verifiche.

Nel successivo aggiornamento del 13.04.2017, Wind riferisce di aver comunicato che, secondo gli accertamenti eseguiti da Fastweb, una delle due numerazioni da migrare non era riconducibile alla società richiedente. Il successivo 27.04.2017 veniva dato atto dell'esito del contatto telefonico intercorso con il cliente, il quale "riferisce di non essere interessato all'attivazione della numerazione 06.4554xxx, a cui è disposto a rinunciare all'attivazione. Per quanto riguarda l'utenza n. 06.854xxx l'istante riferisce di non aver richiesto migrazione verso altro OLO (come indicato da Fastweb) pertanto abbiamo inviata nuova segnalazione a OLO donating".

Quindi, alla luce di quanto rilevato, Wind non solo si dichiarava estraneo alla problematica lamentata da EXXX, ma invocava l'applicazione del principio del concorso del fatto colposo del creditore, perché, a proprio parere, la mancanza di corrette informazioni, tanto da parte della società istante che da parte di OLO Fastweb, aveva verosimilmente concorso all'errato/incompleto espletamento della procedura di migrazione.

Infine, nessun indennizzo poteva riconoscersi in tema di mancata risposta ai reclami, in quanto il reclamo del 20.01.2017 aveva ricevuto riscontro tramite comunicazione di presa in carico della segnalazione. L'interlocuzione di Wind era altresì confermata dalla serie di aggiornamenti comunicati al Corecom Lazio nel corso del procedimento d'urgenza, sicché non poteva muoversi alcun addebito nei propri confronti.

A supporto delle proprie argomentazioni, depositava, fra le altre cose, il contratto sottoscritto in data 20.10.2016, lato fisso e lato mobile, le schermate di sistema attestanti l'attivazione del contratto e la carta dei servizi.

3. Posizione dell'operatore Fastweb

L'operatore ha impugnato e contestato quanto rappresentato dalla società istante, asserendo la propria correttezza gestionale e chiedendo, pertanto, il rigetto delle pretese svolte nei propri confronti, in quanto, per alcuni versi, generiche, nonché infondate in fatto e in diritto.

In particolare, precisava che non era stato indicato da EXXX il periodo in cui la linea n. 06.854xxxx, di cui si lamenta la ritardata migrazione verso Wind, sarebbe stata disservita. Alla stessa maniera, contestava la genericità dell'addebito relativo alla mancata risposta ai reclami, che sarebbero stati indirizzati a Fastweb ben due mesi dopo l'asserito verificarsi del disservizio e, comunque, in momenti cronologici tali da impedire all'operatore di poter validamente adempiere ai propri obblighi informativi ("i due reclami (...) sono stati rispettivamente inviati: uno in data 14.02.2017 con deposito dell'UG in data 17.02.2017, non sono stati concessi i termini per poter rispondere al reclamo previsto dalle CGC di gg. 45 dalla ricezione del reclamo stesso; il secondo reclamo è addirittura successivo, al deposito dell'istanza UG. Infatti, è datato 23.03.2017").

Riguardo l'oggetto principale della controversia, assumeva che l'attivazione eseguita da Wind in data 14.12.2016 avrebbe potuto, in tesi, comportare lo scollegamento della presa del modem Fastweb al fine di consentire il collegamento su rete Wind, con conseguente indisponibilità della numerazione in questione.

Con riferimento agli aspetti tecnici della procedura, descriveva di seguito gli errori compiuti da Wind durante l'iter di espletamento nei seguenti termini: "l'1.12.2016, Wind (...) richiedeva con NPP a Fastweb il numero 06.8549xxx, con DAC al 14.12.2016, ma non arriveranno mai né la notifica di espletamento né la notifica di bocciatura (...). Fastweb (...) riceveva successivamente, (in data) 7.03.2017, altra richiesta di NPP da parte di Wind rifiutata con causale "Presente un ordinativo in corso di NP relativo al Directory Number"; tale rifiuto da parte di Fastweb è dovuto al fatto che tecnicamente non veniva chiusa la precedente richiesta di dicembre 2016 per assenza di notifiche da parte del Donor sulla conclusione (positiva o negativa) della procedura di NPP o perché non veniva effettuata la bonifica sui sistemi da parte del Recipient (Wind)."

