

DELIBERA N. 051/2022/CRL/UD del 25/02/2022

S. Cxxx/FASTWEB SPA/TELECOM ITALIA SPA

(LAZIO/D/105/2017)

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. D860 del 31/01/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante lamentava nei confronti di Telecom Italia Spa e Fastweb Spa per l’utenza privata – servizi di telefonia fissa, servizi internet/adsl, la mancata o parziale fornitura del servizio, ritardo nella fornitura del servizio, interruzione/sospensione del servizio, modifiche contrattuali, spese/fatturazioni non giustificate, mancata portabilità/migrazione, trasparenza contrattuale.

Nell’istanza introduttiva del procedimento, negli atti difensivi e nel corso dell’audizione l’istante ha dedotto quanto segue:

- a) In data 21.02.2015 l’istante sottoscriveva un contratto con Fastweb e chiedeva la portabilità del numero da Telecom;
- b) Tra maggio e giugno 2015, l’utente subiva una sospensione della linea voce e ADSL per circa 20 gg ed anche successivamente lamentava diversi malfunzionamenti sulla linea telefonica;

- c) A novembre 2015 l'utente si recava in un negozio per chiedere il rientro in Telecom, ma a detta degli operatori, questo non era possibile, quindi era costretta ad attivare una nuova linea telefonica con un nuovo numero;
- d) Contemporaneamente all'attivazione, l'utente, inviava 3 lettere di recesso/reclamo a Fastweb, che però continuava ad inviare bollette telefoniche;
- e) La sig.ra Cxxx chiedeva spiegazioni ai due gestori. Fastweb riferiva che il contratto era chiuso ma che Telecom aveva sospeso la migrazione, mentre Telecom comunicava che non aveva alcuna responsabilità;
- f) Alla data del 18.01.2016 il vecchio numero risultava perso, ma si continuava a ricevere fatture Fastweb;
- g) Il tentativo obbligatorio di conciliazione, discusso all'udienza del 22.11.2016, si concludeva con esito negativo.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto agli operatori Fastweb Spa e Telecom Italia Spa quanto segue:

- 1) STORNO TOTALE DEGLI INSOLUTI IN ESSERE CON FASWEB E TELECOM
- 2) € 559,84 di rimborsi da FASTWEB;
- 3) € 300,00 per la sospensione dei servizi voce e adsl sul numero 0678851724;
- 4) € 165,00 per i malfunzionamenti sul numero 0678851724;
- 5) € 1.509,00 per omessa portabilità del n. 0678851724;
- 6) € 1.000,00 per la perdita del vecchio numero telefonico;
- 7) € 4.570,00 per l'attivazione di servizi non richiesti in relazione all'attivazione del n.067823993;
- 8) € 300,00 per la mancata risposta ai reclami a Fastweb;
- 9) € 300,00 per la mancata risposta ai reclami a Telecom;
- 10) € 200,00 per spese di procedura

2. La posizione dell'operatore FASTWEB

L'operatore FASTWEB, con memoria difensiva inoltrata in data 01.03.2017 contestava nel merito le richieste d'indennizzo avanzate dalla Sig.ra Compagnone e chiedeva che venisse accertata e dichiarata l'infondatezza nel merito dell'istanza presentata dalla stessa.

L'operatore Fastweb in merito alla lamentata sospensione dei servizi tra maggio e giugno 2015, rilevava di non aver mai ricevuto alcuna segnalazione, tanto che all'istanza presentata dalla Sig.ra Compagnone non sarebbero allegati reclami;

Nel mese di settembre 2015, Fastweb ha ricevuto richiesta di migrazione della numerazione da parte di Telecom e processava la Fase 2, di competenza del gestore cd "Donating" e fissava una data di attesa consegna della linea (DAC).

La migrazione da Telecom a Fastweb non è mai avvenuta né è mai stata notificata l'eventuale bocciatura della richiesta di migrazione.

Concludeva la Fastweb che per poter procedere alla chiusura del contratto è necessario ricevere o la bocciatura della richiesta di migrazione con annessa richiesta di disdetta del cliente o, in alternativa, ricevere notifica 12 di espletamento della procedura.

