

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: [REDAZIONE] /Wind**
Telecomunicazioni [REDAZIONE] / Telecom Italia [REDAZIONE]

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Cinzia Dolci** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- 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";
- 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;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- 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;
- 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;
- 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;
- 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";
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- 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";
- 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 Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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 4 dicembre 2008;
- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

- l'istanza n. 415 del 23 ottobre 2014 con cui il Sig. ██████████ chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Wind Telecomunicazioni ██████████ (di seguito, per brevità, Wind) e Telecom Italia ██████████ (di seguito, per brevità, Telecom Italia) 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 n. 173/07/CONS, Allegato A;

- la nota del 24 ottobre 2014 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva comunicazione del 7 aprile 2015 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 13 maggio 2015;

UDITE le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

Il Sig. ██████████, intestatario dell'utenza telefonica residenziale n. ██████████, lamenta:

- 1) nei confronti del solo operatore Wind, l'interruzione dei servizi nel periodo ottobre 2013 – 17 giugno 2014;
- 2) nei confronti degli operatori Wind e Telecom Italia, il successivo mancato rientro dell'utenza *de qua* in Telecom Italia.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

L'istante, titolare di un abbonamento con l'operatore Wind denominato "TuttoIncluso", riferisce di aver riscontrato, dall'ottobre 2013, un'interruzione totale dei servizi e di aver reiteratamente segnalato, senza esito, il guasto al Servizio Clienti 155 del gestore Wind.

L'istante riceveva da Wind le seguenti fatture:

- n. 7821588820 dell'11 dicembre 2013, riferita al periodo 1° ottobre 2013 – 30 novembre 2013;
- n. 7902786635 dell'11 febbraio 2014, riferita al periodo 1° dicembre 2013 – 31 gennaio 2014.

Stante il perdurare del disservizio, l'istante faceva richiesta di rientro in Telecom Italia; a seguito di tale richiesta, in data 13 marzo 2014 l'operatore Wind, quale operatore *donating*, registrava a sistema l'ordinativo *de quo*. I servizi non venivano attivati con l'operatore Telecom Italia e, in data 24 marzo 2014, tramite *Vocal Ordering*, il Sig. ██████████ registrava nuovamente la richiesta di rientro in Telecom Italia per l'utenza n. 0575 302221. L'operatore Wind, in data 29 aprile 2014, inseriva, quindi, nuovo ordinativo, con DAC fissata al 7 maggio 2014, che veniva rimodulata alla data del 4 giugno 2014. L'ordinativo risultava espletato alla data del 17 giugno 2014.

Il Sig. ██████████ riceveva da Wind le seguenti fatture:

- n. 7906515291 dell'12 aprile 2014, riferita al periodo 1° febbraio 2014 – 31 marzo 2014;
- n. 7910154433 del 12 giugno 2014, riferita al periodo 1° aprile 2014 – 31 maggio 2014.

L'istante riferisce di aver contattato il n. 155 del Servizio Clienti di Wind, dal quale veniva a conoscenza di non esser più cliente di detto operatore dal 18 giugno 2014. Il servizio sull'utenza *de qua*, tuttavia, non risultava ancora attivo con l'operatore Telecom Italia, tanto che l'istante continuava a rimanere totalmente privo del servizio telefonico.

L'istante, in data 25 giugno 2014, riceveva dall'Assistenza tecnica del Servizio Clienti 155, su sua specifica richiesta, lo storico delle segnalazioni tracciate dall'operatore (8 ottobre 2013, 9 dicembre 2013, 8 marzo 2014, 10 marzo 2014, 18 aprile 2014). In data 30 giugno 2014, l'istante, lamentando la completa interruzione dei servizi dall'ottobre 2013, contestava con una e-mail indirizzata al servizio clienti di Wind la fatturazione emessa ed in emissione.

Con e-mail del 23 luglio 2014, la società Wind rispondeva al suindicato reclamo, confermando la correttezza della fatturazione.

Il Sig. ██████ riceveva da Wind la fattura n. 7913748098 del 12 agosto 2014, riferita al periodo 1° giugno 2014 – 18 giugno 2014.

In data 4 agosto 2014 l'istante trasmetteva, per il tramite dell'associazione Federconsumatori, un reclamo agli operatori Telecom Italia e Wind, rispettivamente a mezzo fax ed e-mail, con il quale sollecitava Telecom Italia ad attivare i servizi sulla propria utenza.

