

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxx/Telecom Italia 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*”;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il “*Codice del consumo*” e successive modifiche e integrazioni;

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. 204 del giorno 7 giugno 2016 con cui la Sig.ra xxx chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia xxx (di seguito, per brevità, Telecom Italia) e Fastweb xxx (di seguito, per brevità, Fastweb) 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”);

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 0586 371xxx, lamenta il ritardo nel passaggio di detta utenza da Fastweb a Telecom Italia. All’operatore Fastweb contesta la sospensione dell’utenza *de qua*, nonché l’interruzione di alcuni servizi collegati al contratto.

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

- nel marzo 2015 aderiva ad un’offerta dell’operatore Telecom Italia che prevedeva il passaggio dell’utenza n. 0586 371xxx dal precedente gestore, Fastweb;
- il passaggio si perfezionava solo per il servizio ADSL, mentre la migrazione dell’utenza “*non è stata accettata da parte di Fastweb*”; pertanto il relativo servizio voce rimaneva nella gestione di Fastweb, che continuava a fatturare;
- sospendeva il servizio su detta utenza con la conseguente interruzione di “*altri servizi che erano collegati a Fastweb*”, nonostante che continuasse “*a pagare regolarmente il relativo abbonamento*”.

In data 24 maggio 2016 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Telecom Italia, Fastweb e Sky Italia xxx tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso per mancata adesione con l’operatore Sky Italia xxx e per mancato accordo con i gestori Telecom Italia, Fastweb.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

Nei confronti di Fastweb:

- i) il “*rimborso dell’abbonamento di maggio 2015*” e lo “*storno di tutte le fatture emesse da giugno 2015 sino alla conclusione della controversia*”;
- ii) “*a titolo d’indennizzo € 1000 (€ mille,00)*”;

Nei confronti di Telecom Italia:

- iii) *“l’utenza gratuita di un anno dell’abbonamento in essere”*;
- iv) *“a titolo d’indennizzo (€ seicento,00)”*.

In data 27 giugno 2016, l’istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2, del Regolamento, una memoria con la quale ha ribadito la propria posizione, precisando, tra l’altro:

- di essere *“cliente Fastweb dal 2012, per circa tre anni, diventando cliente Home-pack (pay-tv – telefono internet). I pagamenti del canone mensile erano emessi con un’unica fattura, sempre: regolari (...) Nel Febbraio 2015 ho aderito ad un’offerta promozionale (...) Telecom Italia. (...) dal 20/04/2015 la linea era attiva con la stessa Telecom Italia”*

- riceveva *“nel frattempo le fatture Fastweb relative al mese di maggio 2015, pensando che fosse fatturazione dovuta al recesso”*;

- mese di maggio 2015, si recava presso un centro assistenza Fastweb, per la restituzione del modem, questi rispondevano che, non erano autorizzati o che avrebbe dovuto chiamare l’assistenza telefonica di Fastweb per conoscere l’indirizzo dove inviare il modem ed il relativo codice di restituzione. L’operatore rispondeva di non poter accettare la restituzione del modem in quanto *“l’utenza risultava sempre attiva”* ed era necessario inviare *“il recesso tramite raccomandata”*;

- contattava l’assistenza Telecom e *“l’operatrice (...) riconfermava che la migrazione era andata a buon fine”*: *“pertanto l’utenza telefonica 0586/371xxx era attiva per la linea dati o internet con l’azienda Telecom Italia”*;

- nel giugno 2015 continuavamo gli addebiti tramite RID per il pagamento della quota Fastweb, *“pur non usufruendo del servizio perché passato ad altro operatore”*. Contattava l’assistenza Fastweb, i cui *“operatori (9579 chiamata del 05-06- 2015 ; 7404 chiamata del 09/06/2015; 7051 chiamata sempre del 09/06/2015; 8611 chiamata sempre: del 09-06-2015; e l’Operatore xxx che mi forniva il seguente codice personale 228 chiamata del 09/06/2015) riferivano che la linea dati era sempre attiva e che se volevo completare la migrazione verso altro operatore, dovevo effettuare una raccomandata di recesso inviata a Fastweb”*;

- contattava nuovamente il *call center* di Telecom Italia il quale riferiva che *“la migrazione era andata a buon fine con decorrenza 20/04/2015 (operatore DE953)”*;

- revocava l’autorizzazione di addebito tramite RID per le utenze Fastweb da giugno 2015.

