

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXX Brescianini /Telecom Italia XXX/ Wind Tre XXX (già Wind Telecomunicazioni XXX)**

Presenti:

ENZO BROGI *Presidente*

CHETI CAFISSI *Componente*

ELETTRA PINZANI *Componente*

MASSIMO SANDRELLI *Componente*

Assenti:

ALBERTO LAPENNA *Vice Presidente*

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato 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 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;

VISTA 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);

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 n. 33 del 20 gennaio 2016 con cui la il Sig. xxx Brescianini 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 e Wind Tre xxx (già Wind Telecomunicazioni xxx, di seguito, per brevità, Wind) 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;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante lamenta la ritardata attivazione con Telecom Italia del servizio ADSL sulla propria utenza residenziale n. 055 8303xxx a seguito di passaggio dall'operatore Wind.

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

- nel giugno 2014, contattato telefonicamente da un incaricato di Telecom Italia, aderiva ad un'offerta denominata "Tutto" al costo onnicomprensivo di euro 29,00 per 12 mesi per la fornitura dei servizi di fonia e ADSL, nonché la portabilità della propria utenza n. 055 8303xxx da Wind ;

- nonostante le rassicurazioni ricevute sui tempi rapidi e la continuità del passaggio fra gli operatori, in data 31 ottobre 2014 veniva attivato il solo servizio voce; non riceveva indicazioni né sui tempi di attivazione del servizio ADSL, né sulle difficoltà incontrate;

- riceveva una nota da parte di Telecom Italia datata 3 novembre 2014, con la quale gli veniva comunicata l'impossibilità di portare a termine l'attivazione del servizio ADSL sulla propria utenza per l'insorgere di impedimenti tecnici non meglio specificati;

- a seguito di continue segnalazioni presso il Servizio Clienti n. 187 dell'operatore Telecom Italia effettuava tre ulteriori registrazioni (*vocal ordering*) con Telecom Italia per l'attivazione del servizio ADSL, comunicando il codice di migrazione e tutte le informazioni richieste;

- in data 27 maggio 2015, per il tramite dell'associazione Ferderconsumatori Toscana, inviava, a mezzo fax, un reclamo indirizzato ad entrambi gli operatori coinvolti finalizzato ad ottenere l'attivazione con Telecom Italia del servizio ADSL ancora nella gestione di Wind; nella medesima missiva rappresentava anche che entrambi i gestori emettevano fatture per il servizio ADSL.

Contestualmente alla presentazione di istanza di conciliazione, 29 maggio 2015, presentava richiesta, nei confronti di entrambi gli operatori, per l'adozione di provvedimento temporaneo per l'attivazione urgente del servizio ADSL con Telecom Italia); nell'ambito di detta procedura veniva adottato in data 26 giugno 2015 un provvedimento temporaneo nei confronti dell'operatore Telecom Italia che rimaneva disatteso.

Nell'ambito della procedura GU5 l'operatore Wind rappresentava che in data 9 ottobre 2014 era pervenuta una *"prenotifica di migrazione per l'utenza 0558303xxx nello scenario Wind Donating - OLO Recipient Telecom Italia. La richiesta, regolarmente avanzata in fase 3, con dac 28/10/2014, veniva espletata per il solo accesso voce in data 31/10/2014 con notifica del 24/10/14; per l'accesso ADSL veniva notificato KO in data 27/10/14. In data 14/04/2015 perveniva nuova richiesta di migrazione per l'accesso ADSL nello scenario Wind Donating - OLO Recipient Telecom Italia, con dac 04/05/2015, mai espletata da Telecom Italia. Visto quanto sopra, premesso che le verifiche di fase 3 sono onere dell'Olo Recipient, (...) ha comunque provveduto ad aprire una segnalazione ad hoc verso Telecom Italia per verificare i motivi del mancato espletamento della componente adsl"*.

In data 28 ottobre 2015 la parte istante esperiva nei confronti degli operatori Telecom Italia e Wind. tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con successiva comunicazione del 6 novembre 2015, nell'ambito della procedura GU5, l'operatore Telecom Italia comunicava che *“l'Adsl ALICE-7M-GATE è stata attivata il 04/11/15. Connessione OK”*.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) gli *“indennizzi per ritardo da essere erogati da tutti e due i gestori in base alle loro responsabilità”*;
- ii) la *“risoluzione contrattuale con Wind senza penali”*;
- iii) il *“rimborso delle fatture pagate e non dovute da entrambi i gestori”* e lo *“storno morosità e eventuale ritiro pratica recupero credito”*;
- iv) gli *“indennizzi per mancata risposta dei gestori”*;
- v) l'*“assegnazione spese di procedura”*.

