



Verbale n. 27

Adunanza del 30 novembre 2015

L'anno duemilaquindici, il giorno 30 del mese di novembre, alle ore quindici, in Torino, presso la sede del Corecom, via Lascaris 10, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Bruno GERACI, Presidente, Tiziana MAGLIONE, Vicepresidente, Ezio ERCOLE, Commissario, e con l'assistenza della Signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante.

### **Delibera n. 67 – 2015**

**Oggetto: Definizione della controversia GU14 – 238/2014 – XXX QUAGLIOTTI / FASTWEB S.p.A. (società a socio unico soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Swisscom A.G.) - TELECOM ITALIA S.p.A..**

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;*

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;*

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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 Assemblies 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, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481;*

VISTA l'istanza GU14 n. 1.11.12.5/238/2014 con cui XXX QUAGLIOTTI, in qualità di titolare dell'omonima ditta individuale, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con FASTWEB S.p.A. (di seguito, FASTWEB) e con TELECOM ITALIA S.p.A. (di seguito, TELECOM) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE le memorie degli operatori;

VISTE le repliche di parte istante;

VISTA la nota con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

UDITE le parti nella predetta udienza;

VISTA la nota con cui l'Ufficio formulava istanze istruttorie a Telecom Italia Wholesale, ai sensi dell'art. 18, comma 2 del Regolamento;

VISTI i documenti pervenuti da Telecom Italia Wholesale;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Procedimento;

UDITA la relazione del Vicepresidente avv. Tiziana Maglione;

## **CONSIDERATO**

quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.**

#### **Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame**

La parte istante rappresenta:

- di aver firmato in data 27/11/2013 contratto con Telecom per il rientro della numerazione XXX e del servizio ADSL associato, consegnando all'agente l'ultima fattura Fastweb contenente il codice di migrazione;

- che Fastweb rifiutava il passaggio motivando il diniego con l'inserimento di un codice di migrazione errato;
- che non riuscendo ad effettuare il passaggio richiesto, in data 27/3/2014 firmava un nuovo contratto con Telecom nonchè, su indicazione di Telecom stessa, una raccomandata richiedente la cessazione con rientro in Telecom della numerazione, che veniva inviata a Fastweb dall'agenzia;
- che in data 2/5/2014 il servizio clienti Fastweb comunicava telefonicamente che sarebbe stata addebitata una penale e che il successivo 7/5 la linea e l'ADSL sarebbero state staccate senza il rientro in Telecom;
- che in data 6/5/2014 inviava a Fastweb fax di diffida a interrompere i servizi;
- che Fastweb procedeva con il distacco dell'ADSL il 7/5/2015 e della fonia il giorno successivo;
- che veniva presentata al Corecom istanza di conciliazione con collegata procedura d'urgenza per ottenere la riattivazione dei servizi che portava all'emissione di provvedimento temporaneo con ordine di migrazione e riattivazione non ottemperato dagli operatori;
- che all'udienza per esperire il tentativo di conciliazione, Fastweb dichiarava di aver effettuato una cessazione senza rientro perché sulla lettera dell'istante non era indicata la richiesta di migrazione e che le seguenti comunicazioni avvenute con il servizio clienti e con fax del 6/5/2014 erano intempestive, mentre Telecom affermava che nei loro sistemi era stata caricata correttamente la richiesta di rilascio della numerazione;

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede a Telecom:

- 1) di riattivare la linea;
- 2) eventuali altri indennizzi saranno richiesti qualora dalle memorie degli operatori emergano responsabilità della stessa;
- 3) il rimborso delle spese di procedura.
- 4) Inoltre, l'istante chiede a Fastweb:
- 5) l'indennizzo per il ritardato rientro in Telecom della numerazione più ADSL dal 27/12/2013 (30 giorni dopo la stipula del primo contratto) alla data di riattivazione della linea ex art. 6 commi 1 e 2 del Regolamento;
- 6) l'indennizzo per l'indebita cessazione (amministrativa) della linea telefonica più ADSL ex art. 4, comma 1 e art. 12, comma 2 del Regolamento dal 7/5/2014 alla data di riattivazione della linea o alla data di comunicazione che la linea non può essere riattivata;
- 7) nel caso la linea non potesse essere riattivata, l'indennizzo di € 4.000,00 per la perdita della numerazione storica esistente dal 1983;

- 8) rimborso di € 128,18 addebitati sulla fattura 4195961 per costo attivazione per recesso anticipato (linea che era con Fastweb da più di 24 mesi) / importo dismissione servizi Fastweb;
- 9) il rimborso delle spese di procedura.