Ribadiva pertanto le richieste già formulate in istanza.

2. La posizione dell’operatore Telecom Italia.

La società Telecom Italia, in data 6 luglio 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 *“l’infondatezza dell’istanza avanzata da controparte, sottolineando in particolare che le richieste rivolte all’esponente sono completamente infondate e pretestuose”*.

Nel merito ha evidenziato che:

- *“la procedura di migrazione, sia della fonia che del servizio ADSL e del numero mobile, richiesta a Telecom dalla xxx è stata portata a termine senza alcun problema o ritardo, quindi è avvenuta regolarmente”*;

- *“in data 10 aprile 2015 la Sig.ra xxx ha richiesto l’attivazione del numero, nativo OLO, con Telecom” e “il 22 aprile 2015 è stata attivata la fonia con l’offerta Telecom Zero, e l’8 maggio 2015 è stato attivato anche il servizio ADSL con l’offerta TIM SMART”.*

- *“il numero di utenza mobile associato all’offerta SMART (320 9122647) è stato attivato con TIM il 21 aprile 2015, dal 23 aprile è stata attivata l’offerta provvisoria Subito Smart e dal 3 giugno 2015 è attivo con l’offerta TIM SMART”.*

- *“il 30 luglio 2015 ha reclamato telefonicamente per l’addebito del contributo integrativo SMART previsto in caso di mancata domiciliazione della fattura entro 90 giorni dall’attivazione. Il reclamo è stato chiuso come fondato con rimborso del contributo sul conto di settembre 2015”.*

3. La posizione dell’operatore Fastweb.

In data 7 luglio 2016, la società Fastweb 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 quanto segue:

“1. Nel mese di aprile 2013 l’istante ha aderito ad una “Proposta di Abbonamento” Sky e Fastweb xxx.;

2. Successivamente, la scrivente ha posto in essere tutte le attività necessarie per attivare correttamente i servizi richiesti dalla Sig.ra xxx, nei modi e nei termini previsti dalle “Condizioni Generali di Contratto” (doc. 1);

3. Ciò posto, si intende rilevare che quanto asserito da parte istante nel proprio scritto, risulta privo di fondamento storico fattuale e pertanto non potrà trovare accoglimento;

4. Parte istante, infatti, si duole di aver inopinatamente ricevuto fatturazioni da parte della società scrivente e la sospensione di alcuni servizi accessori a quelli forniti da Fastweb xxx, successivamente alla avvenuta migrazione della propria numerazione da Fastweb a Telecom, così come assume di aver espressamente richiesto;

5. Ciò invece è smentito da quanto qui di seguito meglio illustrato;

6. Alla scrivente non è pervenuta alcuna richiesta di migrazione, bensì di number portability pura per la numerazione 0586.371xxx, come si evince chiaramente dalle schermate Eureka depositate (doc. 2);

7. Come è noto, la procedura di portabilità pura, è riferita a tutti i casi di passaggio delle numerazioni senza la contestuale migrazione del servizio di accesso intermedio;

8. Dunque, alla luce di quanto su esposto, appare chiaro che, se l’istante avesse voluto cessare ogni rapporto con Fastweb xxx, avrebbe dovuto inviare una disdetta del contratto;

9. Alla scrivente non risulta pervenuta alcuna disdetta, e dunque, ha continuato a fatturare i servizi, che risultano ancora attivi sull’account della Sig.ra xxx;