Proseguiva, inoltre, rilevando come identiche considerazioni valevano "per la richiesta sempre di NPP del 24.03.2017 con identica causale di rifiuto. Si ribadisce che le bonifiche delle richieste precedenti andate KO di NPP sono a carico del richiedente (recipient), in questo caso sempre Wind. L'ultima richiesta del 25.05.2017 è andata a buon fine in data 7.06.2017, rispettata quindi la DAC fissata per lo stesso giorno".

A supporto delle proprie argomentazioni, depositava le schermate relative alla migrazione delle linee oggetto di controversia e la schermata economico-contabile riferita alla società (recante un insoluto pari ad € 369,39).

4. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Questo premesso, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

Nel merito, le richieste di EXXX devono essere parzialmente accolte per i motivi esposti di seguito.

Innanzitutto, occorre dare atto degli esiti dell'istanza di integrazione istruttoria formulata da questo ufficio nei confronti di TIM, ai sensi dell'art. 18, co. 1, delibera 173/07/CONS.

L'operatore, in qualità di proprietario della rete e fornitore del servizio wholesale, riferiva quanto segue in merito alla procedura di migrazione delle utenze de quibus.

Per il DN 06.854xxx, in CRM 3.0 (numero di ordini 4): ORDINE NORMALE DI ATTIVAZIONE DI NPG FASTWEB - data ricezione ordine 29.04.2015, data attesa consegna 12.05.2015, data espletamento 12.05.2015

ORDINE DI ATTIVAZIONE NORMALE DA NPG FASTWEB A NPG INFOSTRADA - SCARTATO perché è presente una richiesta con errore nel pacchetto in esame - data ricezione ordine 1.12.2016, data attesa consegna 14.12.2016

ORDINE DI ATTIVAZIONE NORMALE DA NPG FASTWEB A NPG INFOSTRADA – SCARTATO perché presente un ordinativo in corso di NP relativo al DIRECTORY NUMBER – data ricezione ordine 7.03.2017, data attesa consegna 17.03.2017

ORDINE DI ATTIVAZIONE NORMALE DA NPG FASTWEB A NPG INFOSTRADA – SCARTATO perché presente un ordinativo in corso di NP relativo al DIRECTORY NUMBER – data ricezione ordine 24.03.2017, data attesa consegna 5.04.2017. Allegava, a corredo della propria memoria istruttoria, le schermate Pitagora relative all'utenza n. 06.8549xxx. Ebbene, dalle risultanze documentali, appare pacifico che la richiesta di migrazione della linea n. 06.64780xxx è stata espletata in data 29.11.2016, con 5 giorni di ritardo rispetto alle tempistiche previste dalla normativa di settore, atteso che la sottoscrizione del contratto ha avuto luogo in data 24.10.2016.

Riguardo all'utenza n. 06.8549xxx, invece, l'attivazione ha avuto luogo solo in data 7.06.2017, dopo tre tentativi di esito negativo, confermati da TIM nell'ambito dei propri rilievi istruttori ex art. 18, co. 1, delibera 173/07/CONS (1.12.2016, 7.03.2017 e 24.03.2017). Più precisamente, mentre il primo ordinativo subiva scarto per errore nel pacchetto in esame, i restanti KO recavano causale "Presente un ordinativo in corso di NP relativo al DIRECTORY NUMBER".

Wind rappresenta in memoria che, successivamente al primo tentativo, effettuava una segnalazione all'operatore Telecom Italia per ottenere una bonifica. Pertanto, in data 22.02.2017, veniva inviato un nuovo ordine per la NP delle numerazioni 06.8549908 e 06.4554xxx, in KO con motivazione: "Presente un ordinativo in corso di NP relativo al DIRECTORY NUMBER". Successivamente, stante un ulteriore tentativo di attivazione con esito negativo in data 22.03.2017 ("...perveniva ennesimo KO per codice segreto errato per linea 06.455xxx e per presente un ordinativo in corso di NP relativo al DIRECTORY NUMBER per linea 06.8549xx"), in data 31.03.2017, veniva chiesto a Fastweb il codice di migrazione corretto per la linea 06.455xx. Quest'ultimo, in data 7.04.2017, comunicava che le linee attive sulla propria anagrafica cliente erano contrassegnate dai nn. 06.854xx e 06.455xxx e che poteva esser inviata una nuova richiesta di verifica sulla prima numerazione, mentre per la linea 06.4554xx, aggiuntivo dell'utenza principale contrassegnata dal n. 06.8549xxxx, occorreva effettuare ulteriori approfondimenti.

