

Verbale n. 10

Adunanza del 30 maggio 2016

L'anno duemilasedici, il giorno trenta del mese di maggio, alle ore 11.30 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. 40 – 2016

Oggetto: Definizione della controversia GU14 – 143/2015 – Associazione XXX onlus / 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. 1.11.12.5/143/2015 con cui l'Associazione XXX onlus, in persona del legale rappresentante, 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 e le repliche degli operatori;

VISTE le repliche di parte istante;

VISTA la nota con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione nel quale si è proceduto nuovamente a tentare la conciliazione delle stesse;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione e ai procedimenti di urgenza;

UDITE le parti nella predetta udienza;

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

La parte istante, in relazione alle utenze telefoniche XXX, XXX e XXX rappresenta:

- che nel novembre 2014 aderiva a proposta di Telecom per la migrazione delle utenze reperendo all'uopo da Fastweb unico codice di migrazione associato alle tre numerazioni;

- che l'unica numerazione migrata risultava essere la XXX;
- che i reclami verso gli operatori non hanno sortito effetto;
- che la proposta di abbonamento Telecom prevedeva altresì l'acquisizione del dominio associazioneXXX.it che non è avvenuta;

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) l'acquisizione delle utenze – utilizzate da più di dieci anni - XXX e XXX in Telecom;
- 2) l'indennizzo per la tardiva portabilità;
- 3) l'acquisizione del dominio XXX.it;
- 4) l'indennizzo per la tardiva acquisizione del dominio;
- 5) l'indennizzo per il disagio di dover utilizzare all'unica utenza migrata i servizi voce, fax e dati nonché risultare irreperibili alle numerazioni XXX e XXX che si quantifica in € 50,00/giorno;
- 6) € 150,00 per spese procedurali.

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

- che in data 19/11/2014 l'istante ha sottoscritto una proposta di abbonamento con Telecom con contestuale richiesta di migrazione delle numerazioni sopraccitate da Fastweb a Telecom e che in data 9/12/2014 Fastweb ha ricevuto una richiesta di migrazione delle tre utenze;
- che in data 16/12/2014 Telecom ha avviato la fase 3 della procedura di migrazione, espletata il successivo 7/1/2015;
- che sino a tale data Fastweb ha sempre regolarmente fornito i propri servizi, come dimostra la presenza di traffico telefonico in fattura;
- che alcuna richiesta del passaggio del dominio associazioneXXX.it è pervenuta da parte di Telecom;
- che, a seguito della notifica di espletamento della procedura di migrazione, ha correttamente disattivato il contratto;
- che, come documentalmente provato, ha correttamente dato seguito alla richiesta di migrazione ricevuta con riferimento a tutte le numerazioni e che se successivamente Telecom non ha attivato sulla propria rete le utenze XXX e XXX non è addebitabile a Fastweb;
- che, per mero scrupolo difensivo, non si può richiedere cumulativamente l'indennizzo per ritardata portabilità delle numerazioni e l'indennizzo per il disagio di non poter utilizzare le due utenze, come specificato al punto III.3.1 delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

- che in riferimento alla richiesta di spese, l'istante non ha indicato le spese sostenute e non le ha giustificate.

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore chiede venga accertata e dichiarata la carenza di legittimazione/titolarietà passiva di Fastweb, con conseguente estromissione dal presente procedimento.

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

- che per le linee XXX e XXX, native Fastweb, il cliente, contattato telefonicamente per effettuare il *verbal order* per il rientro, ha confermato che erano cessate;
- che Fastweb nella memoria difensiva conferma di aver cessato le linee prima del loro rientro in Telecom in palese violazione della normativa;
- che per tali utenze non risulta alcun ordinativo di migrazione da parte di Fastweb;
- che in caso di rientro di linee native OLO non è garantita il mantenimento della numerazione;
- che secondo la procedura delibera 35 la perdita della numerazione non è addebitabile a Telecom;
- che l'Autorità adita non è competente per le fattispecie relative alla mancata acquisizione del dominio e che comunque la domanda risulta infondata perché non risulta che sia stata rispettata la procedura concordata;
- che gli importi chiesti i restituzione non risultano da alcuna bolletta;
- che comunque la domanda deve essere rigettata in quanto indeterminata.

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore chiede che la domanda dell'istante venga respinta.

