

DELIBERA N. 046/2022/CRL/UD del 25/02/2022

C. Cxxx & G. Dx Axxx/ FASTWEB SPA/

TELECOM ITALIA SPA

(LAZIO/D/535/2017)

IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del 25/02/2022;

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 delibera 395/17/CONS;

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 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 (Co.re.com);

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

VISTA l’istanza dell’utente acquisita con protocollo n. D3503 del 18/05/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione degli istanti.

Gli istanti lamentavano nei confronti di Fastweb Spa e Telecom Italia Spa, relativamente all’utenza 06.96XXXXXX – tipo di utenza privata – servizio di telefonia fissa, servizio internet/adsl, 1. Mancata o parziale fornitura del servizio; 2. Ritardo nella fornitura del servizio; 3. Interruzione/sospensione del servizio; 4. Modifiche contrattuali 5. Spese / fatturazione non giustificate; 7. Traffico non riconosciuto; 8. Mancata portabilità / migrazione; trasparenza contrattuale.

Gli istanti tentavano una conciliazione con gli operatori Fastweb e Telecom avvenuta in data 08.03.2017. In quell’occasione, essi si riportavano alle proprie richieste contenute nei reclami inviati a partire da gennaio 2016, Fastweb si riportava ai propri scritti; Telecom offriva un

indennizzo di euro 300,00 omnia per il ritardo nell'attivazione del servizio. La conciliazione si chiudeva con esito negativo.

Nel GU14 del 18.05.2017 e nella memoria difensiva del 22.06.2017 gli istanti deducevano quanto segue:

1) Ritardo nella migrazione – sospensione del servizio

Il 26/05/2015 gli istanti accettavano una proposta telefonica da parte di Telecom per la migrazione del servizio voce e di quello ADSL, con cambio di intestazione dal sig. Dx Axxx alla sig.ra Cxxx.

La migrazione del servizio voce si completava solo il 12/01/2016, con evidente ritardo rispetto alla normativa.

Ai sensi dell'art. 3 comma 3 dell'All. A della Delibera 73/11/CONS, gli istanti richiedevano un indennizzo di **euro 300,00** per il ritardo della migrazione del servizio voce dal 26/06/2015 (30 giorni dopo l'accettazione della proposta di Telecom) al 12/01/2016 ed **euro 264,00** per il ritardo nella migrazione del servizio Adsl. Gli istanti precisavano che come *dies ad quem* per il calcolo dell'indennizzo per il ritardo nella migrazione del servizio adsl è stato considerato il 19/12/2015, posto che dal 20/12/2015 vi è stata la completa sospensione del servizio Adsl. Come *dies a quo* per il ritardo nella migrazione è stato considerato sempre il 26/06/2015, cioè 30 giorni dopo l'accettazione della proposta con Telecom.

2) Sospensione del servizio ADSL

Per quanto concerne l'Adsl, gli istanti riferiscono che nelle more del passaggio il servizio è stato sospeso a partire dal 20/12/2015 e che anche quando è stato attivato il servizio voce con Telecom, l'Adsl non è mai stato funzionante.

Nonostante i molteplici reclami i gestori non sono riusciti a risolvere la problematica.

Gli istanti hanno potuto usufruire del servizio solo una volta finalizzata la seconda migrazione da Telecom a Fastweb, cioè dal 5/04/2016. Si richiedeva, pertanto, ai sensi dell'art. 3 comma 1 dell'All. A della Delibera 73/11/CONS, un indennizzo pari a **euro 802,50** per la sospensione avvenuta dal 20/12/2015 al 5/04/2016.

3) Malfunzionamento del servizio Voce

Per tutta la durata del rapporto contrattuale con Telecom vi sono stati dei malfunzionamenti della linea voce che non hanno consentito l'utilizzo regolare del servizio.

Nonostante i continui reclami, il gestore non è stato in grado di risolvere la problematica.

