



Determinazione dirigenziale n. 1 del 28 gennaio 2019

Oggetto: definizione della controversia XXX S.N.C. / WIND TRE S.p.A. (già Wind Telecomunicazioni S.p.A.)

IL DIRIGENTE

VISTI i principi di cui al decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e s.m.i., *Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche*;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 23 e s.m.i., *Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale* e i successivi regolamenti di organizzazione attuativi della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la legge regionale 4 luglio 2005, n. 7, *Nuove disposizioni in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

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*;

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 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);

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. 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 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. 147/11/CIR, *Revisione delle norme riguardanti la portabilità del numero mobile - approvazione del 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 data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte del 13 gennaio 2014, n. 4 , con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento e dell'Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 02/03/2018, con cui XXX s.n.c. (di seguito, XXX) ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con Wind Tre S.p.A. (già Wind telecomunicazioni S.p.A., di seguito Wind), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 27/03/2018 con cui il Corecom comunicava alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE la memoria difensiva dell'operatore e quella di replica dell'istante, depositate entrambe entro i termini assegnati;

UDITE le parti nelle udienze del 25.06.2018 e del 13.09.2018;

VISTA la documentazione prodotta, rispettivamente, da Telecom Italia S.p.A. nonché da Telecom Italia Wholesale e dall'istante a fronte di due distinte richieste di integrazione istruttoria avanzate dagli Uffici nelle date 25.06.2018 (in sede di udienza) e 27.12.2018, ai sensi dell'art. 18, commi 1 e 2, dell'All. A alla delibera n. 173/07/CONS e s.m.i.;

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

VISTA la proposta di decisione del funzionario incaricato dell'istruttoria;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia.

La società istante, nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- di avere in corso, all'inizio del 2009, un rapporto contrattuale con Wind, avente ad oggetto la fruizione di una linea fax (011375XXX) e di una linea voce (011386XXX), utilizzate per lo svolgimento della propria attività professionale;
- che in data 13.02.2009 decideva di cambiare operatore di telefonia fissa (sia voce che fax), sottoscrivendo un nuovo contratto con l'operatore Vodafone Omnitel, mediante procedura di migrazione telefonica; ciò perché Wind utilizzava ancora la vecchia linea fax 011375XXX della Telecom come canale passante per la connessione ADSL, obbligandola così a pagare due bollette (una a Wind e l'altra a Telecom);
- di essere rimasta, in data 29.05.2009, priva di linee fisse attive in entrata ed in uscita, circostanza che andava a pregiudicare fortemente la propria attività,

costringendola a richiedere a Wind la deviazione su telefonia mobile delle chiamate provenienti dai clienti;

- che in data 03.06.2009 un tecnico di Vodafone si recava presso i locali aziendali cercando di installare la Vodafone Station senza riuscirvi;
- che nel mese di luglio 2009 nei propri locali *“veniva a mancare la linea fax, voce e dati, a cui si aggiungeva il funzionamento solo ad intermittenza dell’attivata deviazione di chiamata della Wind”*, il tutto cagionando un rilevante pregiudizio tanto a titolo di esborsi effettivamente sostenuti, quanto a titolo di mancato guadagno per la perdita di innumerevoli chiamate da parte di clienti;
- di essersi vista costretta a richiedere a Telecom Italia S.p.A. il rientro per i numeri fissi 011375XXX (fax) e 011386XXX (voce);
- che soltanto nel corso del mese di agosto 2009 si apprendeva che il passaggio delle linee da Wind a Vodafone non si era mai perfezionato a causa dell’ingiustificato rifiuto della Wind di rilasciare le linee telefoniche e di comunicare al nuovo operatore Vodafone il necessario codice di migrazione;
- di aver appreso inoltre che il malf funzionamento delle linee iniziato nel mese di luglio 2009 era da ricondurre in via esclusiva all’operatore Wind, posto che il medesimo continuava a gestire le linee telefoniche;
- che tale circostanza veniva inoltre successivamente accertata con sentenza n. 6736/17 del Tribunale di Milano, emessa nell’ambito del procedimento civile n. 87524/2012 instaurato nei confronti di Vodafone S.p.A. in relazione agli stessi fatti di cui alla presente procedura;
- che segnatamente, nel prefato procedimento, Vodafone dichiarava espressamente e dimostrava che Wind aveva rifiutato di provvedere al rilascio delle linee, onde le stesse non erano mai state attivate con Vodafone ma erano rimaste in Wind;
- che per tale motivo l’Autorità Giudiziaria, considerato che la portabilità richiesta dalla XXX non si era verificata a causa dell’ingiustificato rifiuto di Wind di rilasciare le due linee e che quindi il malf funzionamento delle stesse era da ricondurre a quest’ultima compagnia posto che le due linee oggetto di blocco erano rimaste in carico alla stessa, rigettava la richiesta di risarcimento avanzata nei confronti di Vodafone per difetto di legittimazione passiva, dovendo la suddetta richiesta essere avanzata nei confronti di Wind;
- che la suddetta incresciosa situazione si protraeva sino al mese di gennaio 2010;
- che l’inadempimento di Wind ai propri obblighi (nella specie, interruzione del servizio, mancata comunicazione al gestore recipient del codice di migrazione e rilascio delle linee telefoniche) le cagionava rilevanti danni;
- che gli esborsi vari ingiustificatamente sopportati per sopperire alla mancata presenza di linee fisse e alla mancata attivazione della linea Vodafone ammontano ad Euro 3.024,72;
- di avere inoltre dovuto affrontare, a seguito del necessitato rientro in Telecom Italia, una spesa di Euro 741,00 per provvedere alla ristampa di tutti i biglietti da visita,