Il Sig. ██████ riceveva da parte di Telecom Italia la fattura n.RL03293009 dell'8 settembre 2014, riferita al periodo 1° luglio 2014 – 31 agosto 2014.

Stante il perdurare della mancata attivazione dei servizi con Telecom Italia, in data 2 ottobre 2014, l'istante, per il tramite dell'associazione Federconsumatori, inviava, a mezzo fax, un "disconoscimento del contratto in essere con Telecom", dichiarandolo "nullo (...) per inadempienza".

In data 15 ottobre 2014 la parte istante esperiva nei confronti degli operatori Wind e Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia la parte istante ha chiesto:

A) nei confronti dell'operatore Wind:

1. la "restituzione di € 258,90";
2. l'"indennizzo per guasto non risolto secondo carta servizi";

B) nei confronti degli operatori Telecom Italia e Wind:

3. l'"annullamento di ogni presunta morosità";
4. l'"indennizzo per mancata lavorazione reclamo";
5. i "disagi subiti da quantificare in sede conciliativa";
6. le spese di procedura.

In data 24 novembre 2014, l'operatore Wind ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, una propria memoria difensiva con documentazione in allegato, con la quale ha rappresentato che:

- “in data 10.03.2014 il cliente segnalava di aver la linea muta e da verifiche è emerso che è in corso la migrazione della linea.”
- “non si ravvisano reclami verso l’assistenza tecnica che certificano il guasto avuto, e da verifiche su olo a seguito migrazione vs altro olo, la data espletamento del 17/06/2014 coincide con la notifica asincrona a sistema”;
- di aver ricevuto un reclamo da parte dell’istante in data 5 luglio 2014 con richiesta di rimborso delle fatture “7821588820 del 11/12/2013 Euro 85,30 7902786635 del 10/02/2014 Euro 85,30 7906515291 del 12/04/2014 Euro 88,30 7910154433 del 12/06/2014 Euro 88,30”. Wind ha infine precisato che “il cliente presenta un insoluto di €151,90”.

In data 24 novembre 2014, l’operatore Telecom Italia ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2, del Regolamento, una propria memoria difensiva con documentazione in allegato, con la quale, nel respingere ogni addebito, ha dedotto che “il disservizio asseritamente patito dall’istante non può ritenersi riconducibile a Telecom: nell’ambito delle procedure di migrazione, è infatti indispensabile una collaborazione fra l’operatore *donating* e *recipient* in vista della liberazione della risorsa e la successiva messa a disposizione della stessa. Tale circostanza non si è verificata nel caso di specie, ove l’espletamento dell’ordine di lavoro è stato possibile in concreto solo dopo molti mesi dall’inserimento a sistema della relativa richiesta per ragioni che esulano dalla sfera di azione di Telecom, la quale si è vista costretta a rimodulare la data attesa di consegna numerose volte”. L’operatore Telecom, ha sintetizzato poi, in memoria, quanto sarebbe emerso dai sistemi elettronici del servizio *Wholesale*, “tramite i quali avviene la procedura di portabilità”: “Servizio Fonia: MIG/RIENTRO IN TI DI ULL LA+NP inserita da INFOSTRADA DRO 13/03/2014 DAC 20/03/2014 DAC rimodulata 26/03/2014 in stato ESPLETAMENTO TECNICO KO x RINUNCIA CLIENTE/IL CLIENTE RIFIUTA L'INTERVENTO TECNICO" "MIG/RIENTRO IN TI DI ULL LA+NP inserita da INFOSTRADA DRO 29/04/2014 DAC 07/05/2014 DAC rimodulata 04/06/2014 espletata 17/06/2014 in stato chiuso [a seguito di verbal order]". Dati: NESSUNA RICHIESTA DI BITSTREAM ASIMMETRICO WHOLESALE NE' DI SHARED ACCESS". L’operatore Telecom ha, infine, evidenziato di aver agito “nella maniera più tempestiva possibile nel rispetto degli obblighi derivanti dal contratto e dalla Carta Servizi. Se ciò non è stato possibile, è ragionevole supporre che Wind, in qualità di *donating*, non abbia collaborato adeguatamente in vista dell’esatto espletamento della migrazione in parola”.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

La presente controversia s’incentra, per quanto riguarda il solo gestore Wind, sul malfunzionamento totale dell’utenza n. [REDACTED] antecedente alla richiesta di rientro dell’utenza medesima in Telecom Italia e, nei confronti di entrambi gli operatori Wind e Telecom Italia, sulla mancata conclusione della procedura di migrazione.