L'operatore Fastweb, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta:

- che l'istante sottoscriveva proposta di abbonamento con Fastweb con contestuale migrazione della linea telefonica da Telecom in data 29/11/2012;
- che in data 27/11/2013, l'istante firmava un nuovo contratto con Telecom con allegata richiesta di migrazione da Fastweb ma la procedura non andava a buon fine a causa dell'errato codice di migrazione;
- che in data 27/3/2014, la sig.ra Quagliotti sottoscriveva nuovo contratto con Telecom e il medesimo giorno, su indicazione di Telecom, firmava anche una raccomandata a.r. avente ad oggetto "Recesso dal contratto di telecomunicazioni sottoscritto con Fastweb".
- che in data 2/5/2014 il Servizio clienti Fastweb contattava l'istante per informarla che era stato dato seguito alla sua lettera di recesso, comunicandole le date in cui il servizio sarebbe stato interrotto e i costi che avrebbe dovuto sostenere per la conclusione del contratto;
- che in data 11/6/2014 l'istante presentava GU5 per la riattivazione della linea ma che il suo ripensamento non aveva potuto impedire che la cessazione, avviata su sua richiesta, portasse alla disattivazione della risorsa;
- successivamente Fastweb, nonostante avesse correttamente dato seguito alla lettera di recesso sottoscritta dall'istante, richiedeva la cessazione con rientro, positivamente conclusasi in data 7/8/2014;
- che la procedura di migrazione a seguito del contratto del 27/11/2013, richiesta da Telecom in data 23/12/2013, si interrompeva in fase 2 in data 30/12/2013 con bocciatura da parte di Fastweb con causale "codice di migrazione errato 1", come si evince dalle schermate Eureka (interfaccia Fastweb del "sistema telematico condiviso dagli operatori) allegate;
- che l'istante allega una copia di una email dell'agenzia business partner di Telecom Italia del 28/1/2014 in cui le viene chiesto di inviare nuovamente l'ultima fattura Fastweb per una verifica del codice di migrazione ma non risulta che tale fattura sia stata inoltrata;
- che Fastweb non riceveva ulteriori richieste di migrazione da parte di Telecom dopo che la prima era stata bocciata;
- che per quanto riguarda la cessazione della linea, l'istante firmava un nuovo contratto in data 27/3/2014 e contestualmente una raccomandata avente ad oggetto la richiesta di recesso dal contratto sottoscritto con Fastweb;
- che confrontando i due contratti sottoscritti con Telecom si nota come siano differenti perché il primo contiene un'indicazione relativa alla richiesta di migrazione con

l'indicazione dell'omonimo codice, mentre il secondo non presenta questa indicazione ed ha come allegato la lettera di recesso;

- che sul sito di Telecom il modulo per la richiesta di rientro è diverso da quello sottoscritto dall'istante;
- che l'istante produce due fax del 6/5/2014 e del 7/5/2014 asseritamente inviati a Fastweb, ma dalla ricevuta prodotta essi risultano essere inviati il 7/5 non all'operatore ma al n. XXX;
- che anche laddove controparte dimostrasse di aver inviato tali comunicazioni a Fastweb, nelle stesse non risulta a chi fossero indirizzate, né il mezzo di invio, né il numero di contratto o il codice cliente senza contare il fatto che il processo per la cessazione richiesto dalla parte si era già attivato;
- che sulla richiesta di indennizzo per perdita della numerazione si fa rilevare che la stessa non è stata sottoposta a tentativo di conciliazione ed è pertanto improcedibile;
- che peraltro la circostanza non si è verificata perché, nonostante la richiesta di recesso inoltrata dalla sig.ra Quagliotti, Fastweb ha completato con successo la procedura di cessazione con rientro in Telecom Italia e la numerazione non è andata perduta;
- che anche la richiesta di rimborso di € 128,18 pagati sulla fattura n. 4195961 non è stata oggetto di tentativo obbligatorio di conciliazione e mai controparte ha in passato sollevato tale richiesta che pertanto è improcedibile;
- che tutte le fatture Fastweb sono legittime e gli importi esposti sono dovuti;
- che la richiesta di rimborso spese è inammissibile perché l'istante non ha indicato e giustificato le spese sostenute.