Ai sensi dell'art. 5 comma 2 dell'all. A della Delibera 73/11/CONS si richiedeva un indennizzo di **euro 205,00** per i malfunzionamenti del servizio voce avuti dal 14/01/2016, data di attivazione del servizio con Telecom al 5/04/2016 data di migrazione a Fastweb.

4) Spese di fatturazione ingiustificate - attivazione di servizi non richiesti

Gli istanti riferiscono di aver ricevuto fatture di Telecom con importi non dovuti poichè, sono stati richiesti euro 187,00 per il periodo maggio – dicembre 2015 nonostante la migrazione verso Telecom si finalizzava solo a gennaio 2016.

Per quanto concerne il periodo di riferimento delle fatture successive, vi sono stati moltissimi malfunzionamenti, peraltro mai risolti da Telecom, come esposto nei paragrafi precedenti.

Secondo gli istanti, il ritardo nella migrazione, la sospensione del servizio ed i malfunzionamenti indicano un inadempimento dei gestori rispetto alle obbligazioni contrattualmente assunte.

Pertanto, gli istanti richiedono lo **storno totale di tutte le eventuali fatture rimaste insolute con Fastweb e Telecom**, anche ai sensi dell'art. 1460 c.c., nonché il rimborso in misura pari al 50% delle fatture pagate a Telecom.

Posta la finalizzazione della migrazione in Telecom a Gennaio 2016, gli istanti richiedevano, inoltre, il rimborso parziale della fattura Fastweb emessa il 5/01/2016 in quanto contenente canoni relativi all'intero mese di gennaio, quando l'utenza era già diventata Telecom:

- Euro 22,685 relativi al 50% del canone dell'offerta Fastweb per il mese di gennaio 2016, visto che il passaggio è avvenuto il 12/01/2016

- Euro 100,00 di anticipo servizi, che configurano costi non dovuti.

5) Mancata risposta ai reclami

Gli istanti rilevano che Fastweb e Telecom non hanno mai risposto adeguatamente ai reclami presentati, sia in relazione alle problematiche relative alla migrazione che alla sospensione ed ai malfunzionamenti, elencato nei reclami registrati sul sistema del 187 mai riscontrati.

Pertanto, gli istanti richiedevano ai sensi dell'art. 11 allegato A Del. n. 73/11/CONS un indennizzo pari ad € 200,00 per i reclami relativi al ritardo nella migrazione da Fastweb a Telecom, ed euro 300,00 per i reclami relativi ai malfunzionamenti voce e alla sospensione dell'Adsl.

In base a tali premesse gli istanti richiedevano, riassumendo:

- Storno totale degli insoluti in essere con Telecom e Fastweb;
- Rimborso delle fatture pagate a Telecom in misura pari al 50% di quanto corrisposto;
- Rimborso parziale della fattura Fastweb emessa il 5/01/2016, in misura pari a euro 122,65
- € 300,00 per il ritardo nella migrazione del servizio voce da Fastweb a Telecom in solido ad entrambi i gestori;
- € 264,00 per il ritardo nella migrazione del servizio ADSL da Fastweb a Telecom in solido ad entrambi i gestori;
- € 802,50 per la sospensione del servizio Adsl in solido ad entrambi i gestori;
- € 205,00 per i malfunzionamenti del servizio voce in solido ad entrambi i gestori;
- € 200,00 per la mancata risposta ai reclami in relazione al ritardo nella migrazione in solido ad entrambi i gestori;
- € 300,00 per la mancata risposta ai reclami relativa ai malfunzionamenti ed alla sospensione dell'Adsl;
- € 200,00 per spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore Fastweb Spa

L'operatore Fastweb, con memoria difensiva del 15.06.2017, deduceva, in via preliminare, l'inammissibilità delle richieste formulate qualora non coincidenti con le richieste avanzate nell'istanza di conciliazione. Nel merito:

- a) Nel passaggio da Fastweb a Telecom a nome utente G. Dx Axxx (codice cliente 49XXX), Fastweb deduce di aver ricevuto la richiesta di portabilità solo in data 19.11.2015, come risultante dalla schermata del sistema Eureka, a cui è seguita l'apertura della segnalazione sul Trouble Ticketing System "tracciamento processo NPP Pura su base account", come risulta dalla schermata di tale sistema.