Sulla interruzione totale del servizio nel periodo 8 ottobre 2013 – 17 giugno 2014, avvenuta durante la gestione di competenza dell’operatore Wind.

L’istante deduce una interruzione totale del servizio, a partire dell’ottobre 2013, sull’utenza n. 0575 302221, a causa di un guasto mai risolto dall’operatore Wind. Nella propria memoria Wind ha addotto a propria difesa che “non si ravvisano reclami verso l’assistenza tecnica che certificano il guasto avuto”. Tuttavia, l’istante ha dichiarato di aver inoltrato telefonicamente ripetute segnalazioni presso il Servizio Clienti ed ha anche collocato temporalmente i reclami effettuati sulla base della documentazione ricevuta, su sua richiesta, dallo stesso Servizio Clienti; da tale “storico” risulta tracciato un primo reclamo in data 8 ottobre 2013, cui seguono gli altri già citati in narrativa.

Dal canto suo, l’operatore Wind non ha prodotto alcuna documentazione probatoria (ad es. dettaglio di traffico) comprovante il regolare funzionamento dell’utenza *de qua* nel periodo precisamente indicato

dall'istante, pertanto risulta incontestato che, nel suddetto periodo, la fornitura del servizio sull'utenza medesima sia stata completamente interrotta.

Si rileva, in generale, che la modalità di reclamo effettuato mediante chiamate al Servizio Clienti dell'operatore è conforme a quanto previsto dall'articolo 8, comma 1, della delibera n. 179/07/CSP e dall'art. 3.2 della Carta dei Servizi di Wind Telecomunicazioni S.p.A. Al riguardo, si richiama, inoltre, quanto statuito dalla medesima Autorità, secondo la quale non è onere dell'utente assicurarsi che l'operatore registri sui propri sistemi la segnalazione telefonica del guasto; del resto, è ragionevole presumere, anche nell'ottica del *favor utentis*, che l'istante, a fronte dell'interruzione del servizio, abbia immediatamente contattato il gestore per reclamare ed ottenerne il ripristino (cfr. la Delibera Agcom n. 1062/2015/CIR). Nel caso di specie, l'istante ha, tra l'altro, come sopra richiamato, dichiarato di aver richiesto ed ottenuto dal Servizio Clienti dell'operatore lo "storico" delle segnalazioni effettuate.

Tutto ciò posto, considerato che Wind non ha dimostrato di aver erogato regolarmente il servizio nel periodo circoscritto dall'istante, per un principio di non contestazione delle avverse allegazioni, si ritiene, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, che l'operatore sia responsabile del disservizio dedotto in controversia e deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 5, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, che prevede, che: "*In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione*".

Per quanto concerne l'individuazione dell'intervallo temporale di riferimento in base al quale effettuare il calcolo degli indennizzi, si indica il *dies a quo* nella data dell'8 ottobre 2013 (data del primo reclamo da parte dell'utente) e il *dies ad quem* nella data del 17 giugno 2014 (giorno a partire dal quale l'utenza, dalla documentazione in atti, non risulta più nella gestione di Wind).

Ne discende che in relazione all'utenza fissa di cui sopra la parte istante ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari a euro 1.260,00 (euro 5,00 x n. 253 giorni di completa interruzione del servizio).

Inoltre, a fronte della mancata fruizione dei servizi nel periodo 8 ottobre 2013 – 17 giugno 2013, non può ritenersi fondata la pretesa creditoria vantata dalla società Wind. L'istante ha, infatti, diritto allo storno della fatturazione (o il rimborso di quanto fosse stato per essa già versato dall'istante) emessa successivamente all'8 ottobre 2013, data di inizio del disservizio, fino a completa chiusura del ciclo di fatturazione; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore, la pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto.

Sulla mancata migrazione dell'utenza da Wind a Telecom Italia

In *primis* occorre osservare che, con riferimento alla richiesta dell'istante rivolta agli operatori Wind e Telecom Italia di "indennizzo per i disagi subiti", di cui al punto 5) delle domande contenute in istanza, la domanda *de qua*, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, risulterebbe inammissibile in quanto l'oggetto della presente pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è limitato viceversa agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria, tale domanda dovrà essere, in questa sede, correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, quale richiesta di condanna dei gestori al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati. Dunque, nel caso in esame, occorrerà valutare se, in base alla normativa di settore, alle Condizioni generali di contratto e alla Carta dei servizi degli operatori coinvolti, vi siano stati, da parte di Wind e/o di Telecom Italia, inadempimenti

contrattuali, per quanto di rispettiva competenza in merito alla mancata migrazione dell'utenza medesima da Wind a Telecom Italia.