2. La posizione dell'operatore Telecom Italia.

La società Telecom Italia in data 24 febbraio 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 che *“alcuna responsabilità per i fatti lamentati è imputabile a Telecom”*. La società ha, infatti, rappresentato che, *“ricevuta la richiesta di migrazione dell'istante, si è immediatamente attivata per consentire il rientro della linea 055 8303xxx, perfezionatosi in data 31 ottobre 2014 per la sola componente fonia. Di contro, (...) è stata suo malgrado impossibilitata a procedere all'attivazione del servizio adsl in quanto tutti gli ordini di lavoro dalla stessa emessi sono andati in KO per presenza di altro gestore, che non provvedeva al rilascio della linea (doc. 1)”*.

L'operatore ha, inoltre, evidenziato che:

- *“contrariamente a quanto creduto dall'istante, Telecom non è libera di scegliere quando attivare la linea dovendo di contro attendere che l'operatore donating (nella specie Wind) inoltri, tramite il sistema telematico con cui gli operatori dialogano tra loro ai fini dell'evasione delle richieste di attivazione/disattivazione dei servizi, una richiesta di cessazione del proprio servizio sulla linea con relativo ordine di rientro in Telecom (...) In alcun caso, quindi, Telecom può acquisire coattivamente la linea dall'altro gestore essendo assolutamente necessario (in giusta applicazione della normativa di settore) che l'operatore donating provveda al relativo rilascio. Rilascio che, nella specie, Wind ha tardato ad effettuare”*;

- *“il descritto comportamento ostruzionistico e/o negligente di Wind è peraltro continuato anche dopo la presentazione, in data 29 maggio 2015 da parte dell'istante della richiesta di attivazione ADSL con GU5. Telecom in giusta attuazione del provvedimento temporaneo del Corecom in data 15 giugno ha difatti nuovamente provveduto ad emettere l'ennesimo OL di attivazione ADSL il quale tuttavia, come i precedenti, è andato in KO per presenza di altro gestore. Visto il perdurante comportamento scarsamente collaborativo di Wind, Telecom ha quindi provato ad ovviare alla situazione appena descritta mediante l'apertura di un ticket trouble per la bonifica circuito, da un lato, e dall'altro, sollecitando il Sig. Brescianini alla registrazione di un VO. Invito accolto dall'istante che in data 11 settembre 2015 (doc. 2) ha registrato il VO di sovrascrittura. Il 16 ottobre il PdC ha quindi rilanciato la richiesta di sovrascrittura. Successivamente, in data 26 ottobre, Telecom ha quindi potuto emettere il nuovo OL di attivazione ADSL, poi espletato il 4 novembre 2015”*;

- *“il ritardo nell’attivazione non è in alcun modo imputabile a Telecom bensì a Wind, alla quale Telecom ha peraltro ritualmente notificato anche tutti i KO Circostanza peraltro già nota all’istante in quanto ben rappresentatagli nelle lettere inviate in risposta ai reclami (doc. 3) e/o per le vie brevi”*.

L’operatore ha, infine, rappresentato che *“nessun indennizzo, rimborso o storno è dovuto da Telecom al Sig. Brescianini (peraltro solito adempiere alle obbligazioni di pagamento contrattualmente assunte in forte ritardo), il quale dovrà al più rivolgere le proprie doglianze verso la Wind”*.

3. La posizione dell’operatore Wind.

L’operatore Wind, pur partecipando all’udienza di discussione della controversia, non ha presentato alcuna memoria nei termini assegnati dal responsabile del procedimento.

4. 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.

In via preliminare:

- con riferimento alla domanda *sub ii)* con la quale l’istante ha richiesto la *“risoluzione contrattuale con Wind senza penali”*, si deve osservare che la richiesta della risoluzione contrattuale, in quanto tale, esula dalle competenze dell’Autorità, in quanto connessa ad un obbligo di *facere* estraneo alla cognizione del Corecom ai sensi del comma 4 dell’ art. 19 del Regolamento, poiché l’oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità.

Nel merito:

Sulla ritardata attivazione dei servizi.

L’istante ha dedotto di aver aderito ad un’offerta proposta dall’operatore Telecom Italia denominata *“Tutto”* che prevedeva la portabilità della propria utenza da Wind a Telecom Italia, attivazione che si è perfezionata, per quanto riguarda il servizio fonia, in data 31 ottobre 2014 e, per quanto riguarda il servizio ADSL, in data 1° dicembre 2015. Di contro l’operatore Telecom Italia ha sostenuto la correttezza del proprio operato, evidenziando di aver provveduto immediatamente a consentire il rientro dell’utenza *“perfezionatosi in data 31 ottobre 2014 per la sola componente fonia”*, mentre per il servizio ADSL *“tutti gli ordini di lavoro dalla stessa emessi sono andati in KO per presenza di altro gestore, che non provvedeva al rilascio della linea”*. Da parte sua l’operatore Wind, che non ha presentato memorie nell’ambito del presente procedimento, ha, però, nell’ambito della procedura GU5 declinato la propria responsabilità in merito alla ritardata migrazione, evidenziando che l’espletamento tecnico (c.d. *“fase 3”*) è di competenza dell’operatore *“Recipient”* Telecom Italia.