10. Sul punto è granitica la posizione dell’autorità che ciò stabilisce: “con il passaggio della numerazione assegnata dal Donating al Recipient senza il contestuale trasferimento dell’accesso, l’istante avrebbe dovuto fornire prova della disdetta contrattuale con il vecchio gestore, in conformità a quanto previsto dal quadro regolamentare. Risulta pertanto fondata la pretesa creditoria vantata da Fastweb in ordine agli importi fatturati a titolo di canoni ADSL sino alla chiusura del servizio.”(cfr. delibera AGCOM n. 31/15/CIR);

11. L’istante, peraltro, in data 06.05.2015, è stata anche informata da Fastweb xxx, delle modifiche avvenute sul suo account, conseguentemente alla number portability pura, nonché che il contratto era ancora attivo e che nel caso in cui avesse voluto disdire tutti i servizi, avrebbe dovuto farlo tramite raccomandata a/r (doc. 3);

12. Dunque, la fatturazione emessa dalla scrivente appare legittima, oltre che interamente dovuta dall'istante;

13. Anche la eventuale sospensione dei servizi collegati a Fastweb xxx di cui l'istante si duole, sarebbe legittima a causa dell'ingente insoluto maturato dall'istante;

14. Infatti, la Sig.ra xxx ha maturato un insoluto pari, salvo errori, ad € 478,28. 15. A tal proposito, infatti, che l'art. 6.2 delle "Condizioni Generali di contratto per l'offerta Home Pack di Sky & Fastweb xxx" prevede quanto segue: "Nel caso di mancato pagamento delle fatture relative ai Servizi FASTWEB e Sky inclusi nell' "Offerta Home Pack" alla scadenza indicata nel documento riepilogativo, ciascuna delle società FASTWEB e SKY avrà la facoltà di sospendere con effetto immediato il Servizio interessato. Resta inteso che in caso di pagamento parziale alla data di scadenza degli importi fatturati complessivamente, da Sky e FASTWEB, per tutti i Servizi compresi nell' "Offerta Home Pack" (cfr. doc. 1)".

4. La replica dell'istante.

In data 13 luglio 2016, l'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione

Con riferimento alle memorie difensive di Fastweb, nelle quali, al punto 6, asserisce che "non è pervenuta alcuna richiesta di migrazione" l'istante ha replicato che:

- "Fastweb (...) di fatto dimostra di essere a conoscenza della richiesta di migrazione ad altro operatore (Telecom Italia xxx), in quanto nelle fatture emesse da maggio 2015 ad oggi viene fatturato il solo canone e nessun traffico telefonico, circostanza ammessa nella propria memoria;

- "deve corrispondere il costo di un servizio che non ha più usufruito da maggio 2015, in quanto il modem Fastweb, abilitato al collegamento alla linea ADSL di Fastweb non è più collegato alla rete dalla data su richiamata (verificabile nei tabulati della propria Fastweb); con le ripetute sospensioni dei servizi collegati a Fastweb xxx a causa di fatturazioni non dovute.

Con riferimento alle memorie difensive di Fastweb, nelle quali "al punto n° 11 delle memorie difensive" ha replicato di non aver "mai ricevuto nessuna comunicazione né tramite posta ordinaria né tramite raccomandata con ricevuta di ritorno, da parte di Fastweb (...), in merito alle modifiche avvenute sul proprio account"

Con riferimento a Telecom Italia (...) ha replicato "alla luce di quanto emerso, la non corretta procedura di migrazione da Fastweb a Telecom Italia, nonostante il contratto di migrazione si riferisse alla linea internet e telefonia, con tutti i relativi disagi subiti".

5. 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.