L'istante deduce la mancata migrazione dell'utenza n. [REDACTED] da Wind a Telecom Italia nella procedura avviata in data 13 marzo 2014 e conclusasi in data 2 ottobre 2014 con la rinuncia dello stesso utente all'attivazione dei servizi con Telecom Italia.

La contestazione dell'istante è fondata e, quindi, meritevole di accoglimento, nei termini di seguito esposti.

Ai fini di una migliore comprensione della fattispecie oggetto di contestazione, sembra utile premettere una sintetica descrizione del complesso quadro normativo in materia di migrazione della telefonia fissa, evidenziandone gli aspetti di maggior rilievo ai fini che qui interessano. La legge 2 aprile 2007, n. 40 recante "conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese", ha riconosciuto all'utente finale la facoltà di trasferire il contratto di fornitura del servizio in capo ad un altro operatore. A tal riguardo, si segnala 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 valle di tale normativa, l'Agcom ha adottato la delibera n. 274/07/CONS recante "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso", la Delibera Agcom n. 41/09/CIR recante "Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera 277/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa" e la Delibera Agcom 52/09/CIR recante "Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla Delibera Agcom n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del codice segreto". Alla luce di tale quadro normativo è possibile schematizzare la complessa procedura di migrazione in tre fasi. Nella fase 1, in particolare, l'utente aderisce ad un'offerta commerciale di un operatore commerciale diverso (c.d. operatore *recipient*) da quello presso il quale è l'utenza da migrare (c.d. operatore *donating*). Nella fase 2, l'operatore *recipient* trasmette la richiesta di passaggio all'operatore *donating* e quest'ultimo procede alle verifiche formali e tecniche previste dalla normativa di settore, fornendo l'esito delle stesse ("OK" o "KO") entro 5 giorni lavorativi, trascorsi inutilmente i quali si applica il silenzio assenso. Nella fase 3, l'operatore *recipient*, ricevuto il riscontro positivo o comunque in applicazione del silenzio assenso, processa la migrazione entro la DAC (data di attesa consegna) precedentemente concordata con il cliente. In tal modo viene avviato il *provisioning* tecnico da parte dell'operatore di rete. Dalla disamina del sistema normativo e regolamentare sopracitato, si osserva, in generale, che l'operatore *donating* non ha responsabilità, ai fini del regolare svolgimento nella "processazione" della migrazione e l'avvio del *provisioning* tecnico da parte dell'operatore di rete.

Nel caso in esame, dalle memorie acquisite al fascicolo, risulta che la richiesta di rientro in Telecom Italia, inserita una prima volta dall'operatore *donating* in data 13 marzo 2014 ed una seconda volta in data 29 aprile 2014, è stata ripetutamente bocciata da Telecom Italia. Risulta quindi che, per quanto di propria competenza, Wind, quale operatore *donating*, abbia svolto gli adempimenti previsti e che pertanto alcuna responsabilità sia ad esso ascrivibile per il lamentato mancato rientro dell'utenza dell'istante.

Per quanto attiene, invece, a Telecom Italia, quale operatore *recipient*, si osserva che detto operatore, in memoria, non ha esposto le ragioni giustificative della mancata attivazione del servizio. In particolare le causali di scarto dichiarate dal *donor/recipient*: "Espletamento tecnico KO per rinuncia cliente/il cliente

rifiuta l'intervento tecnico" non trovano riscontro nella documentazione in atti in quanto non è stato dimostrato che il rientro si è reso effettivamente impossibile per le causali addotte.

Telecom Italia non ha dimostrato neppure di aver assolto i propri oneri informativi nelle more dell'espletamento della procedura richiesta. In particolare, l'operatore non ha dato prova di aver informato l'utente in ordine ai tempi della realizzazione dell'intervento o agli eventuali impedimenti riscontrati nel corso dell'espletamento della migrazione.

Pertanto, Telecom Italia, non essendo stato in grado di provare di aver gestito correttamente gli ordinativi di rientro ripetutamente e incontestabilmente inviati da Wind, è responsabile, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, in ordine alla mancata attivazione del servizio nell'ambito di una procedura per il cambio di operatore e deve 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 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*".