In entrambi i sistemi sopra menzionati viene registrata quale data di Attesa Consegna (DAC) il 3.12.2015, con perfezionamento della NPP, appunto, nel gennaio del 2016.

Fastweb afferma che, nella sua qualità di "Donating", in questo passaggio di operatori nulla avrebbe potuto fare se non, come in effetti ha fatto, compiere tutte le operazioni alla stessa spettanti senza indugio alcuno, nel momento in cui ha ricevuto la richiesta di portabilità.

Ribadisce altresì che ai sensi dell'art. 18 della delibera 274/07/CONS, modificato poi dalla delibera 41/09/CIR e della Circolare del 9 aprile 2008 della stessa Autorità, nella procedura di migrazione è l'operatore Recipient che deve porre in essere tutte le attività necessarie all'espletamento della procedura di migrazione. Pertanto, in tale passaggio di tale procedura, nessun tipo di responsabilità può essere attribuibile a Fastweb.

- b) Nella fase di Rientro in Fastweb da Telecom Italia a nome utente C. Cxxx (codice cliente 75XXXX) a seguito di disservizi tecnici verificatisi sulla linea di Telecom Italia, l'utente Cxxx, nel marzo 2016 chiede di rientrare in Fastweb. Fastweb riferisce che in

data 10.03.2016 viene inserito il nominativo Cxxx quale nuovo cliente di Fastweb, e l'attivazione della linea di tale utente avviene il 5.4.2017.

L'operatore sottolinea che l'attivazione ha rispettato il termine previsto dall'art.4 delle Condizioni Generali di Contratto, che consente a Fastweb di provvedere, appunto, all'attivazione entro un periodo di tempo di 60 giorni dalla adesione alla Proposta di Abbonamento Fastweb – PDA: “Articolo 4 – Attivazione e Fornitura dei Servizi”.

Conclude l'operatore che l'Istante ha un insoluto nei confronti di Fastweb pari a € 60,10.

Pertanto, per entrambe le posizioni sopra indicate, l'operatore rileva l'infondatezza dell'Istanza nei confronti di Fastweb che deve essere respinta e le doglienze dell'Istante devono essere rivolte, unicamente, nei confronti di Telecom Italia.

3. La posizione dell'operatore Telecom Italia Spa.

L'operatore con memoria del 21.06.2017 chiedeva accertarsi l'infondatezza e l'inammissibilità nel merito dell'istanza presentata dall'istante per i seguenti motivi:

Nel merito

Telecom Italia afferma che l'asserita ritardata migrazione in TIM, da OLO Fastweb, dell'utenza n. 06.9XXXX, a sé intestata, con successivo preteso generico disservizio patito sulla linea e conseguente asserita ritardata migrazione a ritroso, da TIM vero OLO Fastweb. A ciò si aggiunge un'asserita doppia fatturazione, da parte di TIM, di consumi effettuati – secondo controparte - in un periodo già di competenza dell'OLO (maggio – dicembre 2015) sia totalmente infondata.

Secondo l'operatore, gli istanti asseriscono il disagio subito da tale vicenda senza tuttavia fornire alcun elemento da cui desumere l'effettività del pregiudizio subito, il nesso casuale tra questo e l'evento, né tantomeno la relativa riconducibilità alla sfera giuridico – soggettiva di TIM, la quale si dichiara totalmente estranea alla vicenda.

TIM ribadisce l'infondatezza delle avverse deduzioni e delle richieste degli istanti, non avendo essi allegato alcun documento a supporto della propria istanza, idoneo a provare l'effettivo rapporto contrattuale intercorso con TIM né tantomeno l'effettivo saldo delle fatture emesse da quest'ultima per importi non dovuti e, quindi, suscettibili in rimborso. Pertanto ogni tipo di richiesta secondo TIM risulta formulata in modo apodittico e meritevole di rigetto.