carte intestate e pannelli pubblicitari al fine di inserire il nuovo numero Telecom in luogo di quello di Wind;

- di avere patito, pertanto, un danno patrimoniale emergente pari ad Euro 3.765,72;
- di avere altresì patito un danno da lucro cessante, e nello specifico da perdita di chance, oltre che un danno all'immagine svolgendo attività di agenzia immobiliare;
- che le deposizioni di testi vari assunte nel proc. civ. n. 87524/2012 R.G. avanti il Tribunale Civile di Milano hanno confermato l'assoluta impossibilità di comunicazione con XXX nel periodo maggio 2009 – gennaio 2010, al contempo dimostrando la perdita di affari nel prefato periodo;
- che tale voce di danno è quantificabile in una somma non inferiore ad Euro 11.766,00;
- che l'ammontare complessivo è pari ad Euro 15.531,72.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede all'Autorità di definire la controversia con richiesta di:

- 1) *“accertare e dichiarare che il mancato funzionamento della linea fax 011375XXX e della linea voce 011386XXX intestate alla XXX s.n.c., avvenuto nel periodo luglio 2009 – gennaio 2010, è da ascrivere al grave inadempimento della Wind Tre S.p.a., già Wind Telecomunicazioni S.p.A., ai propri obblighi derivanti tanto dal contratto di telefonia fissa stipulato con la società istante, quanto dalla delibera Agcom n. 274/2007/CONS in materia di number portability”;*
- 2) *“e per l'effetto disporre che l'operatore corrisponda l'indennizzo dovuto alla XXX s.n.c. a titolo di refusione dei danni patiti, quantificati in complessivi Euro 15.531,72”.*

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

- che dalle schermate allegate dell'applicativo OLO si evince che con riferimento alla linea voce 011386XXX perveniva in data 09.04.2009 una richiesta di migrazione a cui veniva rilasciato consenso formale all'accensione della fase 2;
- che in data 10.04.2009 iniziava dunque la fase 3 (in carico al recipient Vodafone);
- che la migrazione veniva espletata il 29.06.2009;
- che a partire da quella data, quindi, la numerazione non risultava più attestata su rete Wind e che tutti gli eventuali disservizi occorsi al cliente sono pertanto da ascrivere esclusivamente all'Olo recipient sulla cui rete l'utenza risultava configurata;
- di precisare che la linea fax 011375XXX era attiva con Wind meramente in accesso indiretto (i.e. “CPS”);
- che pertanto la richiesta di migrazione non era di propria competenza;
- che, per stessa ammissione della società istante, la stessa riceveva fatture sia da Wind che da Telecom;

- che la linea risultava configurata su quest'ultimo operatore;
- che pertanto verso Telecom sarebbero dovute essere indirizzate eventuali richieste di migrazione;
- che la migrazione dell'utenza 011386XXX è stata correttamente espletata nei tempi stabiliti dall'Autorità, come da documentazione depositata agli atti;
- che eventuali disservizi occorsi sulla linea non sono stati segnalati dall'utente, impedendogli quindi di poter procedere ad eventuali verifiche tecniche;
- che a tal proposito la normativa contrattuale nonché le previsioni della Carta Servizi sono chiare (art. 2.2);
- che l'orientamento dell'Autorità è unanime in ordine al principio secondo il quale non è possibile affermare la sussistenza di responsabilità dell'operatore per malf funzionamento della linea qualora l'utente non provi di avergli inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo;
- di ribadire in aggiunta che eventuali segnalazioni di malf funzionamento sarebbero dovute essere indirizzate verso l'OLO recipient sulla cui rete la numerazione risultava configurata;
- che la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità.