Emerge altresì che, a seguito dei colloqui telefonici intercorsi fra Wind ed EXXX, parte istante dichiarava di non essere più interessato all'attivazione della numerazione 06.4554xxx, a cui rinunciava, ferma restando la necessità di espletare la migrazione dell'altra numerazione, disattiva, per la quale persisteva l'interesse all'attivazione su rete Wind e non era stata richiesta alcuna migrazione verso operatore terzo diverso da Wind.

Soccorre, a questo punto della vicenda, la ricostruzione fattuale fornita da Fastweb, a mente della quale solo l'ultimo ordinativo emesso in data 25.05.2017, con DAC del 7.06.2017, veniva espletato positivamente, con conseguente attivazione della linea n. 06.854xxx in pari data.

Con ogni probabilità, la serie di scarti subiti da OLO recipient e, in particolare, quello recante causale "Presente un ordinativo in corso di NP relativo al Directory Number", è da ascrivere al mancato invio delle notifiche, da parte del donator, di espletamento o di bocciatura, a seconda del caso, col che "tecnicamente non veniva chiusa la precedente richiesta (...)" né veniva sollecitata la bonifica sui sistemi da parte di OLO recipient.

Il malfunzionamento totale asseritamente riscontrato sull'utenza n. 06.854xxx – che Fastweb denuncia non essere mai stato segnalato – veniva ricondotto, in ipotesi, all'attivazione dell'altra numerazione, che avrebbe verosimilmente comportato lo scollegamento della presa del modem Fastweb. Sul punto, ferma restando l'irrilevanza di qualsivoglia ipotesi ricostruttiva ai fini della sussistenza dell'inadempimento e/o inesatto adempimento di cui si discute, verificatosi in data 24.10.2016, cioè in pendenza di contratto con Fastweb, occorre evidenziare come non sia comunque possibile riconoscere alcun indennizzo nei confronti di Elettrocalor.

Secondo quanto previsto nelle 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 e considerata altresì la consolidata interpretazione giurisprudenziale dell'Autorità e dei Corecom, il creditore della prestazione, identificato nell'utente, deve limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, gravando, per converso, sull'operatore l'onere della prova del proprio adempimento (c.d. inversione dell'onere della prova). Di conseguenza, a fronte delle contestazioni sollevate dall'istante, aventi ad oggetto l'inadempimento contrattuale di Fastweb ai sensi dell'art. 1218 c.c., spetta a quest'ultimo fornire prova, opposta e contraria, atta a dimostrare il proprio adempimento.

Al fine di consentire un adeguato diritto di difesa da parte dell'operatore, l'istante è tenuto a provare l'esistenza o, almeno, circostanziare, in termini di tempo e di luogo, le segnalazioni telefoniche asseritamente effettuate al Servizio Clienti (cfr. Delibera DL/209/15/CRL/UD; si vedano inoltre Delibera DL/208/15/CRL, ai sensi della quale "la mancata indicazione da parte dell'utente della data del reclamo telefonico preclude l'accertamento di un eventuale ritardo nella risposta"; e Delibera DL/186/15/CRL, secondo cui, "il reclamo non può ritenersi validamente avanzato", non essendoci "prova dell'inoltro mediante A/R, cioè secondo la modalità prescritta"), pena il mancato accoglimento della richiesta di indennizzo. EXXX ha provato *per tabulas* di aver segnalato a Wind, e non a Fastweb, nei cui confronti formula la richiesta di indennizzo, l'assenza totale di collegamento sull'utenza n. 06.8549908, tramite PEC del 19.01.2017. Ne viene che OLO donating non è stato posto nelle condizioni di verificare alcunchè, mentre OLO recipient ha ottenuto la disponibilità della risorsa numerica solo in data 7.06.2017.

Se, da un lato, Wind non poteva provvedere al ripristino del funzionamento della linea in questione, non avendone la disponibilità, dall'altro, non è possibile condannare Fastweb a corrispondere l'indennizzo per malfunzionamento della linea, in assenza di reclami indirizzati nei suoi confronti. La domanda è da intendersi, pertanto, rigettata.

