

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxx /Telecom Italia S.p.A.**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Vice Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

IL 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;

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 GU14 n. 28 del giorno 18 gennaio 2016 con cui il Sig. 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 S.p.A. (di seguito, per brevità, Telecom Italia e Vodafone Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Vodafone) 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”);

VISTO il verbale dell’udienza di discussione della controversia del 26 aprile 2016, che si concludeva con un verbale attestante il raggiungimento di un accordo transattivo con l’operatore Vodafone, l’offerta di Telecom Italia, in ottica conciliativa, della somma onnicomprensiva di euro 500,00, la controproposta della parte istante di 800,00 che ribadiva la richiesta di definizione della controversia;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante lamenta il ritardo nell’attivazione dell’offerta di Telecom Italia “*Tim Smart*” con portabilità da Vodafone dell’utenza fissa residenziale n. 055 446xxx.

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

- i primi di ottobre 2014 aderiva ad un’offerta “*Tim Smart*” di Telecom Italia che prevedeva il rientro della propria utenza (fissa voce e ADSL) dall’operatore Vodafone, nonché, come previsto dalla promozione, l’attivazione in Tim anche di un numero mobile; veniva, quindi, contattato telefonicamente da un incaricato Telecom Italia per effettuare il “*vocal ordering*”;

- nei giorni successivi riceveva una chiamata da parte di un incaricato Telecom Italia, “*dichiaratosi tecnico, per concordare un appuntamento circa presunti lavori necessari per finalizzare il passaggio della linea di fonia e adsl*”; in seguito a tale telefonata il tecnico si recava nell’abitazione e lo informava “*che era necessario attivare un’altra linea, ma senza dare spiegazioni sulle motivazioni di tale affermazione*”, di talché rifiutava l’attivazione di una nuova utenza;

- nel novembre 2014 l’operatore Telecom Italia attivava l’utenza mobile; tuttavia, non essendo attiva ancora l’intera offerta “*Tim Smart*” per il fisso, non poteva usufruire della promozione prevista dal pacchetto sottoscritto e si vedeva “*costretto a fare ricariche provvisorie bimestrali per la numerazione mobile*” attivata;

- sollecitava il rientro della propria numerazione storica, così come era stato richiesto con il *vocal ordering*; nel gennaio 2015 la linea non risultava ancora “*rientrata*” in Telecom Italia;

- l’istante, per il tramite dell’associazione Federconsumatori Toscana, con e - mail indirizzata a segreteria@toscana.liguria@telecomitalia.it del 9 gennaio 2015, sollecitava nuovamente l’attivazione della linea fissa e ADSL, richiesta ad inizio ottobre e “*tutte le offerte previste per la linea fissa e mobile*”, nonché chiedeva il riconoscimento di “*un congruo indennizzo per i disagi subiti*”;

- in data 29 luglio 2015, presso il CoReCom Toscana la parte istante esperiva nei confronti degli operatori coinvolti il tentativo obbligatorio di conciliazione, poi aggiornato alla data del 21 ottobre 2015, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso. Nelle more fra le due udienze l’istante sottoscriveva un nuovo contratto in data 19 agosto 2015.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) il “*rientro*” della linea fonia e ADSL in Telecom Italia”;

- ii) gli “indennizzi per il ritardo da essere erogati da tutti e due i gestori in base alle loro responsabilità”;
- iii) gli “indennizzi per mancate risposte di Vodafone e Telecom”;
- iv) a Vodafone “la cessazione contrattuale in gratuità fino a chiusura del ciclo di fatturazione per giusta causa”;
- v) l’ “indennizzo per eventuale perdita del numero”.

2. La posizione dell’operatore Telecom Italia.

La società Telecom Italia, in data 17 febbraio 2016, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione allegata, nella quale ha dedotto l’infondatezza della ricostruzione delle vicende proposta nell’istanza, atteso che *“Telecom ha sempre portato avanti le richieste del Sig. xxx, senza mai arrecare alcun disagio ed in pieno rispetto delle clausole contrattuali e della normativa in materia. Anche dall’esposizione dei fatti e dalle richieste svolte in istanza emerge chiaramente la genericità di queste e ciò semplicemente perché non esiste più alcun inadempimento da parte di Telecom”*.