Wind chiede pertanto all'Autorità di rigettare nel merito tutte le domande attoree perché del tutto infondate in fatto ed in diritto.

Parte istante, nella memoria di replica, sostanzialmente puntualizza:

- che l'affermazione del gestore attestante l'espletamento in data 29.06.2009 della migrazione della linea voce 011386XXX è priva di pregio in quanto proveniente da documenti formati integralmente dalla controparte;
- che tale difesa è stata clamorosamente sconfessata dal contenuto della sentenza n. 6736/17 del Tribunale di Milano;
- che è inoltre documentale (risultando da bollette emesse da Wind) che tanto la linea voce quanto quella fax siano rimaste in carico a quest'ultima quantomeno nel periodo maggio 2009 – agosto 2009 (e quindi sino in epoca successiva alla verifica del disservizio);
- di avere, contrariamente a quanto affermato da controparte, non appena preso contezza della mancata realizzazione della migrazione delle linee a favore di Vodafone, contattato immediatamente Wind per segnalare il problema, contestualmente domandando la deviazione delle chiamate in entrata sulla linea voce su diverso numero di telefonia mobile;
- di ritenere incredibile la circostanza affermata da Wind secondo la quale la richiesta di migrazione della linea fax 011375XXX sarebbe stata di competenza di Telecom: ciò in quanto il contratto del 22.09.2008 stipulato con Wind prevedeva espressamente *“l'attivazione del servizio Infostrada come unico operatore sul numero di telefono 011375XXX”*;

- che ad ogni modo, anche volendo aderire alla tesi sostenuta da controparte, ciò non farebbe altro che dimostrare che sino al gennaio 2010 la linea fax sia rimasta in carico alla Wind, non avendo quest'ultima dato corso ad alcuna richiesta di migrazione, con conseguente sua responsabilità per il blocco verificatosi nel luglio 2009.

Insiste pertanto per l'accoglimento delle richieste e, cioè,

- 1) *“accertare e dichiarare che il mancato funzionamento della linea fax 011375XXX e della linea voce 011386XXX intestate alla XXX s.n.c., avvenuto nel periodo luglio 2009 – gennaio 2010, è da ascrivere al grave inadempimento della Wind Tre S.p.a., già Wind Telecomunicazioni S.p.A., ai propri obblighi derivanti tanto dal contratto di telefonia fissa stipulato con la società istante, quanto dalla delibera Agcom n. 274/2007/CONS in materia di number portability”;*
- 2) *“e per l'effetto disporre che l'operatore corrisponda alla XXX s.n.c. il rimborso dei costi per telefonia mobile che la società ha dovuto sostenere a causa del disservizio provocato dall'operatore quantificati in euro 3.024,72 o nella diversa somma accertanda, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 173/07/CONS nonché alla corresponsione alla XXX del giusto indennizzo, sempre ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 173/07/CONS, nella misura di euro 12.507,00, ovvero nella diversa misura accertanda, ovvero anche nella misura automatica secondo quanto disposto dagli artt. 2 e ss. Delibera n. 73/11/CONS”.*

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

A) Sul rito.

Preliminarmente si rileva la carenza di legittimazione passiva in capo a Wind con riferimento alle richieste poste per la linea fax n. 011375XXX.

Come dichiarato da Wind e come confermato da Telecom Italia S.p.a. in sede di risposta alla richiesta di integrazioni istruttorie poste dal funzionario del Corecom delegato all'istruttoria nell'udienza del 25.06.2018 (*“comunicare ... omissis ... se la numerazione 011375XXX fosse attestata su rete Telecom nel periodo intercorrente tra il febbraio e il luglio 2009 e, in caso affermativo, la produzione delle schermate Pitagora relative a detta numerazione”*), l'utenza in questione è risultata essere configurata sui sistemi Telecom nel modo che segue: *“DN 011375XXX in crm business: - 28.05.2009 espletamento ol di ATTIVAZIONE NP- 26.08.2009 espletamento ol di CESSAZIONE NP. In crm PITAGORA sono presenti schede: - Attivazione NPG su Bitstream ATM Asim in stato CHIUSO con DRO 15.05.2009 DAC 25.05.2009 DES 16.05.2009 - Number Portability Geografica - cessazione in stato CHIUSO con DRO 14.08.2009 DAC 26.08.2009 DES 26.08.2009”*).