La doglianza dell’istante è fondata e meritevole di accoglimento per le ragioni che seguono.

Ai fini di una migliore comprensione delle 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 n. 41/09/CIR recante “*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*” e la Delibera 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 *provisionig* tecnico da parte dell’operatore di rete.

Nel caso di specie l’istante, che ha lamentato la ritardata attivazione dei servizi, ha dichiarato, di aver sottoscritto, ad inizi giugno 2014, mediante *vocal ordering*, un contratto con Telecom Italia. In ordine alla ritardata migrazione dei servizi voce e ADSL dell’utenza interessata verso i sistemi Telecom Italia, alla luce delle schermate CRM (Portale di Telecom Italia Wholesale), depositate da Telecom Italia nelle proprie memorie autorizzate nell’ambito del presente procedimento e nella procedura GU5, risulta che:

- per quanto attiene la componente voce, a seguito della creazione dell’ordine da parte dell’operatore *recipient* Telecom Italia, in data 17 ottobre 2014, la migrazione è stata espletata in data 31 ottobre 2014;
- per quanto attiene la componente ADSL, i tentativi intrapresi dal *recipient* Telecom Italia sono stati tre, il primo a seguito dell’ordine inserito in data 21 aprile 2015, un secondo con ordine inserito in data 15 giugno 2015 e il terzo con ordinativo inserito in data 4 settembre 2015, tutti andati in scarto con causale “*impedimenti tecnici ad effettuare la migrazione*”, fino all’espletamento avvenuto in data 4 novembre 2015, a seguito del quarto e definitivo ordinativo inserito da Telecom Italia in data 26 ottobre 2015.

Agli atti risulta, inoltre, che l’istante sia stato informato circa gli impedimenti tecnici a completare la migrazione del servizio ADSL in data 3 novembre 2014. Con detta missiva, ad oggetto l’annullamento della richiesta di attivazione del servizio Alice 7 Mega sull’utenza n 0558303xxx, l’operatore Telecom Italia comunicava all’istante che il mancato espletamento ed il relativo annullamento si era reso necessario a causa di “*impedimenti tecnici che, per il momento, non consentono la realizzazione del servizio*”, demandando all’utente l’onere di rivolgersi al servizio clienti per ulteriori informazioni. Successivamente a detta comunicazione l’operatore Telecom Italia non ha provato di aver edotto l’utente in merito alle azioni che potevano essere messe in campo per ovviare al problema. Sul punto è opportuno evidenziare che, dalla documentazione in atti sopra richiamata, risulta che il primo ordinativo per l’attivazione del servizio ADSL sia stato inserito da Telecom Italia solo in data 21 aprile 2015, temporalmente ben posteriore dalla data della missiva del 3 novembre 2014. L’operatore Telecom Italia sul punto, come dedotto in memoria autorizzata da Telecom Italia, ha registrato nuovi “*vocal ordering*” in data 15 giugno 2015, nell’ambito della gestione della procedura GU5 e poi, successivamente, in data

11 settembre 2015, non provando di aver debitamente informato l'utente circa gli impedimenti tecnici di volta in volta incontrati.

Pertanto si ritiene che la responsabilità in ordine alla ritardata attivazione dei servizi fonia e ADSL, nelle more del passaggio da altro operatore, nonché dei correlati oneri informativi dovuti all'utente, sia da ascrivere alla società Telecom Italia non avendo quest'ultima, nella sua qualità di operatore *recipient*, dato evidenza di aver informato adeguatamente la parte istante in merito agli impedimenti tecnici occorsi. Viceversa nessuna censura può essere mossa nei confronti dell'operatore Wind nella sua qualità di *donating*.