Occorre preliminarmente osservare che:

- i disagi evidenziati dall'istante in merito alla sospensione dei servizi Sky Italia xxx non sono oggetto di tale controversia, ma sono già stati trattati con il GU14 n. 459 del 28 agosto 2017;
- con riferimento alle domande *sub ii)* d'indennizzo di 1.000,00 all'operatore Fastweb e *iv)* di 600,00 all'operatore Telecom Italia, deve farsi riferimento alle "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche"

approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS Allegato A, che al Par.III.1.2 le quali prevedono che: *“Il contenuto delle singole richieste di parte può essere interpretato in maniera più sfumata, in considerazione del fatto che la pronuncia di definizione è in ogni caso a contenuto vincolato, poiché prevede esclusivamente la possibilità di condannare l’operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione degli indennizzi. Pertanto, in un’ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare”*;

- con riferimento alla domanda *sub i)* con cui l’istante ha richiesto la compensazione del proprio disagio mediante uno sconto in fattura consistente nella gratuità per un anno dell’utenza *de qua*, si evidenzia che, come tale, non possa ritenersi ammissibile in quanto esula dalle competenze di questo Corecom, che ai sensi dell’art. 19, comma 4, del Regolamento, ma che, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell’azione, così come previsto dalle sopracitate Linee guida, approvate con la delibera Agcom n. 276/13/CONS, al paragrafo III.1.3, tale domanda dovrà essere interpretata quale richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell’operatore e del conseguente diritto all’indennizzo.

Ciò premesso dall’istruttoria emerge che la controversia in esame deve essere ricondotta alla verifica della responsabilità degli operatori coinvolti in merito al ritardo della procedura di migrazione da Fastweb a Telecom Italia, nonché sul conseguente prosieguo della fatturazione da parte di Fastweb.

Nel merito, atteso che dalla documentazione al fascicolo risulta incontestato che Telecom Italia abbia notificato a Fastweb una richiesta di *Number Portability* c.d. “Pura” della numerazione oggetto dell’istanza, si precisa che la procedura determina il trasferimento dal *donating* (nella fattispecie Fastweb) al *recipient* (nella fattispecie Telecom Italia) della numerazione assegnata al cliente, senza il contestuale trasferimento delle risorse fisiche di accesso. Dalla documentazione in atti, ed in particolare dalle schermate Eureka allegate alle proprie memorie difensive in atti dall’operatore Fastweb, risulta, infatti, che, in data 23 aprile 2015, è stata notificata da Telecom Italia a Fastweb la richiesta di NP pura relativa numero nativo Fastweb 0586 371xxx, richiesta espletata in data 6 maggio 2015.

Sul punto sembra opportuno un breve richiamo alla disciplina della *Number Portability* (ossia di *Number Portability* Pura, di seguito, per brevità, NP) di cui alla Delibera Agcom n. 35/10/CIR “*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di number portability per numeri geografici di cui alla delibera n. 41/09/CIR ai fini della implementazione del codice segreto*”, utilizzata nel caso in cui si abbia il trasferimento della risorsa di numerazione (associata ad un servizio vocale) da un operatore ad altro operatore. In generale, nelle procedure di *Number Portability*, possono identificarsi i seguenti soggetti: il *Donor*, l’operatore al quale è assegnata la numerazione cui appartiene il numero portato, il *Donating*, l’operatore che cede il numero ed il *Recipient*, l’operatore che acquisisce il cliente con il numero oggetto di portabilità.

Nella complessa procedura testé citata possono distinguersi le seguenti fasi: il cliente richiede la NP al *Recipient* e gli comunica il proprio codice NP; il *Recipient* trasmette la richiesta al *Donor* titolare della numerazione; il *Donor* effettua le verifiche tecniche e trasmette la richiesta al *Donating* che ha in gestione la numerazione; il *Donating* effettua le proprie verifiche formali e tecniche. Infine il *Recipient*, il *Donating* e il *Donor* effettuano la NP alla DAC.