Per l'effetto l'operatore conclude chiedendo di respingere l'istanza in quanto infondata in fatto o in diritto.

4. Repliche istante

In data 03.07.2017 gli istanti inviavano le repliche in riferimento alle memorie di controparte ed evidenziavano ulteriormente quanto segue:

In primo luogo rilevavano che nelle memorie Fastweb afferma di aver ricevuto richiesta di Npp solo il 19.11.2015, invero non si è mai trattato di una richiesta di NPP, ma di una migrazione completa sia del servizio voce sia del servizio ADSL.

Gli istanti riferiscono, inoltre, che nell'all.1 delle memorie di Fastweb risulta una DAC del 03.12.2015, ma anche un annullamento il 26.11.2015 e che viene confermato da Fastweb il passaggio a Telecom solo a gennaio 2016.

Riguardo la memoria depositata da Telecom, l'istante afferma che al contrario è l'Operatore che non ha prodotto alcuna documentazione che potesse comprovare il traffico avvenuto da maggio 2015 a dicembre 2015 e quindi l'effettiva migrazione della linea già da maggio, dimostrando che la fatturazione emessa per il periodo maggio 2015-dicembre 2015 riguarda un servizio non fornito da Telecom.

Gli istanti ribadiscono altresì che l'affermazione di Telecom circa l'avvenuta attivazione a maggio conferma che la richiesta di migrazione era stata presentata a Telecom nel mese di maggio, pertanto risulterebbe confermato il ritardo contestato.

Gli istanti insistono sulle memorie per l'accoglimento delle richieste come formulate nella memoria difensiva.

5. L'esito dell'udienza di definizione

All'udienza del 5.10.2017 di definizione ex art. 16, comma 4 Regolamento di cui alla Delibera 173/07/CONS le parti si riportavano ai rispettivi scritti difensivi.

Il Legale verbalizzante, preso atto del mancato raggiungimento di un accordo tra le parti, rimetteva gli atti al Corecom per la decisione della controversia.

6. Motivazione della decisione.

In rito. Preliminarmente, relativamente alla eccezione sollevata dall'operatore Fastweb, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

6.1 Sul ritardo nella migrazione – sospensione del servizio

L'istante rappresenta che in data 26.05.2016 (2015) accettava proposta telefonica per migrare da Fastweb a Telecom sia per il servizio voce, sia per il servizio internet, con cambio di intestazione dal sig. Dx Axxx alla sig.ra Cxxx e che tale migrazione si è finalizzata solo a gennaio 2016.

Relativamente a tale circostanza l'operatore Telecom eccepiva che controparte non avrebbe provato l'effettivo rapporto contrattuale né l'effettivo saldo delle fatture emesse per importi non dovuti.

Invero, dall'esame delle risultanze documentali emerge che l'operatore Telecom in data 8.01.2016 ha emesso la fattura n. RW00521017 con la quale richiedeva all'istante il pagamento dell'importo pari ad € 187,37 per il periodo 23.05.2015 – 31.12.2015, pertanto l'onere probatorio risulta assolto dall'istante, per stessa ammissione di controparte di avvenuta attivazione della linea telefonica dal 23.05.2015 come da dettaglio costi riportati nella suddetta fattura.

La migrazione avveniva solo nel mese di gennaio 2016.

È noto l'orientamento costantemente espresso dalla Suprema Corte (Cassaz. Civ. n. 2387/04) secondo il quale “in tema di prova dell'inadempimento di una obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento 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 nell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento”.

Telecom aveva, pertanto, l'onere di dimostrare la tempestiva attivazione dei servizi, ovvero che la mancata o ritardata attivazione fosse dipesa da causa ad essa non imputabile; così come aveva l'onere di dimostrare di avere tempestivamente informato l'utente delle eventuali difficoltà tecniche e/o amministrative incontrate nell'adempimento delle obbligazioni.