L'istante, nelle repliche del 21/5/2016, riferendosi a quanto appurato nel parallelo procedimento d'urgenza GU5, ossia l'accertata perdita delle numerazioni XXX e XXX, ne richiede l'indennizzo. Inoltre, in particolare, in ordine a quanto affermato da Fastweb, si ribadisce il disagio di aver dovuto operare sia il servizio di fonia che il fax sull'unica linea migrata. Mentre, in riferimento alle difese di Telecom, precisa che non si tratta di rientro (n.d.r. non essendo linee native Telecom), ma di portabilità e che nel caso questa non possa avvenire ci devono essere dei motivi ostativi che esonerino il gestore da responsabilità, cosa di cui non vi è traccia. Inoltre, l'istante afferma che la dichiarazione di Telecom secondo cui è stato contattato per il *verbal ordering* e che lui avrebbe confermato che le linee erano cessate è pretestuosa, fuorviante e non documentata: infatti non si comprende perché l'operatore dovrebbe contattare l'istante per un'adesione contrattuale verbale disponendo di contratto cartaceo e si ribadisce che Telecom, nella sua qualità di operatore *recipient*, non ha dato alcuna evidenza del divenire della richiesta di *number portability* affermando inoltre la responsabilità di Fastweb che non avrebbe permesso l'acquisizione delle utenze, ma non provando ciò che afferma. Inoltre, a parere dell'istante, Telecom non circostanzia adeguatamente le ragioni per cui il Corecom non sarebbe competente circa la mancata acquisizione del dominio essendo parte del contratto sottoscritto il cui oggetto rientra nelle materie del settore dei servizi rientranti nell'ambito delle telecomunicazioni; Telecom riferisce inoltre che non sarebbe stata rispettata la

procedura concordata senza però indicare quali passaggi sarebbero stati appunto concordati e non ottemperati, né viene indicato cosa l'utente possa fare per concludere la portabilità del dominio a soddisfacimento di quanto lamentato. In ultimo Telecom si riferisce a una richiesta di rimborsi che non è oggetto di istanza.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede altresì:

- 7) l'indennizzo per la perdita delle numerazioni XXX e XXX.

Fastweb, nelle repliche del 18/5/2016, contesta integralmente la memoria di Telecom, essendo totalmente carente di prova, oltrechè documentalmente smentita. In particolare, proveniendo la richiesta di migrazione da Telecom, Fastweb mai avrebbe potuto emettere "un ordinativo di migrazione", bensì semplicemente processare la fase di propria competenza "fase 2", come correttamente ha fatto dando seguito alla richiesta di migrazione ricevuta con riferimento a tutte e tre le numerazioni.

Anche Telecom deposita memorie di replica, in data 25/5/2016, affermando che con mail del 28/11/2014 Fastweb comunicava alla ricorrente i dati utili per la migrazione ad altro operatore precisando che i numeri associati erano lo XXX, XXX e XXX. In realtà, secondo Telecom, il codice di migrazione era abbinato solo al primo numero in quanto per gli altri due numeri, nativi OLO (*Other Licensed Operathor*), Fastweb avrebbe dovuto comunicare all'utente il codice di trasformazione e che pertanto Telecom ha richiesto la migrazione della sola numerazione XXX. Nessuna responsabilità le sarebbe quindi imputabile per la cessazione delle due utenze effettuata impropriamente da Fastweb.

Infine l'istante inviava in data 28/5/2015 ulteriori repliche a quanto affermato da Telecom nella memoria di replica del 25/5/2015. Di tale nota non si può tenere conto perché pervenuta oltre i termini assegnati alle parti per il deposito delle difese.

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.

In ordine alle domande sub 1) e 3) di parte istante occorre precisare che non rientrano nell'ambito delle competenze decisorie del Corecom adito, come definite dall'art. 19 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni, ai sensi del quale: *"L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"*.

Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive, infatti, il contenuto della pronuncia di definizione, da intendere come vincolato alla esclusiva possibilità per il CoReCom di condannare l'operatore al rimborso e/o storno di somme non dovute ed alla liquidazione di indennizzi.

Tuttavia, occorre inoltre precisare, che ai fini di quanto richiesto nelle suddette domande, l'istante ha altresì instaurato il procedimento d'urgenza nel corso sia del procedimento di conciliazione che di definizione, ove si è appurato che le numerazioni XXX e XXX non possono essere recuperate.

Quanto invece alla domanda relativa alla mancata attivazione del dominio, la stessa è da ritenersi inammissibile in quanto riferita ad un contratto di *hosting*, non rientrante nel novero dei servizi di comunicazioni elettroniche di cui all'art. 1, comma 1, lettera l) del Regolamento 173/07/CONS. Pertanto, in difetto del requisito oggettivo indefettibile per richiedere l'intervento dell'Autorità, ai sensi dell'art.14 del Regolamento, la domanda non è proponibile (cfr., in tal senso, delibera n. 14/13/CRL).