In particolare, in virtù della disciplina regolamentare vigente (da ultimo Delibera Agcom n. 35/10/CIR), la numerazione associata all'utenza viene trasferita sull'infrastruttura di accesso dell'operatore *recipient*, ma non comporta l'automatica risoluzione del contratto sussistente con l'operatore *donating*, che può continuare ad offrire all'utente i propri servizi, attraverso le proprie infrastrutture. Dunque, per cessare il rapporto contrattuale con l'operatore *donating* e, conseguentemente, interrompere il ciclo di fatturazione, l'utente è tenuto ad inviare a quest'ultimo espressa comunicazione di recesso.

Nel caso di specie, ciò stante, a fronte della richiesta di migrazione sottoscritta dall'istante, l'operatore *recipient*, senza darne comunicazione all'istante, ha attivato una procedura di *NPP*, regolamentata dalla delibera Agcom n. 35/10/CONS, anziché la procedura di migrazione, regolamentata dalla Delibera Agcom n. 274/07/CONS.

In ordine all'errata gestione della richiesta dell'utente nessuna responsabilità può essere addebitata all'operatore *donating* che si è limitato a dare esecuzione alla procedura prevista in relazione alla notifica pervenuta da OLO. Fastweb, infatti, ha continuato ad emettere fatture sino alla data di risoluzione del contratto, stante l'adempimento dell'obbligazione contrattuale relativa alla fornitura dei servizi, indipendentemente dal fatto che il somministrato non ne abbia poi usufruito, per fatti che non attengono alla condotta contrattuale del somministratore (*ex multis* Delibera Agcom n. 542/16/CONS).

Pertanto, le richieste di storno e rimborso dell'istante nei confronti di Fastweb, nonché d'indennizzo *sub) i e ii)* non sono meritevoli di accoglimento.

Viceversa, può trovare accoglimento la richiesta d'indennizzo nei confronti di Telecom Italia *sub iv)*, in quanto è imputabile a tale operatore l'errore nella gestione della richiesta di migrazione ricevuta dall'operatore in data 10 aprile 2014. In particolare, Telecom Italia S.p.A. non ha palesato le motivazioni per le quali ha eseguito una *NPP* in luogo della migrazione, tantomeno ha dimostrato di aver reso edotto l'istante in ordine alle sussistenze di cause ostative all'esecuzione della procedura richiesta. Pertanto, in applicazione al criterio analogico di cui all'articolo 12, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, si ritiene che Telecom Italia debba corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del predetto Regolamento, per un importo totale pari ad euro 507,00, nella misura di 1,50 euro giornalieri, per complessivi 338 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 3 maggio 2015 (data in cui è stata portata a compimento la *NPP* della numerazione di cui trattasi) al 24 maggio 2016 (data dell'udienza di conciliazione, ove l'istante ha avuto un confronto con gli operatori in merito alla procedura di migrazione).

Parimenti può ritenersi parzialmente accoglibile la domanda dell'istante d'indennizzo *sub iv)* nei confronti di Telecom Italia per il ritardo dell'attivazione dei servizi.

L'utente ha contestato a Telecom Italia il ritardo dell'espletamento della migrazione, richiesta nel marzo 2013, laddove l'operatore Telecom ha dedotto la correttezza del proprio operato.

Agli atti del procedimento risulta che, per quanto riguarda l'utenza *de qua*, a fronte di un contratto che l'utente sostiene aver sottoscritto nel marzo 2014 risulta attivato prima il servizio ADSL e poi il servizio voce sull'utenza nativa Fastweb, richiesta a detto operatore in portabilità.

Telecom Italia, nella propria memoria difensiva in atti, ha declinato ogni responsabilità indicando che "in data 10 aprile 2015 la Sig.ra Vaccai ha richiesto l'attivazione del numero, nativo OLO, con Telecom" e che "in data 22 aprile 2015 è stata attivata la fonia con l'offerta Telecom Zero, e l'8

maggio 2015 è stato attivato anche il servizio ADSL con l'offerta TIM SMART". Dalle schermate Eureka allegate alle proprie memorie difensive in atti dall'operatore Fastweb, risulta che in data 23 aprile 2015 è stata inoltrata da Telecom Italia la richiesta di NP pura relativa all'utenza n. 0586 371xxx (numero nativo Fastweb), portabilità espletatasi in data 6 maggio 2015.