A fronte di quanto sopra, quindi, appare confermato che detta utenza poteva essere attiva con Wind meramente in accesso indiretto (e, cioè, a mezzo di Carrier Pre – Selection, c.d. “CPS”), così come dichiarato da quest'ultimo operatore.

La Carrier Pre – Selection permette di impostare come operatore telefonico “predefinito” un operatore alternativo al posto di quello principale che fornisce la linea telefonica;

sull'operatore alternativo vengono quindi instradate automaticamente le chiamate senza la necessità di digitare il codice di accesso.

Tale configurazione operava pertanto sulla linea fax 011375XXX nonostante la stipula contrattuale con Wind del 22.09.2008 avesse previsto l'attivazione del servizio Infostrada quale unico operatore sul numero stesso; XXX, in ogni caso, era consapevole di tale stato di fatto, tanto da decidere la sottoscrizione di un nuovo contratto con Vodafone il 13.02.2009 (come dichiarato nell'istanza di definizione, *“ciò perché la Wind utilizzava ancora la vecchia linea fax 011375XXX della Telecom come canale passante per la connessione ADSL, obbligando così la XXX a pagare due bollette: una alla Wind ed una alla Telecom”*).

La ricostruzione sopraddetta, e cioè, che alla data del 04.08.2009 l'utenza 011375XXX fosse comunque attestata sui sistemi di Vodafone, risulta tanto più avallata dalle risultanze emerse dalla consultazione del fascicolo relativo al procedimento c.d. d'urgenza instaurato nei confronti di quest'ultimo operatore dalla ricorrente in data 28.07.2009 (parallelamente all'esperimento del relativo tentativo di conciliazione): Vodafone dichiarava infatti, in sede di memoria, che avrebbe provveduto *“a fare tutto ciò che è nelle proprie possibilità per consentire il rientro dell'utenza n. 011.375XXX in Telecom Italia”*. In tale scenario, non si ritiene peraltro che le fatture emesse da Wind e prodotte dall'istante siano inconfutabilmente rappresentative del fatto che l'utenza fosse attestata su detto gestore, in quanto va osservato che secondo l'orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (v. Sent. Cassaz. Civ. Sez. III, 28 maggio 2004 n. 10313, Corte di Cassazione, Sezione III Civile, 2 dicembre 2002 n. 17041), la bolletta è un atto unilaterale di natura meramente contabile (Cassazione 847/86) e la stessa Corte costituzionale (nelle sentenze 546/94 e 1104/98) ha posto in rilievo come il rapporto di utenza sia un servizio pubblico essenziale, ma soggetto al regime contrattuale di diritto comune, ed alle relative regole di adempimento e di prestazione secondo buona fede. Per tale motivo l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa e incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni eseguite secondo la conoscenza e il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali, pur sussistendo in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente.

Relativamente invece alla linea voce 011386XXX, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ad eccezione delle domande poste:

- *sub n. 1)* in quanto la stessa non rientra 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);

- *sub n. 2)* per la parte relativa alla richiesta di rimborso dei costi per telefonia mobile in quanto tale domanda riveste profilo di natura risarcitoria di esclusiva competenza del giudice ordinario.

B) Nel merito.

La domanda posta *sub n. 2)* si ritiene possa essere parzialmente accolta, relativamente alla linea voce 011386XXX, per i motivi che seguono.

La società ricorrente lamenta due distinti periodi di disservizio: il primo, iniziato in data 29.05.2009, la lasciava priva di linee fisse attive in entrata ed in uscita, costringendola a richiedere al gestore stesso la deviazione su telefonia mobile delle chiamate provenienti dai propri clienti; il secondo, occorso nel mese di luglio 2009, faceva mancare nei locali le linee fax, voce e dati (a cui si aggiungeva il funzionamento solo ad intermittenza dell'attivata deviazione di chiamata) costringendola, stante la mancata risoluzione del problema, a richiedere il rientro delle numerazioni in Telecom Italia.