L’operatore ha, quindi, specificato che:

- *“il 25/10/14 giunge la richiesta da parte istante di rientro in Telecom col profilo TIM SMART. Il giorno stesso Telecom inizia a lavorare l'ordine, ma la relativa esigenza viene subito chiusa per: "Errore nella verifica su operatore mobile". Il numero di cellulare indicato per l'offerta (366 2884xxx) non risultava ancora attivo con TIM (passaggio avvenuto in data 6/11/14)”*;
- *“successivamente, il 31/10/14 il Sig. xxx registrava con il call center di Telecom il Verbal Order per chiedere il rientro in Telecom come suggerito (doc.1) e lo stesso giorno si inserisce nel sistema "pitagora" la richiesta di passaggio all'operatore precedente ed in data 14/11/14 risulta emesso nella piattaforma elettronica l'ordine di attivazione, tuttavia, l'operazione viene annullata per "RINUNCIA CLIENTE" (doc. 2)”*;
- *“a seguito della domanda di conciliazione (pervenuta a luglio 2015) è stata fatta una nuova registrazione del Verbal Order (doc. 3) per il rientro della linea, sempre col profilo TIM SMART. Il 23/07/15 è stata generata la relativa esigenza, anch'essa attualmente chiusa senza che la linea sia rientrata perché l'istante non ha risposto ai tre tentativi di chiamata da parte del servizio Open Access di Telecom per fissare l'appuntamento: "Lavorazione: ANNULLAMENTO RIENTRO,3/3 RECALL KO. 3 CONTT KO ORE 19.29 20/08/2015, Linea: 055446xxx Esito contatto: KO - Recapito alternativo: 3388529xxx”*.

“Ad oggi, è in corso un nuovo processo di rientro con l’esigenza di rientro in carico ad OLO”.

Infine l’operatore ha osservato che nulla di quanto dichiarato da controparte risulta a sistema *“pertanto si contestano le dichiarazioni del Sig. xxx relative ad un ipotetico consiglio di attivazione di seconda linea (...). Sulla base di quanto sin ora dedotto non può che concludersi per la infondatezza dell’istanza proposta dal Sig. xxxi e delle correlate richieste svolte nei confronti di Telecom, e per tali ragioni si insiste affinché il Corecom Toscana le respinga”*.

3. La richiesta integrativa istruttoria a Telecom Italia S.p.A. (Wholesale).

L’Ufficio, sulla base degli atti e delle dichiarazioni rese dalle parti, ha chiesto un’integrazione istruttoria ai sensi dell’art. 18 del Regolamento a Telecom Italia S.p.A. (Wholesale) con la quale veniva richiesto *“di indicare i passaggi tra operatori intervenuti nel periodo ottobre 2014 - gennaio 2016 sulle numerazioni 055 446xxx e 366 2884xxx intestate a xxx, allegando le schermate "Pitagora" e/o*

schermate estratte dal sistema di customer relationship management ("CRM"), il relativo tracciato record in formato .xml di tutte le fasi delle migrazioni e/o altra documentazione utile".

Nei termini concessi Telecom Italia (Wholesale) ha rappresentato che:

"In CRM 3.0 (numero di ordini: 3)

Ordine di CESSAZIONE MIGRAZIONE ADSL RETAIL Numerazione Portata (Autogenerato) in ESPLETAMENTO TECNICO KO olo VODAFONE ITALIA

data_ricezione_ordine 14/11/2014

data_attesa_consegna 24/11/2014 Rimodulata al 26/11/2014

Ordine di CESSAZIONE MIGRAZIONE ADSL RETAIL Numerazione Portata (Autogenerato) in ESPLETAMENTO TECNICO KO olo VODAFONE ITALIA

data_ricezione_ordine 30/07/2015

data_attesa_consegna 07/08/2015 Rimodulata al 14/08/2015

Ordine di CESSAZIONE MIGRAZIONE ADSL RETAIL Numerazione Portata (Autogenerato) in ESPLETAMENTO TECNICO olo VODAFONE ITALIA

data_ricezione_ordine 10/02/2016

data_attesa_consegna 17/02/2016 Rimodulata al 24/03/2016

data_espletamento 25/03/2016

In CRM 2.0-ADSL (numero di ordini: 3)