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore chiede che l'Autorità voglia respingere le domande dell'istante.

L'operatore Telecom, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta:

- che in data 7/2/2014, il cliente compilava il modulo GU5 per rientrare in Telecom;
- che in data 19/5/2014, Wholesale riscontrava: \*\*XXX, MIG/MIG OLO DI SLU LA+NP SU ULL LA+NP Fastweb (trattasi di Fibra), DES 30/10/13 notificata ad OLO il 30/10/2013;
- che in data 13/6/2014 dal Corecom perveniva il primo provvedimento temporaneo;
- che in data 16/6/2014, Wholesale inviava mail a Fastweb Attivazioni HQ, per la riattivazione della numerazione;
- che in data 18/6/2014, dal Corecom perveniva il secondo provvedimento temporaneo;
- che in data 18/6/2014 Wholesale inviava mail a [attivazioni.hqcessazioni@fastweb.it](mailto:attivazioni.hqcessazioni@fastweb.it);

- che in vista dell'udienza per esperire il tentativo di conciliazione, Telecom richiedeva una verifica alla struttura Wholesale;
- che il riscontro di Wholesale specificava che la linea si trovava con OLO FASTWEB dal 30/10/2013, come da scheda in CRM 3.0 nello stato CHIUSO ed inviata notifica ad OLO in data 30/10/2013;
- che Telecom non era al corrente della motivazione del ritardo nel rientro ignorando cosa fosse successo con OLO;
- che il 6/8/2014 il collegamento tornava disponibile e Telecom predisponendo la riattivazione/riassegnazione dell'utenza al cliente;
- che Fastweb sostiene che la prima richiesta di rientro non sia andata a buon fine a causa di codice di migrazione errato senza peraltro indicare quale fosse il codice di migrazione corretto;

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore chiede che l'Autorità voglia respingere le domande dell'istante.

La sig.ra Quagliotti, nelle repliche osserva:

- che Fastweb non ha evidenziato quale fosse l'errore nel codice di migrazione comunicato a Telecom tramite l'ultima fattura Fastweb emessa;
- che ha sottoscritto modulistica fornita da Telecom e quindi eventuali errori non sono alla medesima imputabili ma che, comunque, non si può asserire che una comunicazione viene evasa secondo quanto scritto nell'oggetto quando nel contenuto è chiaramente espressa la richiesta che "la linea venga riattivata nel più breve tempo possibile con Telecom Italia mantenendo lo stesso numero telefonico";
- che l'allegata ricevuta trasmissione fax dimostra che le due diffide sono state regolarmente inviate e ricevute da Fastweb e vi sono anche indicati nome dell'azienda, partita IVA, sede legale, numero telefono e fax e copia documento di riconoscimento del titolare della ditta;
- che Fastweb nelle memorie del GU5 ha dichiarato che la data di migrazione in Telecom è quella del 3/6/2014 negando quello che dichiarato nel punto II delle memorie ove risulta che ha cessato la linea in data 7/5/2014 senza ordine di migrazione;
- che se Fastweb non prova che il codice di migrazione fornito o inserito da Telecom è errato è tenuta a risarcire per l'intero periodo;
- che, viceversa, se Fastweb prova che il codice di migrazione è stato inserito erroneamente da Telecom, gli indennizzi devono essere corrisposti da quest'ultimo gestore;
- che per quanto riguarda la richiesta di rimborso di € 128,18, si rettifica la cifra in € 203,25 (166,90 più IVA) per errore di calcolo e che l'eccezione di inammissibilità dell'operatore deve essere rigettata perché la fattura è stata deliberatamente inviata in ritardo da Fastweb e non è stato possibile inserire la richiesta nell'UG;

- che la data di riattivazione dell'ADSL verrà provata all'emissione della fattura Telecom che ci si riserva di produrre.

A tal proposito, si precisa che l'istante ha inviato detta fattura, da cui risulta che l'attivazione dell'ADSL parte dal 9 settembre 2014.