Alla luce di quanto sopra, Wind è tenuto a corrispondere, in favore di parte istante, un indennizzo di € 1.270,00, calcolato ai sensi degli artt. 3, co. 3 e 12, co. 2, All. A, delibera 73/11/CONS, per la ritardata migrazione delle linee nn. 06.854xx e 06.4554xxx. Il relativo computo è da effettuarsi con riferimento a due servizi, su un periodo compreso fra il 24.11.2016 (decorsi trenta giorni dalla stipula del contratto del 24.10.2016 così come previsto dalla delibera 274/07/CONS) e il 7.06.2017 (data dell'attivazione della linea n. 06.8549xxx), per un totale di 195 giorni (€ 3,00 pro die), maggiorato di € 100,00, stante la natura aggiuntiva della linea n. 06.45548xxxx, così come previsto dall'art. 3, co. 4, All. A, delibera 73/11/CONS. A ciò si aggiunge l'indennizzo di € 150,00, calcolato ai sensi degli artt. 3, co. 1 e 12, co. 2, All. A, delibera 73/11/CONS, per la ritardata attivazione della linea n. 06.64780xxxx.

Il relativo computo è da effettuarsi con riferimento a due servizi, su un periodo compreso fra il 24.11.2016 (decorsi trenta giorni dalla stipula del contratto del 24.10.2016 così come previsto dalla delibera 274/07/CONS) e il 29.11.2016 (data dell'attivazione della linea n. 06.64780xxx), per un totale di 5 giorni (€ 7,50 pro die).

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, vale quanto segue. All'interno del fascicolo istruttorio risultano due comunicazioni PEC, indirizzate a Fastweb in data 14.02.2017 e 23.02.2017 ed aventi ad oggetto, rispettivamente, la contestazione della fattura n. 100xxx e della fattura n. 169xxx, di importo pari ad € 122,92, rimaste prive di riscontro. L'operatore è quindi tenuto a corrispondere un indennizzo pari ad € 300,00, ai sensi dell'art. 11, All. A, delibera 73/11/CONS.

Anche Wind, destinatario di una segnalazione datata 20.01.2017, è tenuto a corrispondere un indennizzo pari ad € 300,00, ai sensi dell'art. 11, All. A, delibera 73/11/CONS. L'art. 8, co. 4, delibera 179/03/CSP prevede che la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, in forma scritta nei casi di rigetto, mentre, nella fattispecie, Wind ha inviato ad EXXX, in data 20.01.2017, una mera comunicazione interlocutoria priva di spiegazioni esaustive ("...stiamo svolgendo le opportune verifiche di ordine amministrativo").

Riguardo alla richiesta di storno delle fatture emesse dagli operatori convenuti, ciascuno per quanto di propria spettanza, non è possibile disporre alcunchè. La genericità degli importi addebitati preclude, infatti, di stabilire a quale utenza e a quale servizio essi facciano riferimento e se, quindi, siano o meno riconducibili ai servizi affetti dal malfunzionamento sopra citato, non potendosi ritenere inequivocabilmente *sine causa* e, quindi, non dovuti.

Ogni altra domanda formulata in questa sede dall'istante è meritevole di essere respinta perché generica e non provata.

Nessun rimborso, a titolo di spese procedurali, può essere riconosciuto ad EXXX, mancando ogni prova circa l'avvenuto esborso di somme relative all'avvio della presente procedura e/o collegate al patrocinio dell'avvocato LXXX. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Accoglie parzialmente l'istanza della società EXXX. nei confronti delle società Fastweb S.p.a. e Wind Tre S.p.a.

2. Fastweb S.p.a. è tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 300,00 a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo, maggiorata degli interessi legali dalla domanda fino al soddisfo.

3. Wind Tre S.p.a. è tenuta a corrispondere all'istante le seguenti somme, maggiorate degli interessi legali dalla domanda fino al soddisfo:

- € 1.270,00, a titolo di ritardata migrazione delle linee nn. 06.854xxx e 06.45548xx;
- € 150,00, a titolo di ritardata attivazione della linea n. 06.6478xxx;
- € 300,00 a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo.

Spese di procedura compensate.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 24 - 02 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to