Ordine di MIGRAZIONE RIENTRO SU BTS in ESPLETAMENTO TECNICO KO olo VODAFONE ITALIA

data_ricezione_ordine 17/11/2014

data_attesa_consegna 24/11/2014 Rimod 01/12/2014

Ordine di MIGRAZIONE RIENTRO SU BTS in ESPLETAMENTO TECNICO KO olo VODAFONE ITALIA

data_ricezione_ordine 31/07/2015 data_attesa_consegna 07/08/2015

Ordine di MIGRAZIONE RIENTRO SU BTS in CHIUSO olo VODAFONE ITALIA

data_ricezione_ordine 11/02/2016

data_attesa_consegna 17/02/2016 Rimod 22/03/2016

data_espletamento 25/03/2016

In allegato le schermate”.

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 si osserva che:

- le domande rivolte nei confronti dell’operatore Vodafone naturalmente non saranno esaminate, atteso il verbale di accordo sottoscritto nell’udienza di discussione fra l’istante e detto gestore in data 26 aprile 2016;

- con riferimento alla domanda *sub i)*, volta ad ottenere il *“rientro” della linea fonia e ADSL in Telecom Italia*”, in quanto connessa ad un obbligo di *facere*, esula dalle competenze dell’Autorità ai sensi del comma 4 dell’art. 19 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;

- con riferimento alle domande *sub iii)* e *v)*, volte ad ottenere, rispettivamente, l’indennizzo per la mancata risposta ai reclami e per la perdita del numero, le stesse sono inammissibili, trattandosi di domande nuove rispetto alle richieste contenute nell’istanza di conciliazione a suo tempo promossa e violando, con ciò, il principio dell’obbligatorietà del tentativo di conciliazione. Con particolare riferimento alla domanda *sub v)* è da evidenziarsi che sul punto risulta, comunque, cessata la materia del contendere, atteso che il rientro in Telecom Italia risulta espletato in data 25 marzo 2016, così come si evince dalla risposta di Telecom Italia (Wholesale) alle richieste istruttorie integrative di questa Autorità.

Nel merito:

Sulla mancata attivazione dei servizi con Telecom Italia.

L’istante ha dedotto di aver aderito ad un’offerta dell’operatore Telecom Italia nell’ottobre 2014 che prevedeva la portabilità della propria utenza fissa dal gestore Vodafone. L’operatore Telecom Italia ha, da parte sua, contestato la ricostruzione della vicenda esposta da parte istante e rappresentato che, a fronte della richiesta di attivazione dell’offerta *“Tim Smart”* ricevuta in data 25 ottobre 2014, ha *“portato avanti le richieste del Sig. xxx, senza mai arrecare alcun disagio ed in pieno rispetto delle clausole contrattuali e della normativa in materia”*.

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

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 274/07/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.

L'istante ha dedotto di aver sottoscritto un contratto all'inizio mese di ottobre 2014, mentre l'operatore Telecom Italia ha dedotto di aver ricevuto la prima richiesta di attivazione in data 25 ottobre 2014 e che la stessa richiesta di attivazione è stata *"subito chiusa per: "Errore nella verifica su operatore mobile". Il numero di cellulare indicato per l'offerta (366 2884xxx) non risultava ancora attivo con TIM (passaggio avvenuto in data 6/11/14)"*.

Dalle risultanze istruttorie ed, in particolare, dalle schermate estratte dal sistema CRM 3.0 fornite da Telecom Italia S.p.A. (Wholesale), emerge che, in data 14 novembre 2014, veniva emesso un ordinativo di migrazione e di contestuale richiesta di *"Number Portability"* con DAC (data accettazione consegna) fissata al 24 novembre 2015, rimodulata al 26 novembre 2015; risulta, altresì, che la procedura sia stata *"chiusa"*, nello stato *"espletamento tecnico KO"*, in data 3 dicembre 2015 con indicazione della *"Descrizione Causale"* come *"Rinuncia Cliente"*. Un altro tentativo riporta come DRO (Data Registrazione Ordine) il 30 luglio 2015 e DAC 7 agosto 2015, rimodulata per il 14 agosto 2015; risulta, altresì, che la procedura sia stata *"chiusa"*, nello stato *"espletamento tecnico KO"*, in data 30 agosto 2015 con indicazione della *"Descrizione Causale"* come *"Rinuncia Cliente"*. Risulta, infine, un ordinativo inserito in data 10 febbraio 2016 con DAC fissata al 17 febbraio 2016, rimodulata al 25 febbraio 2016 ed espletata in data 25 marzo 2016, dopo la presentazione dell'istanza di definizione del 15 gennaio 2016. Analoga situazione si rileva, per quanto attiene il servizio ADSL; dalle schermate estratte dal sistema CRM 2.0 fornite da Telecom Italia S.p.A. (Wholesale) risulta che l'attivazione sia stata espletata in data 25 marzo 2016, dopo i precedenti tentativi inseriti dall'operatore Telecom Italia alle date 14 novembre 2014 e 30 luglio 2015, andati in scarto con causale *"impossibile individuare impianto da migrare"*.