## **2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame**

### **A) Sul rito**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

Sulla domanda in merito alla riattivazione della linea, si osserva che essa non rientra nelle competenze decisorie del Corecom adito ex art. 19 del Regolamento e che, comunque, attualmente la linea è attiva, mentre per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per la perdita di numerazione, si dichiara cessata la materia del contendere stante che detta circostanza non si è verificata.

Con riferimento all'eccezione di improcedibilità sollevata da Fastweb in ordine alla richiesta di rimborso di € 128,18, poi rettificati in € 203,25, addebitati sulla fattura 4195961 per costo attivazione per recesso anticipato / importo dismissione servizi Fastweb, essa va accolta in quanto la domanda dell'istante è stata sollevata per la prima volta in sede di definizione e costituisce pertanto *jus novorum* in quanto non sottoposta a tentativo di conciliazione. La delibera 276/13/CONS ha infatti stabilito che si deve necessariamente verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima, poiché, altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa.

### **B) Nel merito**

Nel merito le domande dell'istante, risultano parzialmente accoglibili con i limiti e per i motivi che seguono.

Il caso in esame attiene alla condotta tenuta dagli operatori Fastweb e Telecom in una vicenda relativa al passaggio tra operatori della numerazione XXX, con associato servizio ADSL, avvenuta con ritardo e comprensiva di un periodo di disservizio totale.

#### **B1. Sul ritardato trasferimento delle utenze.**

Orbene, è pacifico, in quanto affermato dall'istante e confermato dalla documentazione in atti, che la sig.ra Quagliotti, cliente Fastweb, sottoscriveva in data 27/11/2013, in qualità di titolare dell'omonima ditta, contratto con l'operatore Telecom al fine di trasferire la numerazione XXX e il connesso servizio ADSL.

Esistono tre procedure standard per il trasferimento delle utenze tra operatori di rete fissa (procedura di attivazione / di migrazione / di *number portability* pura), il cui utilizzo è determinato dal tipo di servizio oggetto del passaggio e dalla infrastruttura di rete attraverso cui tale servizio viene erogato.

Le tre procedure sono oggi, a seguito dell'attività normativa svolta dall'AGCOM, automatizzate e sono caratterizzate da particolari aspetti tecnico gestionali, ragione per cui per ciascuna di esse sono previste tempistiche specifiche.

Queste differenze non hanno impatti significativi sul cliente finale: il cliente deve semplicemente rivolgersi all'operatore ricevente (indicato come operatore *recipient*) comunicandogli la volontà di trasferire la propria utenza verso quest'ultimo. Sarà poi compito del *recipient* avviare la procedura tecnicamente corretta tra le tre.

La procedura cosiddetta di "migrazione" è utilizzata nel caso di passaggio del cliente da un operatore alternativo (detto OLO, *Other Licensed Operator*) *donating* ad altro operatore OLO *recipient* oppure da un operatore OLO *donating* a Telecom Italia, come nel caso di specie, secondo le modalità stabilite dalle delibere 274/07/CONS e 59/09/CIR.

La ricostruzione dei fatti in base alle schermate prodotte da Fastweb e da Telecom Italia Wholesale, tuttavia, è contraddittoria, perché da quanto inviato da Wholesale risulterebbe una prima richiesta di migrazione in data 23/10/2013 (quindi antecedente al contratto di cui si discute), mentre Fastweb afferma e produce schermate da cui si ricava che il 23/12/2013 Telecom ha inserito una richiesta di migrazione che ha ricevuto una bocciatura da parte di Fastweb con causale "Codice di migrazione errato 1". Sul punto nulla si evince dalle difese Telecom.

Gli operatori devono fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale, quindi, ove l'utente lamenti l'inadempimento rispetto alla richiesta di migrazione, l'operatore, ovvero gli operatori, per escludere la propria responsabilità, sono tenuti a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze loro non imputabili. In questi casi, peraltro, i gestori devono anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione (poiché l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto così da poter operare le proprie scelte), nonché di essersi diligentemente attivati per adempiere esattamente; in caso contrario l'utente ha diritto ad un indennizzo proporzionale al disservizio subito.