Se, come ha dichiarato la Sig.ra Compagnone nell'istanza, la Telecom ha attivato una nuova numerazione, questo ha avuto come conseguenza il distacco, o meglio, lo scollegamento del modem Fastweb.

Inoltre, la Fastweb fa presente che la Sig.ra Compagnone ha ricevuto il rimborso di 2 fatture di € 46,76 e di € 69,99._

3. La posizione dell'operatore TELECOM ITALIA SPA (TIM).

In data 03.03.2017 TELECOM ITALIA SPA (TIM) presentava le proprie memorie difensive, integrate in data 13.03.2017, nelle quali chiedeva che venisse dichiarata e accertata l'inammissibilità e l'infondatezza nel merito delle richieste avanzate dalla Sig.ra Compagnone per le seguenti ragioni:

- 1) **NEL MERITO: infondatezza delle pretese avanzate nei confronti di TIM:** la linea n. 06xxxxxxx4 migrava ad OLO il 09.03.2015 e da verifiche fatte tramite sistema condiviso "PITAGORA" era ancora in consistenza di FASTWEB; questo impediva al richiedente il rientro a TIM con conseguente perdita della numerazione. Tim richiedeva a Fastweb il rilascio della risorsa numerica ma senza successo e per non incorrere in un inadempimento contrattuale, effettuava in data 14.11.2016 l'attivazione della nuova linea n. 06xxxxxxx3.

La procedura di rientro in TIM veniva attivata in data 02.09.2015 ma il relativo KO, emesso con causale "rifiuto Rientro", veniva notificato da OLO solo dopo 198 gg, come da schermate PTAGORA. Solo al ricevimento di tale bocciatura TIM, in qualità di operatore donar-recipient, è venuta a conoscenza dell'impossibilità di terminare la procedura di migrazione.

In merito alla sospensione del collegamento sulla linea n. 06xxxxxxx4 nel periodo di maggio-giugno2015, il disservizio non può essere imputato a TIM, perché trattasi di un disservizio ricadente nell'ambito del contratto di fornitura con OLO Fastweb, allora ancora vigente tra le parti.

In conclusione le istanze formulate dalla Sig.ra Compagnone nei confronti di TIM risultavano infondate in fatto e in diritto e, pertanto, doveva essere rigettate.

L'esito dell'udienza di definizione.

All'udienza di definizione ex art. 16, comma 4 regolamento di cui alla Delibera 173/07/CONS le parti riportavano ai rispettivi scritti difensivi, preso atto del mancato raggiungimento di un accordo transattivo. Il gestore Telecom offriva a titolo conciliativo la somma di € 400,00, Il gestore Fastweb offriva a titolo conciliativo la somma di € 150,00

4. Motivazione della decisione.

4.1 Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame.

Sul rito. Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento. Non risultano, altresì, ammissibili le domande avanzate solo nella memoria ex art. 16, c. 2 Del. 173/07/CONS del 26.05.2017 in quanto nuove e ulteriori rispetto a quanto dedotto nella istanza introduttiva e GU14. Il principio espresso nelle Linee Guida di cui alla delibera n. 276/13/CONS, il quale dispone che l'oggetto della richiesta di definizione debba corrispondere a quello già sottoposto al tentativo di conciliazione, non va inteso nel senso che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

4.2 Sulla sospensione dei servizi voce e adsl.

In data 21.02.2015 l'istante sottoscriveva contratto con Fastweb per migrare da Telecom.

Prosegue ancora l'istante di aver subito la sospensione illegittima del servizio per gg 20 dal 15.05.2015 al 20.06.2016.

Nel caso di specie l'istante contesta l'illegittima indebita sospensione dei servizi voce per la durata di 20 gg.. Preliminarmente si osserva che uno dei principi fondamentali in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni (come stabilito dall'art. 3., comma 4, delibera 179/03/CSP) pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi "in modo regolare, continuo e senza interruzioni". Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione (la cui legittimità è peraltro subordinata all'adempimento di una serie di oneri preventivi in capo all'operatore) e i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica di cui all'Allegato A della Delibera Agcom 353/19/CONS. Ai sensi del citato articolo è infatti previsto che: "1. Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode e di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del solo servizio interessato dal mancato pagamento. 2. Ai fini del comma 1: a) non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento; b) il mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione non risultano ulteriori fatture insolute."