In merito all'esistenza del titolo negoziale si ritiene non si possa dubitare, in quanto una presunta assenza contrattuale non avrebbe consentito all'operatore neppure di avviare la fase di migrazione. L'avvenuta acquisizione della numerazione nella disponibilità di Tim si rinviene almeno a far data dal 27.05.2015 per cui si ritengono superate le eccezioni dell'operatore.

La Carta Servizi Telecom prevede il tempo massimo di attivazione del servizio di portabilità della numerazione fissa in 60 gg. In ordine al cambiamento dei fornitori di accesso, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni – nell'intento di dettare misure “a tutela dei consumatori,

in quanto garantiscono la migrazione degli utenti con minimo disservizio e la libertà di scelta degli stessi nel cambiare fornitore di servizi di accesso, in coerenza con quanto previsto all'articolo 1, comma 3 della legge 2 aprile 2007 n. 40" – ha adottato la delibera 274/07/CONS del 6 giugno 2007, con cui ha introdotto una procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi. In particolare, l'articolo 17, comma 2, stabilisce che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l'obiettivo di non recare disservizi al cliente finale. Questo premesso, si osserva che il disposto del citato articolo 17 ribadisce principi già sanciti da alcune previsioni del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche", richiamate anche nella delibera 274/07/CONS, secondo cui i tempi di attivazione, e correlativamente di disattivazione, del servizio, costituiscono elementi che devono necessariamente far parte del contenuto minimo del contratto sottoscritto fra utente e operatore (cfr. articolo 70, comma 1, lettera b). Sotto questo profilo, come detto, la Carta Servizi Vodafone, prevede il tempo massimo di attivazione del servizio in 60 giorni dalla ricezione di un ordine valido dell'utente, salvi i casi in cui subentri un impedimento oggettivo non imputabile all'operatore. L'articolo 18 della delibera 274/07/CONS prevede, in linea generale, che sia l'operatore *recipient* (nella fattispecie, Fastweb) a raccogliere la manifestazione di volontà da parte dell'utente per poi attivare il dialogo tecnico con l'operatore *donating* (nella fattispecie, Telecom Italia) e soltanto in via residuale la possibilità di inoltrare la richiesta di migrazione all'operatore *donating*.

Nel caso che ci occupa l'operatore Fastweb, in qualità di *recipient*, riceveva la richiesta di portabilità NPP in data 19.11.2015 registrando quale data di DAC il 3.12.2015 con perfezionamento della NPP nel Gennaio 2016.

Come dimostrato dalla documentazione da Fastweb lo stesso si attivava nella sua qualità di *donating*, ed è quindi, responsabilità dell'operatore *recipient*, attraverso i portali condivisi dalle compagnie telefoniche, richiedere la cessazione dei servizi al *donating* ed è sempre onere dell'operatore *recipient* attivarsi per l'espletamento della procedura di migrazione.

Quanto sopra permette, pertanto, di valutare la esclusiva responsabilità dell'operatore Telecom nel ritardo della migrazione e omessa portabilità del numero a far data dal 26.05.2015 al 12.01.2016 e ritardo della migrazione servizio ADSL dal 26.05.2015 al 20.12.2015 e porre a carico dello stesso operatore ai sensi dell'allegato A, Delibera 73/11/CONS art. 6 comma 1 e art. 3.3 a i relativi indennizzi.

Il disservizio ha riguardato sia il servizio "voce" che l'"Adsl", pertanto l'indennizzo dovuto è così calcolato:

servizio voce: periodo 26.05.2015 – 12.01.2016 tot giorni 231 per € 5,00 tot. 1.155,00 e per il servizio adsl: periodo 26.05.2015 al 20.12.2015 tot giorni 208 per € 1,50 tot 312,00.