L'eccezione preliminare di Fastweb sulla propria carenza di legittimazione passiva va respinta in quanto, a prescindere dal merito della controversia e dalle responsabilità che verranno in seguito accertate, non vi è dubbio che l'operatore sia coinvolto nella vicenda di che trattasi secondo quanto previsto dall'art. 2 del Regolamento.

B. Nel merito

Nel merito, le domande dell'istante risultano 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 delle linee XXX, XXX e XXX, conclusosi positivamente solo per la prima numerazione indicata, mentre le altre due numerazioni, come appurato infine nel corso del procedimento di definizione, sono andate perdute.

Viene innanzitutto dato atto che Telecom, in sede di udienza di discussione, ha riconosciuto che, contrariamente a quanto affermato nelle proprie difese, le numerazioni XXX e XXX sono native B.T. Italia S.p.A. e non Fastweb.

Orbene, è pacifico, in quanto affermato dall'istante e confermato dalla documentazione in atti, che l'associazione XXX Onlus, cliente Fastweb, sottoscriveva in data 19/11/2014 contratto con l'operatore Telecom al fine di trasferire le sopradette numerazioni.

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.

Secondo quanto Telecom afferma nelle proprie difese, la procedura scelta è stata quella di cui alla delibera 35/10/CIR, ossia di *number portability*: in realtà nelle schermate di entrambi gli operatori ci si riferisce, quale causale dell'ordine, alla migrazione. Inoltre, le schermate allegate dagli operatori corrispondono per date (invio richiesta, DAC, DAC rimodulata), codice di migrazione, codice risorsa, codice sessione, con la differenza che nelle schermate di Fastweb sono ricomprese tutte e tre le numerazioni dell'istante, mentre in quelle Telecom la richiesta di passaggio riguarda unicamente la numerazione XXX. Telecom stessa, nelle repliche, ammette di aver richiesto solo detta numerazione, giustificando la propria

inadempienza col fatto che per gli altri due numeri, nativi OLO, Fastweb avrebbe dovuto comunicare all'utente il "codice di trasformazione".

La ricostruzione di Telecom, forse perché parte dal presupposto, poi rivelatosi sbagliato per stessa sua ammissione, che le numerazioni XXX e XXX fossero native Fastweb, risulta non chiara e contraddittoria.

In particolare, non è dato comprendere a cosa l'operatore si riferisca quando parla di "codice di trasformazione", visto che la normativa di riferimento non fa cenno a detto codice, parlando semmai, al limite, di codice di trasferimento dell'utenza, che indica genericamente il codice di migrazione, o il codice NP o il codice di attivazione. L'affermazione di Telecom, non seguita da idonea esplicitazione, né da supporto documentale, non ne consente la valutazione ai fini di un eventuale esonero di responsabilità.

Com'è noto, 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 (tra le tante, cfr. delibere 64/12/CRL; 64/13/CRL).

Nella fattispecie, mentre quanto affermato da Fastweb trova riscontro nelle schermate prodotte, Telecom Italia risulta inadempiente, per sua stessa ammissione, in ordine alla mancata richiesta di migrazione di due numerazioni, senza aver provato il proprio esonero di responsabilità, nonché in ordine alla mancata informazione all'utente circa le difficoltà incontrate a fornire quanto previsto contrattualmente, ossia la migrazione di tutte e tre le linee richieste, risultando la condotta dell'operatore censurabile ai sensi degli artt. 5, comma 3, del codice del consumo, nonché dei principi di trasparenza e completezza informativa di cui all'art. 70 del codice delle comunicazioni elettroniche e alla delibera 179/03/CSP. Telecom si è di fatto disinteressata della sorte delle numerazioni XXX e XXX, affermando poi che il problema sarebbe derivato da una comunicazione di codice non corretto (codice di migrazione in luogo del "codice di trasformazione"), senza, come già detto, spiegare cosa intendesse con tale affermazione. Si ritiene peraltro che sia sempre censurabile la condotta dell'operatore *recipient* che avendo, per qualsivoglia motivo, incontrato difficoltà nell'espletamento della richiesta del cliente di cambiare operatore, ometta di darne immediata informazione all'utente. Tale comportamento è autonomamente configurabile come violazione dell'art. 4 della delibera 179/03/CSP, laddove afferma che l'operatore deve informare gli utenti delle decisioni che li riguardano e delle loro motivazioni. Non risultano agli atti comunicazioni scritte dell'operatore in tal senso, e il contatto telefonico al fine di registrare un *verbal ordering* non è provato, anzi viene smentito dall'istante.