Nella fattispecie in esame gli operatori avanzano contestazioni in merito alla dedotta sospensione così come evidenziata dall'istante, la quale altresì non produce documenti idonei a giustificare le proprie deduzioni o a configurare l'inadempimento degli operatori. La produzione versata in atti dall'istante denominata "reclami" all.to 5, configura in realtà comunicazioni di recesso a Fastweb del novembre 2015, sollecito di recesso del gennaio 2016. La comunicazione di ottobre 2015, altresì, non è firmata e difetta di attestazione di invio e consegna.

Per l'effetto risulta che la domanda di indennizzo ai sensi dell'art 4 all.to A Del. 73/11/CONS dovrà essere disattesa.

4.3 Malfunzionamento del servizio .

L'istante lamentava dei non meglio precisati malfunzionamenti dei servizi, tutti indirizzati a Fastweb, che l'hanno indotta nel mese di settembre 2015 a cambiare gestore. Come riportato al punto di cui sopra, le comunicazioni inviate dall'istante a Fastweb risultano datate novembre 2015 e gennaio 2016. Le stesse sono relative al recesso e i malfunzionamenti dedotti risultano generici, non circostanziati e non provati.

Per l'effetto risulta la domanda di indennizzo ai sensi dell'art 5 all.to A Del. 73/11/CONS dovrà essere disattesa.

4.4 Migrazione Fastweb - Telecom.

L'istante deduce nel formulario GU 14 di aver richiesto il rientro in Telecom a novembre 2015, la stessa poi nelle proprie memorie si contraddice, dichiarando che il rientro sarebbe stato chiesto nella metà del mese di agosto 2015. Fastweb nelle proprie memorie dichiara di aver ricevuto la richiesta di migrazione da parte di Telecom nel mese di settembre 2015 e di averla lavorata immediatamente fissando una data di attesa consegna delle linee. In tale ulteriore fase Telecom non espletava i propri incombeni. In risposta Telecom riferiva che l'interruzione dell'iter era da identificarsi nella fase due, momento in cui i due operatori dialogano e che si è protratto per ben 198 gg per esclusiva responsabilità di Fastweb.

Ai fini di una migliore comprensione delle fattispecie oggetto di contestazione, sembra utile premettere alla valutazione di merito della condotta tenuta dagli operatori una sintetica descrizione del quadro normativo e regolamentare in materia di migrazione della telefonia fissa, evidenziando gli aspetti di maggior rilievo in un'ottica di tutela del consumatore. 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, la promozione della concorrenza, 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, vietando vincoli temporali o ritardi, e senza spese non giustificate da costi dell'operatore. In particolare, assume rilevanza al riguardo il disposto dell'articolo 1, comma 3, della predetta legge, secondo cui “[i] contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni”. A seguito di tale normativa, si è sviluppata un'ampia attività regolamentare da parte dell'AGCOM, avviata con la delibera 274/07/CONS del 6 giugno 2007, recante *“Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso”*, che prevede 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”*. Specificamente, la delibera 274/07/CONS introduce 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 detta alcuni principi di carattere generale relativi alle procedure di migrazione/attivazione, stabilendo al comma 2 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 e al comma 12 che le causali di rigetto e di rimodulazione della data di consegna sono limitate a quelle contenute nell'elenco esaustivo concordato con gli altri operatori e che non sono ammesse causali generiche che non individuino l'effettivo problema riscontrato. Tale disposizione ribadisce principi già sanciti da alcune previsioni del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*, 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). A tal fine, le modalità di gestione dei servizi di accesso prevedono procedure di consegna del servizio a data certa, indicata dal *recipient* (c.d. D.A.C. data di attesa consegna) in fase di invio dell'ordine sulla base delle indicazioni del cliente. A seguito di tale normativa, si è sviluppata un'ampia attività regolamentare da parte dell'AGCOM, in cui assumono rilievo: la delibera n. 68/08/CIR (Disposizioni in merito alla capacità giornaliera di evasione delle richieste di migrazione ai sensi della delibera n. 274/07/CONS); la delibera n. 1/09/CIR, che ha diffidato gli operatori di rete fissa ad adempiere alle previste disposizioni normative in materia di migrazione; la delibera n. 23/09/CIR (Disposizioni attuative delle procedure di cui alla delibera 274/07/CONS in merito alla fornitura del codice di migrazione da parte degli operatori di rete fissa); la delibera 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) che ha modificato l'art. 18 della delibera 274/07/CONS, riducendo, tra l'altro, a 10 giorni a far data dal 1 novembre 2009 e a 5 giorni a far data dal 1 marzo 2010 i termini per la trasmissione da parte del Recipient alla divisione rete di TI della richiesta di migrazione; la delibera n. 52/09/CIR (Integrazioni e modifiche relative alle

procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del codice segreto); la circolare 26 febbraio 2010 (Misure attuative relative alle procedure di cui alla delibera n. 52/09/CIR), con cui sono state portate a conoscenza di tutti gli operatori le specifiche tecniche concordate e definite nel rispetto di quanto previsto dalla delibera n. 274/07/CONS e sono state fornite le linee guida da adottare nelle procedure di attivazione e migrazione per il “periodo transitorio” successivo al 1 marzo 2010. Per quanto riguarda la c.d. procedura “OLO2OLO” (quelle in cui un consumatore intenda trasferire la propria utenza da un operatore donating “OLO” - vale a dire, diverso da Telecom - ad un altro “OLO”), disciplinata dalla delibera 274/07/CONS e dalle successive integrazioni e modifiche, l’AGCOM ha previsto che la relativa attivazione sia effettuata a cura dell’utente, che, allo scopo, può contattare il suo nuovo operatore recipient oppure il proprio donating. Va tuttavia sottolineato che il ruolo assegnato all’utente all’interno di tale procedura si esaurisce nella fase di avvio della stessa, di talché il buon esito di quest’ultima dipende in misura pressoché esclusiva dai suddetti operatori recipient e donating (oltre che, in misura minore, da Telecom), cui sono rimesse tutte le verifiche e gli adempimenti tecnici necessari. L’art. 18 della delibera conferisce infatti un ruolo fondamentale agli operatori donating e recipient, dal cui comportamento diligente dipende, in concreto, l’effetto utile del diritto previsto dall’articolo 1, comma 3, della legge n. 40/07. Ne consegue che, com’è possibile evincere dal quadro normativo e regolamentare in precedenza richiamato, in assenza di un comportamento pienamente diligente e collaborativo da parte di tali soggetti, il compimento della procedura di migrazione secondo la volontà dell’utente può risultare compromesso e il relativo diritto vanificato. 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, entro i 5 giorni, un KO. Tali Causali di scarto sono definite nell’allegato 5 all’Accordo Quadro. Nella Fase 3 ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del Donating, il Recipient trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete di Telecom Italia comunicando la DAC concordata con il cliente. Telecom Italia Wholesale effettua il provisioning del servizio intermedio alla DAC. Nei casi specificati dalla Normativa può inviare un KO. Gli operatori recipient e donating possono interrompere la migrazione o richiedere la rimodulazione della data attesa di consegna solo in casi eccezionali e non dipendenti dalla propria volontà, secondo quanto previsto all’articolo 17, comma 12, della medesima delibera 274/07/CONS. Da quanto precede è possibile inferire l’esistenza di una speciale responsabilità degli operatori, funzionale al buon esito delle procedure di migrazione e posta a garanzia del diritto a migrare degli utenti. In concreto, tale responsabilità si traduce nell’adozione di uno standard di diligenza rafforzato, da cui discende la necessità di implementare misure e cautele idonee a garantire che il favor espresso dal legislatore nei confronti del diritto di migrazione non si traduca in una mera petizione di principio. Nella fattispecie, sia Fastweb che Telecom risultano responsabili dei disagi apportati all’utente per non aver ottemperato ai propri obblighi di legge. Fastweb, infatti, non ha sollecitato Telecom alla conclusione della fase ad essa demandata e Telecom non si è attivata per la realizzazione della migrazione facendo così trascorrere il notevole lasso di tempo senza, altresì, comunicare con l’istante e porla in condizione di conoscere dei disservizi.