6.2 Sulla sospensione del servizio di adsl

Per quanto attiene la sospensione del servizio adsl presunta dal 20.12.2015 al 5.04.2016 nessuna produzione è stata offerta dall'istante al fine di provare l'effettivo disservizio subito. Quanto prodotto a titolo di reclami risulta generico, insufficiente e non idoneo al fine di valutare il diritto alla eventuale corresponsione di indennizzi. Invero, dalla risposta segnalazione guasto emessa da Telecom in data 22.02.2016 l'operatore correttamente verificava l'insussistenza di elementi atti ad accogliere la richiesta.

6.3 Malfunzionamento servizio voce

Al pari di quanto dedotto al capitolo n. 7 non è possibile verificare con esattezza i malfunzionamenti che si sarebbero verificati durante il rapporto con Telecom e quindi dal 12.01.2016 al 5.04.2016 risultando agli atti solo due segnalazioni del 14.01.2016 e del 16.01.2016 prontamente riscontrate da Telecom. Nulla si dispone, pertanto, in merito ai richiedi indennizzi.

6.4 Sulle spese di fatturazioni ingiustificate – attivazione di servizi non richiesti

Per quanto attiene le richieste relative a fatturazioni ingiustificate, per tutto quanto sopra dedotto, si ritiene illegittima la ft. RW 00521017 scadenza 17.2.2016 Telecom periodo Maggio – Dicembre 2015 dell'importo di € 187,00 la quale dovrà essere oggetto di storno. La ulteriore fattura n. RW02119194 del 17.05.2016 emessa da Telecom per il periodo Aprile 2016 dell'importo di € 162,10 dovrà essere interamente rimborsata in quanto l'istante risulta rientrato in Fastweb da Marzo 2016.

Per quanto attiene la fatturazione Fastweb del 5.01.2016 n. 916098616, come richiesto dall'istante e stante il passaggio in Telecom avvenuto il 12.01.2016 si dispone il rimborso del 50% dell'offerta fastweb mese gennaio pari ad € 22,68 ed € 100,00 per anticipo servizi quali costi non dovuti.

6.5 Mancata risposta ai reclami

La richiesta di indennizzo avanzata dagli istanti per mancata risposta ai reclami non può essere accolta per i motivi che seguono.

In linea con precedenti pronunce di questa Autorità, si ritiene di non accogliere la richiesta di indennizzo per omesso riscontro al reclamo, poiché la finalità di questo indennizzo è quella di assicurare all'utente un riscontro da parte dell'operatore, idonea a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che non si presenta paritario a causa della qualità dell'operatore, inteso necessariamente quale soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Nel caso in esame l'operatore Telecom ha riscontrato nei termini previsti le uniche due segnalazioni avanzate dagli istanti di cui comunque non può evincersi il contenuto oltre il guasto poiché le schermate depositate in atti omissano gli elementi essenziali.

Nessun reclamo risulta essere stato inoltrato all'operatore Fastweb e pertanto nulla può disporsi sul punto.

6.6 Sulle spese di procedura

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6 del regolamento che sancisce inoltre che nel determinare i rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Nel caso di specie considerato il comportamento processuale delle parti appare equo liquidare le spese di procedura in € 150,00.

Pertanto, per le motivazioni in premessa,

II COMITATO DELIBERA

1. di accogliere parzialmente l'istanza della Sig.ra C. Cxxx e del Sig. G. Dx Axxx nei confronti della società Telecom con liquidazione delle spese, di cui al punto 6.6, in € 150,00.
2. La soc. Telecom Italia Spa è tenuta all'indennizzo di cui al punto 6.1, nella misura di € 1.155,00 per servizio voce ed € 312,00 per servizio adsl.
3. La Soc. Telecom Italia Spa, in relazione al punto 6.4, è tenuta al rimborso della fattura n. RW02119194 con scadenza 17.05.2016 e allo storno della fattura la fattura n. RW 00521017 scadenza 17.2.2016 relativa al periodo maggio – dicembre 2015.
4. L'operatore Fastweb è tenuto al rimborso come specificato al punto 6.4.
5. Vengono rigettate le altre richieste dell'istante.

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

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità.

Roma, 25/02/2022

Il Dirigente
Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente
Avv. Maria Cristina Cafini

F.TO