Esaminando il codice di migrazione inserito nel contratto si ricava che è il medesimo risultante sulla fattura Fastweb emessa in data 14/10/2013 (ossia quella immediatamente precedente alla richiesta di migrazione), quindi si potrebbe ritenere che vi sia stato un errore dell'operatore *recipient* nell'inserimento del codice. Senonché, la fattura Fastweb emessa in data 14/2/2014, riporta un codice di migrazione diverso in un numero e, pertanto, potrebbe desumersi che il codice di migrazione indicato sulla fattura del 14 ottobre fosse errato. Sul punto, nessuno degli operatori ha dato prova della propria estraneità al ritardo nella migrazione della numerazione, ad esempio producendo una schermata da cui risultasse il codice effettivamente inserito nella richiesta di portabilità e pertanto si ritiene che siano entrambi responsabili del disservizio nella misura del 50% ciascuno.

Per individuare il periodo del disservizio, occorre considerare che la legge n. 40/2007 ha previsto un preavviso massimo di 30 giorni per recesso e trasferimento delle utenze, il che si traduce in un obbligo per gli operatori di effettuare il passaggio dei clienti al massimo in 30 giorni. Va da sé che essendo il contratto tra l'istante e Telecom stato sottoscritto in data 27/11/2013, il passaggio avrebbe dovuto effettuarsi entro il successivo 27/12/2013.

Il disservizio può considerarsi quindi perdurante dal 27/12/2013 al 28/1/2014, per un totale di 32 giorni. Il *dies ad quem* è stato determinato con riferimento al giorno in cui l'istante è stato reso edotto dall'agenzia Telecom, come dalla mail dallo stesso prodotta, che vi erano

ostacoli nella migrazione a causa del codice errato e si richiedeva l'invio di ulteriore fattura Fastweb a riscontro dello stesso. Non risulta agli atti che parte istante si sia attivata in tal senso e non può farsi ricadere sugli operatori la sua inerzia stante che il principio di buona fede nell'esecuzione dei contratti si sostanzia in un generale obbligo di solidarietà che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto dal dovere extracontrattuale del *neminem laedere*, trovando tale impegno solidaristico il suo limite precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto pertanto al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico (Cass. sent. n. 5240/2004 e Cass., sent. 14605/2004).

In ordine alla quantificazione dell'indennizzo, va preliminarmente precisato che la stessa deve essere effettuata sulla base del Regolamento Indennizzi, in quanto la controversia è stata introdotta dopo l'entrata in vigore del medesimo; inoltre, il prodromico verbale di mancata conciliazione non contempla impegni da parte degli operatori e, da quanto in atti, non è possibile conoscere l'entità degli indennizzi previsti dalla Carta dei servizi di Telecom vigente ai tempi della stipulazione del contratto, che non risulta allegata agli atti del procedimento, mentre in quella di Fastweb sono previsti indennizzi di importo unitario uguale al Regolamento di cui sopra.

In particolare, le disposizioni del suddetto Regolamento da prendere a riferimento sono le seguenti:

art. 3, comma 1, il quale prevede che per l'ipotesi di "ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto [...]", gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad € 7,50 per ogni giorno di ritardo;

art. 3, comma 3, il quale prevede, che "se il ritardo riguarda procedure per il cambio di operatore gli importi di cui al comma 1 sono ridotti ad un quinto";

art. 12, comma 2, il quale prevede, nei casi indicati dagli articoli da 3 a 6, il raddoppio dell'indennizzo se l'utenza è del tipo "affari" (come è appunto il caso delle utenze intestate all'istante).

Ne deriva che per il disservizio occorso per la durata di 32 giorni, l'utente avrà diritto a un importo di € 96,00 (€ 1,50 x 2 x 32 giorni) per la fonia, e di pari importo per il servizio ADSL, per un totale complessivo di € 192,00, da imputarsi a carico di entrambi gli operatori nella misura del 50% ciascuno, ossia € 96,00.

## **B.2 Sull'interruzione del servizio**

Proseguendo temporalmente nella ricostruzione dei fatti in base a quanto emerge dalla documentazione in atti e quanto appurato nelle udienze di conciliazione e discussione, l'istante, sottoscrive altro contratto con Telecom Italia in data 27/3/2014, inviando altresì comunicazione di recesso a Fastweb, con richiesta di rientro in Telecom.