E’ pertanto attribuibile ad entrambi gli operatori una responsabilità per un ritardo di complessivi 114 giorni nel perfezionamento della procedura a far data dal 15.11.2015 (data fissata a fronte degli unici riscontri documentali in atti) all’08.03.2016 (rientro effettivo in Telecom). Per

quanto riguarda la determinazione dell'indennizzo spettante all'utente, ai sensi del combinato disposto degli articoli 2 e 6.1 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, si riconosce un importo complessivo per il ritardo nella portabilità delle due numerazioni oggetto della procedura per un importo di Euro 570,00. E' inoltre attribuibile ad entrambi gli operatori la responsabilità ex art. 3 punto 2 Delibera 73/11/CONS per non aver rispettato i propri oneri informativi circa i tempi di realizzazione degli interventi e circa gli impedimenti tecnici e amministrativi incontrati nel corso della procedura stessa, con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo. Non risulta infatti che gli operatori abbia fornito al cliente assistenza tecnica ed informazioni in ordine allo stato della procedura ed alle difficoltà tecniche incontrate nell'espletamento, nonostante i numerosi reclami svolti. Ai sensi del combinato disposto degli articoli 2 e 3.3 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, si riconosce pertanto all'istante un indennizzo complessivo di Euro 285,00 per il periodo dal 15.11.15 all'08.03.2016.

4.5 Spese fatturazione ingiustificate – attivazione di servizi non richiesti Fastweb – attivazione servizi non richiesti Telecom

In merito a quanto dedotto dall'istante sulla illegittima prosecuzione di Fastweb nella fatturazione e nell'addebito degli importi, anche alla luce di quanto dedotto nel punto che precede, dalla documentazione in atti e dalle dichiarazioni rese dalle stesse parti, si ritiene legittimo disporre il rimborso delle fatture di cui all'allegato 4 delle memorie dell'istante, per un totale da porre a carico dell'operatore Fastweb pari ad € 559,84.

Ulteriormente, nella valutazione degli indennizzi richiesti a fronte dei servizi Fastweb, si abbraccia parzialmente la tesi dell'istante la quale allegava il fatto di aver avuto anche difficoltà a revocare il rid, in quanto aveva il contratto Homepack, che comprendeva anche Sky, i cui operatori continuavano a sostenere che l'addebito diretto non poteva essere revocato.

Da quanto sopra esposto emerge *ictu oculi* che si trattava di attivazione di servizi non richiesti, posta la richiesta di migrazione della sig.ra Compagnone. alcuna comunicazione è pervenuta da Fastweb relativa ai rimborsi e agli storni delle fatture anche a fronte dei reclami inviati fin da novembre 2015, che l'istante aveva inviato, anche per evitare che il gestore potesse eccepire eventuali richieste di portabilità pura. La prosecuzione della fatturazione per un numero che di cui l'istante non poteva usufruire, si è tradotta in sostanza nella fornitura di servizi non richiesti. A tal proposito l'art. 12 comma 3 dell'all. A della delibera 73/11/CONS "Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie ai sensi degli articoli 14 e ss. del Regolamento, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili dal presente provvedimento, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento e secondo i criteri di cui al comma 1." Per questo occorre far riferimento all'art 8 dell'all. A della Delibera 73/11/CONS che dispone "Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione."