Per quanto concerne l'individuazione dell'intervallo temporale di riferimento in base al quale effettuare il calcolo degli indennizzi, si individua il *dies a quo* nel giorno 15 marzo 2014 (data dell'inserimento dell'ordine da parte di Wind) e il *dies ad quem* nella data del 2 ottobre 2014 (data di rinuncia dell'istante al servizio in questione). Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'istante è pari all'importo di euro 303,00 (euro 1,50 *pro die* per n. 202 giorni di mancata attivazione del servizio).

Inoltre, a fronte della mancata attivazione dei servizi da parte di Telecom Italia, non può ritenersi fondata la pretesa creditoria vantata dalla società stessa. L'istante ha quindi diritto allo storno della fatturazione (o il rimborso di quanto fosse stato per essa già versato dall'istante) emessa a titolo di tale servizio mai attivato fino a completa chiusura del ciclo di fatturazione; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla mancata risposta al reclamo.

L'istante deduce la mancata risposta al reclamo inviato in data 4 agosto 2014 agli operatori Wind e Telecom Italia, per il tramite dell'associazione Federconsumatori.

Agli atti non risultano risposte in merito a detto reclamo da parte di nessuno dei due operatori.

Ciò premesso, l'istante ha diritto all'indennizzo "per mancata o ritardata risposta ai reclami", di cui all'art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS che, prevede nel caso in cui "*l'operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo*".

Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*".

Pertanto, ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra a carico dell'operatore Wind, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dall'art. 2.3 della "Carta dei Servizi di Wind Telecomunicazioni [REDACTED]." per

risposta del reclamo del 4 agosto 2014, si determina il *dies a quo* nella data del 19 settembre 2014 ed il *dies ad quem* nel 15 ottobre 2014, data dell'udienza di conciliazione.

Pertanto la società Wind è tenuta a corrispondere all'istante, ai sensi del sopracitato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, un indennizzo pari all'importo di euro 27,00 (euro 1,00 *pro die* per n. 27 giorni di mancata risposta al reclamo).

Analogamente, ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra a carico dell'operatore Telecom Italia, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dall'art. 2.3 della "Carta dei Servizi" di Telecom Italia per risposta del reclamo del 4 agosto 2014, si determina il *dies a quo* nella data del 4 settembre 2014 ed il *dies ad quem* nel 15 ottobre 2014, data dell'udienza di conciliazione.

Pertanto la società Telecom Italia è tenuta a corrispondere all'istante, ai sensi del sopracitato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, un indennizzo pari all'importo di euro 42,00 (euro 1,00 *pro die* per n. 42 giorni di mancata risposta al reclamo).

Infine, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore della società istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura di cui euro 50,00 da porsi a carico di Telecom Italia ed euro 50,00 da porsi a carico di Wind.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dal responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, e lo schema di decisione predisposto dalla Dirigente Dott.ssa Cinzia Dolci, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione della Dirigente, Dott.ssa Cinzia Dolci, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 27 aprile 2016;

Con voti unanimi

DELIBERA

in accoglimento dell'istanza avanzata in data 23 ottobre 2014 dal Sig. [REDACTED] [REDACTED] nei confronti di Wind Telecomunicazioni [REDACTED] e Telecom Italia [REDACTED], che:

- l'operatore Wind Telecomunicazioni [REDACTED] provveda:

1) a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

- a) euro 1.260,00 a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio;
- b) euro 27,00 a titolo di indennizzo per l'omessa risposta al reclamo del 4 agosto 2014;
- c) euro 50,00 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 contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno della fatturazione riferita al periodo 8 ottobre 2013 – 17 giugno 2013 (o il rimborso di quanto fosse stato per essa già

versato dall'istante) fino a completa chiusura del ciclo di fatturazione, nonché a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero del credito eventualmente aperta;

- l'operatore Telecom Italia [REDACTED] provveda:

3) a corrispondere alla società istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

a) euro 303,00 a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio;

b) euro 42,00 a titolo di indennizzo per l'omessa risposta al reclamo del 4 agosto 2014;

c) euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

4) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno della fatturazione (o il rimborso di quanto fosse stato per essa già versato dall'istante) emessa a titolo di addebito per il servizio mai attivato, fino a completa chiusura del ciclo di fatturazione; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore, la pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lett. a) e b), 2) e 3) lett. a) ed b) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

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
Cinzia Dolci

Il Presidente
Sandro Vannini