Per ammissione di Fastweb stessa, l'operatore gestisce la richiesta come una cessazione standard, senza rientro in Telecom, adducendo a giustificazione il fatto che il modulo ricevuto ha ad oggetto "Recesso dal contratto di telecomunicazioni sottoscritto con Fastweb".

Ora, la tesi dell'operatore non è accoglibile in quanto nel prosieguo del modulo inviato a Fastweb risulta esplicitata la richiesta che la linea telefonica venga riattivata con Telecom Italia mantenendo lo stesso numero telefonico. In esso infatti si legge che l'istante "manifesta la propria volontà di recedere dal contratto con voi in essere relativo alla linea telefonica sopra indicata e chiede che la linea venga riattivata nel più breve tempo possibile con Telecom Italia mantenendo il medesimo numero telefonico sopra specificato. Invita pertanto la vostra società a compiere tutte le operazioni di propria competenza per il buon esito della riattivazione della linea con Telecom Italia entro e non oltre il termine di 30 giorni dalla presente".

A prescindere quindi dai fatti accaduti successivamente (telefonate del servizio clienti Fastweb alla parte istante, comunicazioni di diffida dal distacco della linea da questo inviate al n. XXX - e non al n. XXX come sostenuto dalle difese Fastweb -, procedura d'urgenza attivata presso il Corecom e provvedimenti temporanei emessi) è appurato che il disservizio sia scaturito dalla cessazione standard inserita erroneamente dall'operatore Fastweb. Ciò ha causato l'assenza del servizio di fonia dal 7/5/2014 al 6/8/2014 e dal 8/5/2014 al 9/9/2014 per l'ADSL, per un totale rispettivamente di 91 e 124 giorni che andranno indennizzati.

Pertanto, le disposizioni del Regolamento da prendere a riferimento sono le seguenti:

art. 5, comma 1, il quale prevede che per l'ipotesi di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo pari ad € 5,00 per ogni giorno di interruzione;

art. 12, comma 2, il quale prevede, nei casi indicati dagli articoli da 3 a 6, il raddoppio dell'indennizzo se l'utenza è del tipo "affari" (come è appunto il caso delle utenze intestate all'istante).

Ne deriva che per l'interruzione del servizio fonia per la durata di 91 giorni, l'utente avrà diritto a un importo complessivo di € 910,00 (€ 5,00 x 2 x 91 giorni), mentre per l'interruzione del servizio ADSL di giorni 124, l'utente avrà diritto a un importo complessivo di € 1.240,00 (€ 5,00 x 2 x 124 giorni), per un totale complessivo di € 2.150,00 da imputarsi all'operatore Fastweb.

### **B.3 Sugli interessi legali**

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, gli indennizzi come sopra determinati devono essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

### **C. Sulle spese del procedimento.**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'art. 19, comma 6) del Regolamento, che sancisce che "l'Autorità [...] può riconoscere anche il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura" e che nel determinare rimborsi e indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, considerato il comportamento delle parti durante i procedimenti di conciliazione e definizione, nonché il valore della controversia, si ritiene congruo liquidare in via equitativa in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di € 150,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura di conciliazione e di definizione, da ripartirsi nella misura di € 100,00 a carico di Fastweb ed € 50,00 a carico di Telecom.

*Tutto ciò premesso,*

il Comitato, all'unanimità,

## **DELIBERA**

per i motivi sopra indicati:

l'accoglimento parziale dell'istanza presentata da XXX QUAGLIOTTI, in qualità di titolare dell'omonima ditta, elettivamente domiciliata presso XXX, nei confronti degli operatori Fastweb S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX, e TELECOM ITALIA S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX.

In particolare, l'operatore Fastweb S.p.A. sarà tenuto a:

**corrispondere** in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 96,00 a titolo di indennizzo per ritardato trasferimento dell'utenza e del servizio ADSL;

**corrispondere** in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 2.150,00 a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi;

**corrispondere** in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

L'operatore Telecom Italia S.p.A. sarà tenuto a:

**corrispondere** in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 96,00 a titolo di indennizzo per ritardato trasferimento dell'utenza e del servizio ADSL;

**corrispondere** in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

**Rigetta**, per i motivi sovraesposti, la richiesta di rimborso di € 203,25 addebitati sulla fattura Fastweb n. 4195961.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'at. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento 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.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente  
Bruno Geraci

Il Commissario relatore  
Tiziana Maglione