Dunque, sulla base delle risultanze istruttorie sopra richiamate, risulta che la società Telecom Italia, quale operatore *"recipient"*, non abbia addotto giustificazioni in ordine alla mancata attivazione dei servizi a seguito del contratto ricevuto in data 25 ottobre 2014. Sul punto l'operatore Telecom Italia si è limitato ad eccepire di aver ricevuto un *"errore nella verifica su operatore mobile"* e di aver portato avanti, dopo la rinuncia dell'istante, nel luglio 2015 vari tentativi di *"rientro"* per mezzo di *"vocal ordering"* conclusosi per l'irreperibilità dell'utente. E' altresì, da evidenziare che l'operatore non ha provato, mediante idonea documentazione, la rinuncia del cliente, attesa la contestazione della medesima parte istante di aver ricevuto intervento del tecnico che proponeva l'attivazione del servizio su nuova numerazione, rifiutata dal Sig. xxx. L'operatore niente ha dedotto in merito alla procedura di

allacciamento, atteso che avrebbe dovuto informare l'istante in ordine alla sussistenza degli asseriti, quanto non comprovati, impedimenti tecnici, ostativi all'attivazione del servizio, anche in conformità a quanto previsto dall'art. 17, comma 2, della sopracitata Delibera Agcom n. 274/07/CONS, che stabilisce che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l'obiettivo di non recare disservizi al cliente finale.

Pertanto, per quanto sopra esposto, in assenza, agli atti, di documentazione probatoria idonea ad escludere la responsabilità dell'operatore *recipient* Telecom Italia, si ritiene che sia da ascrivere a detto operatore, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, la responsabilità in ordine alla mancata attivazione dei servizi nelle more del passaggio da altro operatore e degli oneri informativi dovuti in caso di ritardata attivazione dei servizi sull'utenza *de qua* 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”*.

Per quanto concerne l'individuazione dell'intervallo temporale di riferimento in base al quale effettuare il calcolo degli indennizzi, si individua, per il calcolo dell'omessa attivazione dei servizi, il *dies a quo* nel giorno 5 novembre 2014 (detratti i 10 giorni previsti da Telecom Italia nella “La Carta dei Servizi di Telecom Italia” per l'attivazione dei servizi a partire dal 25 ottobre 2014, data in cui Telecom Italia ha ricevuto il contratto) ed il *dies ad quem* nel 29 luglio 2015, data dell'udienza di conciliazione fra le parti, prima sede di confronto circa le ragioni ostative alla migrazione *de qua*.

Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'istante è pari all'importo di euro 801,00 (euro 1,50 *pro die* x n. 267 giorni di mancata attivazione x 2 servizi - voce e ADSL).

Inoltre, a fronte della ritardata attivazione dei servizi da parte di Telecom Italia, non può ritenersi fondata l'eventuale pretesa creditoria vantata dalla società stessa. L'istante ha quindi diritto ad ottenere la regolarizzare della propria posizione contabile - amministrativa mediante lo storno e/o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione eventualmente emessa antecedentemente alla data di effettiva attivazione del servizio medesimo; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

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 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 31 ottobre 2017;

D E L I B E R A

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 18 gennaio 2016 dal Sig. xxx nei confronti di Telecom Italia S.p.A., che l'operatore provveda:

DELIBERAZIONE
n. 55 del 31 ottobre 2017

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

- a) euro 801,00 a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione dei servizi sull'utenza n. 055 446xxx nella procedura per il cambio di operatori;
- 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 e/o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione eventualmente emessa antecedentemente alla data di effettiva attivazione del servizio medesimo; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e rimborso di cui ai precedenti punti 1) lettera a) e 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.

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