Relativamente alla richiesta di indennizzo per ritardo nella portabilità delle numerazioni, occorre precisare 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 le parti stato concluso il 19/11/2014, come risulta in atti, il passaggio avrebbe dovuto effettuarsi entro il successivo 19/12/2014. Dalle schermate, risulta che la richiesta di passaggio è stata inserita da Telecom il 5/12/2014, con DAC fissata al 29/12/2014, poi

rimodulata al 7/1/2015, sussiste quindi un ritardo nella portabilità, in presenza di fornitura del servizio da parte dell'operatore *donating*, di 19 giorni. Da quest'ultima data, il ritardo di portabilità è stato associato all'assenza di servizio per le numerazioni poi andate perse, che può essere calcolato fino al deposito dell'istanza di definizione, ossia il 16/4/2015, per un totale di 99 giorni.

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 dell'operatore e, da quanto in atti, non è possibile conoscere l'entità degli indennizzi previsti dalla Carta dei servizi dell'operatore Telecom vigente ai tempi della stipulazione del contratto, che non risulta allegata agli atti del procedimento.

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 ritardo occorso nel passaggio della numerazione per la durata di 19 giorni, in presenza di fornitura del servizio, l'utente avrà diritto a un importo di € 57,00 (€ 1,50 x 2 x 19 giorni).

Per quanto riguarda il ritardo di migrazione in assenza di fornitura del servizio, occorre prendere a riferimento l'art. 6, comma 1, per il quale "nelle ipotesi di procedure di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore, l'operatore responsabile del ritardo sarà tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari a € 5,00 per ogni giorno di ritardo", con il raddoppio previsto dall'art. 12, comma 2 per le utenze di tipo affari. Ne deriva pertanto un indennizzo di € 990,00 (€ 5,00 x 2 x 99 giorni).

L'applicazione dei criteri così determinati a ciascuna delle utenze interessate determinerebbe tuttavia il riconoscimento a favore dell'istante di una somma che, per entità, si potrebbe qualificare come risarcitoria, e pertanto difficilmente armonizzabile con i principi di proporzionalità ed equità dell'indennizzo più volte richiamati nelle decisioni dell'Autorità e dei Corecom delegati, nonché nella delibera 276/13/CONS.

Pertanto, in ossequio a tali principi, si ritiene opportuno applicare quanto previsto dall'art. 12 del Regolamento, che al comma 1 stabilisce: "Nel caso di titolarità di più utenze, [...], l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità".

Quanto alla perdita delle numerazioni, conseguenza diretta delle inadempienze sopradescritte avvenute in fase di migrazione delle numerazioni, le disposizioni del Regolamento a cui riferirsi sono:

art. 9, comma 1, il quale prevede che l'utente, nel caso perda la titolarità del numero precedentemente assegnato per fatto imputabile all'operatore, avrà diritto ad un indennizzo pari ad € 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di € 1.000,00;

art. 12, comma 2, il quale prevede, se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari", che nelle ipotesi di cui agli articoli 9 e 10 gli indennizzi ed i relativi limiti sono applicati in misura pari al quadruplo;

Da quanto dichiarato da parte istante, e non contestato dalle controparti, la numerazioni erano in uso all'Associazione da più di dieci anni. Conseguentemente va riconosciuta all'utente la somma di € 4.000,00, secondo i criteri sopra esplicitati. Anche questo importo viene liquidato per una sola linea, ai sensi dell'art. 12, comma 1 del Regolamento, per i motivi sopra esplicitati.

Viceversa la domanda dell'istante di cui al punto 5), ossia l'indennizzo del "disagio di dover utilizzare all'unica utenza migrata i servizi voce, fax e dati nonché risultare irreperibili alle numerazioni XXX e XXX che si quantifica in € 50,00/giorno" va respinta perché già liquidata con l'accoglimento dell'indennizzo per il ritardo nelle migrazione delle utenze.

C. 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.

D. 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 a carico di Telecom e in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di € 150,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura di conciliazione e di definizione.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

l'accoglimento parziale dell'istanza presentata da Associazione XXX onlus, in persona del legale rappresentante, in 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.

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

- **corrispondere** in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma onnicomprensiva di € 1.047,00 a titolo di indennizzo per ritardato trasferimento delle utenze, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e fino al saldo effettivo;
- **corrispondere** in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 4.000,00 a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e fino al saldo effettivo;
- **corrispondere** in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 150,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Respinge le domande nei confronti di Fastweb.

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'art. 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