Ciò premesso deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio subito. Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 3, comma 3, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS il quale prevede, in caso di ritardata attivazione del servizio e dei relativi oneri informativi, che l'importo previsto 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:

- con riferimento al servizio voce, si individua il *dies a quo* nel giorno 28 ottobre 2014 (detratti i 10 giorni previsti da Telecom Italia, come previsto dalle "La Carta dei Servizi di Telecom Italia" per l'attivazione dei servizi calcolati a partire dal 17 ottobre 2014, data d'inserimento del primo ordinativo da parte di Telecom Italia, in assenza dell'indicazione esatta del *vocal ordering*) ed il *dies ad quem* nella data del 30 ottobre 2014 (giorno precedente alla data di espletamento – DES - dell'ordine di migrazione);

- con riferimento al servizio ADSL, si individua il *dies a quo* nel giorno 28 ottobre 2014 (detratti i 10 giorni previsti da Telecom Italia, come previsto dalle "La Carta dei Servizi di Telecom Italia" per l'attivazione dei servizi calcolati a partire dal 17 ottobre 2014, data d'inserimento dell'ordinativo da parte di Telecom Italia, ordinativo che ha portato al perfezionamento della migrazione del solo servizio voce) ed il *dies ad quem* nella data del 3 novembre 2015 (giorno precedente alla data di espletamento – DES - dell'ordine di migrazione).

Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'istante, per quanto attiene il ritardo dell'attivazione del servizio voce, è pari all'importo di euro 4,50 (euro 1,50 *pro die* x 3 giorni di ritardata attivazione), mentre, per quanto attiene il ritardo nell'attivazione del servizio ADSL, è pari all'importo di euro 558,00 (euro 1,50 *pro die* x 372 giorni di ritardata attivazione).

Infine, in ragione di quanto sopra dedotto, con riferimento alla domanda di cui al punto *iii*) volta ad ottenere il "*rimborso delle fatture pagate e non dovute da entrambi i gestori*", nonché lo "*storno morosità e eventuale ritiro pratica recupero credito*", l'istante ha diritto allo storno della fatturazione (o il rimborso di quanto fosse stato per essa già versato dall'istante), con ritiro della pratica del recupero del credito:

- nei confronti dell'operatore Telecom Italia, di tutta la fatturazione emessa antecedentemente all'attivazione del servizio voce e ADSL, avvenuta rispettivamente in data 31 ottobre 2014 e 4 novembre 2015 con ritiro della pratica del recupero del credito;

- nei confronti dell'operatore Wind, di tutta la fatturazione emessa posteriormente all'attivazione del servizio voce e ADSL con l'operatore Telecom Italia, avvenuta rispettivamente in data 31 ottobre 2014 e 4 novembre 2015 con ritiro della pratica del recupero del credito.

Sulla mancata risposta ai reclami.

L'istante deduce la mancata risposta al reclamo inviato per il tramite dell'Associazione Federconsumatori Toscana a mezzo fax ad entrambi operatori in data 27 maggio 2015.

Agli atti non risultano risposte in merito ai citati reclami 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, fino ad un massimo di euro 300,00".

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 Wind" per risposta del reclamo del 27 maggio 2015, si determina il *dies a quo* nella data del 12 luglio 2015 ed il *dies ad quem* nel 28 ottobre 2015, data dell'udienza di conciliazione (euro 1,00 *pro die* x 109 giorni di mancata risposta al reclamo).

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 109,00.

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 27 maggio 2015, si determina il *dies a quo* nella data del 27 giugno 2015 ed il *dies ad quem* nel 28 ottobre 2015, 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 125,00 (euro 1,00 *pro die* per n. 125 giorni di mancata risposta al reclamo).

Infine, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'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 100,00 da porsi a carico di Wind ed euro 50,00 da porsi a carico di Telecom Italia.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Francesca Sarti Fantoni, 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 29 novembre 2017;

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 20 gennaio 2016 dal Sig. xxx Brescianini nei confronti di Telecom Italia xxx e Wind Tre xxx (già Wind Telecomunicazioni xxx), che l'operatore provveda:

I) che l'operatore Telecom Italia provveda:

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

- a) euro 562,50 a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione dei servizi voce e ADSL nella procedura per il cambio di operatori;
- b) euro 125,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- c) 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 e/o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione di tutta la fatturazione emessa antecedentemente all'attivazione del servizio voce e ADSL, avvenuta rispettivamente in data 31 ottobre 2014 e 4 novembre 2015, con ritiro della pratica del recupero del credito eventualmente aperta.

II) che l'operatore Wind Tre xxx provveda:

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

- a) euro 109,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- b) 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 amministrativa dell'istante mediante lo storno e/o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione emessa posteriormente all'attivazione del servizio voce e ADSL con l'operatore Telecom Italia, avvenuta rispettivamente in data 31 ottobre 2014 e 4 novembre 2015, con ritiro della pratica del recupero del credito eventualmente aperta.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti I), 1) lettere a), b) e 2) e II), 1) lettera a) 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.

DELIBERAZIONE
n. 64 del 29 novembre 2017

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