La disamina della documentazione agli atti e, soprattutto, delle risultanze di Telecom Wholesale prodotte a seguito di richiesta di integrazioni istruttorie da parte dell'ufficio scrivente, ha consentito di poter collocare i lamentati disservizi rispettivamente nel corso di due distinte procedure: la prima, volta all'espletamento della Number Portability (che Telecom Wholesale così descrive: "*Ordine di Attivazione Number Portability in Chiuso olo Vodafone Italia S.p.A. data ricezione ordine 15.05.2009, data attesa consegna 25.05.2009, data espletamento 29.06.2009*"), la seconda instaurata per la cessazione della stessa.

Secondo quanto dichiarato da XXX, i disservizi avevano infatti avuto inizio il 29.05.2009, cioè – come i dati forniti da Telecom Wholesale hanno permesso di constatare - pochi giorni dopo la data del 25.05.2009 di attesa consegna (c.d. DAC) di cui all'instaurata procedura di migrazione, periodo in cui la linea insisteva ancora sui sistemi Wind, essendosi espletata la migrazione verso Vodafone il 29.06.2009 (come dichiarato anche da Wind stessa).

Prova di quanto sopra verrebbe inoltre fornita dal fatto che Wind, a seguito di richiesta della società istante, deviava in quel lasso temporale, su telefonia mobile di quest'ultima, le chiamate provenienti dai clienti (circostanza non confutata dal gestore e che qui si ritiene possa valere anche come reclamo).

Ne consegue che, in assenza di circostanze o difese atte a confutare la sopradescritta ricostruzione, il disservizio intercorso nel periodo 29.05.2009 – 29.06.2009 (per il numero di trentuno giorni) possa essere ascrivibile a Wind: il suddetto gestore dovrà, pertanto, corrispondere l'indennizzo di Euro 310,00, computato in base al parametro previsto dall'art. 5, comma 1 dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS (secondo il quale "*in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo , per ciascun servizio non accessorio, pari ad Euro 5,00 per ogni giorno di interruzione*"), in combinato con quanto previsto dall'art. 12, comma 2 del sopracitato regolamento, che prevede il raddoppio dell'importo liquidato attesa la natura "*business*" dell'utenza interessata dal disservizio.

Il secondo disservizio occorso alla linea voce si produceva, invece, "*nel mese di luglio 2009*" (periodo in cui la linea insisteva ormai sui sistemi Vodafone) e si protraeva fino al gennaio 2010, lasso temporale nel corso del quale veniva, tra l'altro, attivata procedura di rientro in Telecom (confermata, oltre che dal documento di richiesta sottoscritto dalla società istante e prodotto dalla stessa, anche dalle risultanze di Telecom Wholesale secondo il seguente

percorso temporale: “*Ordine di Cessazione Number Portability in Chiuso olo Vodafone Italia S.p.A. data_ricezione_ordine 14.08.2009, data_attesa_consegna 26.08.2009, data_espletamento 23.03.2010*”).

Il predetto scenario non permette pertanto di poter imputare responsabilità in capo a Wind con riferimento ai disservizi intervenuti successivamente alla data del 29.06.2009.

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.

Si ritiene equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di Euro 50,00 (cinquanta/00) in considerazione del comportamento complessivo tenuto dalle parti nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia.

Tutto ciò premesso, per i motivi sopraesposti,

DETERMINA

l'accoglimento parziale dell'istanza presentata da XXX s.n.c, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, avente domicilio eletto presso lo studio dell'Avv. XXX nei confronti di WIND TRE S.p.A. (già Wind Telecomunicazioni S.p.A.), in persona del legale rappresentante *pro tempore*, il quale operatore è tenuto a:

- **corrispondere**, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di Euro 310,00 quale indennizzo per l'interruzione occorsa alla linea n. 011386XXX nel periodo 29.05.2009 – 29.06.2009;
- **corrispondere**, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di Euro 50,00 quali spese di procedura.

Rigetta ogni domanda posta con riferimento all'utenza n. 011375XXX e, relativamente alla linea n. 011386XXX, la domanda di cui al n. 1) e quella posta *sub* n. 2) limitatamente alla richiesta di rimborso dei costi per telefonia mobile.

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 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 Dirigente
Dott. Nicola Princi