Agli atti del procedimento non risulta che l'operatore Telecom Italia né abbia addotto prove per la diversa data di attivazione dei due servizi, né abbia informato l'utente in merito al ritardo nell'attivazione del servizio voce sull'utenza *de qua*.

Pertanto, per quanto sopra esposto, in assenza, agli atti, di documentazione probatoria idonea ad escludere la responsabilità dell'operatore Telecom Italia, si ritiene che sia da ascrivere a detto operatore, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, la responsabilità in ordine alla ritardata attivazione dei servizi nelle more del passaggio da altro operatore e degli oneri informativi dovuti e che, pertanto, debba essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 3, che al comma 3 dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS prevede, in caso di ritardata/mancata attivazione del servizio, che gli importi previsti al comma 1 dello stesso articolo, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di disservizio, "*siano ridotti ad un quinto, quando riguardano procedure per il cambio di operatore*".

Sul punto viene in rilievo che la Carta dei servizi dell'operatore Telecom Italia prevede 30 giorni per l'attivazione del servizio ADSL e 10 giorni per l'attivazione del servizio telefonico. In assenza agli atti di copia del contratto sottoscritto, occorre assumere la data indicata da Telecom Italia del 10 aprile 2015 come data di richiesta di attivazione dei servizi. Mentre il servizio ADSL è stato attivato in data 22 aprile 2015, e quindi nei termini, risulta invece tardiva l'attivazione del servizio voce sull'utenza n. 0586 371xxx.

Ai fini dell'individuazione dell'intervallo temporale di riferimento, in base al quale effettuare il calcolo degli indennizzi, si individua il *dies a quo* nel giorno 20 aprile 2015 (detratti i 10 giorni previsti da Telecom, come previsto dalla propria Carta dei Servizi per l'attivazione dei servizi a partire dal 10 aprile 2015, data in cui è pervenuta la richiesta di attivazione del contratto a Telecom Italia) ed il *dies ad quem* nella data del 3 maggio 2015 (data dell'espletamento della portabilità); pertanto l'indennizzo da riconoscere all'istante è pari all'importo di euro 21,00 (euro 1,50 *pro die* per n. 14 giorni di ritardata attivazione del servizio).

Inoltre, a fronte della ritardata attivazione del servizio voce sull'utenza *de qua*, non può ritenersi fondata la pretesa creditoria vantata da Telecom Italia dal 22 aprile 2015 al 3 maggio 2015; quindi, l'istante ha diritto allo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) e al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito aperta eventualmente aperta, degli importi addebitati, in detto periodo con riferimento al servizio voce.

Si ritiene, infine, equo e proporzionale liquidare, da parte dell'operatore Telecom Italia, a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

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 svolta su proposta del Presidente nella seduta del 25 settembre 2018;

DELIBERA

in parziale accoglimento dell’istanza presentata in data 7 giugno 2016 dalla Sig.ra xxx nei confronti degli operatori Telecom Italia xxx e Fastweb xxx.

I) il rigetto dell’istanza nei confronti di Fastweb xxx;

II) in parziale accoglimento dell’istanza, nei confronti di Telecom Italia xxx che detto operatore provveda:

1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario di:

- a) euro 528,00 a titolo d’indennizzo ai sensi dell’articolo 3, comma 3 del Regolamento sugli indennizzi;
- b) euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell’art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

2) a regolarizzare la posizione amministrativa dell’istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato con riferimento al servizio voce dal 22 aprile 2015 al 3 maggio 2015; nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito aperta eventualmente aperta.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui al precedente punto 1), lettera a) e punto 2) 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.



DELIBERAZIONE
n. 48 del 25 settembre 2018

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.

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