Anche il Corecom e l'Agcom si sono più volte espressi in relazione a tali problematiche, affermando l'analogia tra la prosecuzione della fatturazione una volta effettuata la migrazione o il recesso e l'attivazione di servizi non richiesti. In proposito si cita il Corecom Lombardia, che nella Delibera 11 del 15/04/2013 ha stabilito "In ordine alla quantificazione dell'indennizzo riconoscibile all'utente relativamente alla ritardata gestione del recesso, occorre evidenziare che il caso di esame non è espressamente disciplinata dalla delibera n.73/11/Cons, per cui occorre fare ricorso all'art.12, comma 3, secondo cui "per le fattispecie di inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili dal presente provvedimento, avuto riguardo alla gravità

dell'inadempimento.”. Considerato che la prosecuzione del servizio oltre il termine di efficacia del recesso equivale sostanzialmente alla fornitura all'utente di un servizio da lui non (più) voluto e comporta il fatto che l'utente sia rimasto cliente di Fastweb contro la propria volontà, si può equiparare il caso in esame alla fattispecie di cui all'art.8 del suddetto regolamento, cioè l'attivazione di servizi in capo all'utente contrariamente alla sua volontà, con previsione di un indennizzo giornaliero pari ad euro 5,00 per ogni giorno di indebita attivazione.” Da ultimo la delibera Corecom Marche 74 del 27/04/2016 “Il caso di specie va ricondotto, per analogia, nell'ambito della fattispecie di cui all'art. 8, che disciplina il caso dell'attivazione di servizi in capo all'utente contrariamente alla sua volontà, prevedendo un indennizzo giornaliero pari ad euro 5,00 per ogni giorno di indebita attivazione. A tale fattispecie è infatti riconducibile il caso della ritardata lavorazione del recesso, laddove tale ipotesi, nel caso che ci occupa, ha fatto sì che l'utente sia rimasto cliente Wind per la nuova numerazione contro la propria volontà. Pertanto, si deve riconoscere un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di indebita continuazione nella fornitura, conseguente alla ritardata lavorazione del recesso. Alla luce delle predette argomentazioni appare equo e proporzionale al disagio complessivamente subito dall'utente riconoscere un indennizzo, per la ritardata elaborazione del recesso, pari ad € 570.00 ottenuto moltiplicando l'indennizzo di euro 5,00 (come sopra individuato) per il numero di 114 giorni di ritardo nella lavorazione del recesso, dovendosi prescindere dal tetto massimo (euro 100,00) fissato dall'operatore nella propria Carta dei servizi.” Da porre a carico dell'operatore Fastweb. Deve essere respinta la richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti a carico di Telecom in quanto, per stessa ammissione dell'istante, e vista la necessità di attivazione di nuova linea, la stessa aderiva liberamente.

4.6 Sulla mancata risposta ai reclami.

L'utente lamentava la mancata risposta ai reclami del 16.11.2015 e 11.01.2016, chiedendo la condanna degli operatori al pagamento del relativo indennizzo.

La richiesta avanzata non è meritevole di accoglimento in quanto le comunicazioni suindicate devono definirsi quale recesso e sollecito e non reclamo.

5. 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 e l'offerta conciliativa e transattive formulate da Vodafone in sede di udienza di definizione del 16.11.2017, nonché l'esiguo valore della presente controversia – appare equo liquidare le spese di procedura in € 100,00.

Pertanto, per le motivazioni in premessa,

II COMITATO DELIBERA

1. di accogliere parzialmente l'istanza della Sig.ra S. Cxxx nei confronti delle società Fastweb S.p.a. e Telecom Italia s.p.a., con liquidazione di spese di procedura pari ad € 100,00 a carico di ciascun operatore, per un totale di € 200,00.

2. Gli operatori sono tenuti in via solidale a disporre le indennità di cui al punto 4.4, in favore dell'utente, per la somma di € 570,00 per il ritardo nella migrazione e di € 285,00 per omessa informazione.

3. La società Fastweb è tenuta al rimborso totale delle fatturazioni e degli addebiti di cui al punto 4.5, in favore dell'utente, per la somma di € 559,84.

4. La società Fastweb Spa è tenuta a disporre le indennità di cui al punto 4.5, in favore dell'utente, per la somma di € 570,00 per attivazione di servizi non richiesti.

I gestori sono, altresì, tenuti a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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