

**CORECOM**  
*Comitato Regionale per le Comunicazioni*

Bologna, 29 novembre 2010

Titolo 1.10.4  
Titolo 1.10.21/26 (1.10.21/30 VIII legislatura)

***DELIBERAZIONE n. 12/2010 del 29 novembre 2010***

(estratto dal verbale del 29 novembre 2010)

**OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA YYY E TELECOM ITALIA / FA-STWEB**

Presenti:

Gardini Gianluca  
Alberici Arianna

Presidente  
Componente

Assente giustificato

Bettini Giuseppe

Vice Presidente

VISTA la l. 249/1997, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), 14 e c. 13;

VISTA la l. 481/1995, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO l'art. 84 d.lgs 259/ 2003, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTE la l.r. Emilia Romagna 1/2001, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia Romagna 9/III/08;

VISTA la del. Agcom 173/07/CONS "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO lo "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 Emilia Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e;

VISTA l'istanza GU14 inviata a mezzo telefax al Corecom dell'Emilia Romagna in data 09 dicembre 2009, acquisita al protocollo con il 35186 del 11/12/2009, di cui al procedimento di definizione della controversia recante titolo 1.10.21/30, con la quale il sig. XXX YYY domiciliato a XXX in Via XXX, presso e nello studio degli avv. Giuseppe Genna e Giampiero Falzone, ha chiesto al Comitato regionale per le Comunicazioni dell'Emilia Romagna di definire la controversia in essere con Italia S.p.a. e Fastweb, ex artt. 14 e ss. del. Agcom 173/07/CONS;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento (protocollo 5347/10) regolarmente inviata e ricevuta dalle parti in data 16 febbraio 2010;

RICEVUTE le memorie autorizzate inoltrate dai procuratori dell'istante (inviata via fax il 24/02/10 - protocollo 6543/10) e dalla difesa della resistente Fastweb (inviata via fax il 26/02/10 - protocollo 6780/10), quest'ultima con allegati documenti;

VISTE le conclusive richieste dell'istante e di Fasweb;

CONSIDERATO il mancato deposito di memorie da parte di Telecom Italia S.p.a. entro i termini assegnati;

UDITE le parti all'udienza di discussione del 4 marzo 2010, in cui sono state acquisite dai due operatori resistenti le copie delle visualizzazioni delle schermate dei rispettivi sistemi informatici centralizzati ("Pitagora" per Telecom Italia ed "Eureka" per Fastweb), in entrambi i casi rappresentanti i dettagli tecnici degli eventi (ordini, causali, dati del cliente e di altri operatori, etc) attinenti alla linea

telefonica oggetto di controversia (XXX) intestata all'istante sig. XXX YYY;

RICEVUTE le deduzioni scritte e le produzioni documentali disposte dal responsabile del procedimento nella prima udienza di discussione del 4 marzo 2010 e in particolare: quanto all'istante sig. YYY, la documentazione inviata via fax in data 05/03/2010 (prot. 7477/10); quanto a Telecom Italia le deduzioni inviate via fax in data 12/03/2010 (prot. 8077/10);

VISTE le deduzioni scritte e la relativa documentazione, non autorizzate dal responsabile del procedimento ma inviate a mezzo fax dell'istante YYY in date 08/03/2010 (prot. 7705/10) e 09/03/2010 (prot. 7760/10), nonché le relative controdeduzioni, anch'esse non autorizzate, inviate via fax da Fastweb S.p.a. in data 09/03/2010 (prot. 7702/10);

VISTO il provvedimento di integrazione istruttoria in data 14/04/2010 (prot. 10791/10), con il quale il responsabile del procedimento ha disposto in capo a Telecom Italia S.p.a. la consegna di ulteriore documentazione, evidenziando contestualmente l'intervenuta " ... *deduzione di un fatto sopravvenuto, quale la consegna al sig. YYY, da parte di Fastweb s.p.a. di un codice di migrazione*", per l'effetto disponendo la prosecuzione della discussione per l'udienza del 20 aprile 2010 stante l'opportunità di valutare, in via istruttoria, l'acquisizione della suddetta deduzione e delle relative memorie non autorizzate inoltrate sia dalla parte istante che da Fastweb S.p.a.;

ACQUISITA via fax da Telecom Italia , in data 19/04/21010 (prot. 11268/10), la documentazione richiesta in sede di integrazione istruttoria con provvedimento del 14 aprile 2010 (protocollo 10791/10);

UDITE le rispettive deduzioni delle parti nel corso dell'udienza svolta in data 20 aprile 2010 e fissata ai fini della prosecuzione della discussione, nella quale le parti hanno concordemente precisato e specificato la sintetica sequenza dei fatti di cui si dibatte;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTE la relazione del Responsabile del procedimento, avv. Marco Ciancaglini (protocollo 35096/2010), e la proposta di decisione del Responsabile del Servizio Gestione, organizzazione e sviluppo, dott.ssa Gloria Guicciardi (prot. 35110/2010, facente funzioni di dirigente del Servizio CORECOM giusta delega del Direttore generale dell'Assemblea legislativa dell'Emilia-Romagna, prot. 34422/2010), ex art. 19, del. Agcom 173/07/CONS;

UDITA l'illustrazione del componente, prof. avv. Gianluca Gardini, svolta nella seduta del 29 novembre 2010;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

- alla data del 11.07.2008 il sig. XXX YYY era intestatario dell'utenza telefonica XXX di Telecom Italia in virtù di un abbonamento in essere con quest'ultima;
- a tale stessa data e sulla predetta utenza risultava inoltre attivo tra il sig. YYY e Wind Telecomunicazioni, un abbonamento al servizio di fonia e dati "Pronto Euro con Libero ADSL Flat";
- in data 11/07/2008 il sig. YYY sottoscriveva una proposta di abbonamento di Fastweb S.p.a. per la somministrazione di un servizio di fonia e dati da erogarsi sulla linea n. XXX facente capo a Telecom Italia S.p.a.;
- il 17.07.2008 il sig. YYY inoltrava a Fastweb lettera di recesso dall'abbonamento in essere con Telecom Italia, con richiesta di attivazione del servizio di fonia e dati presso Fastweb e contestuale portabilità dell'utenza numero XXX;
- il 18.07.2008 il sig. YYY comunicava a Wind la disdetta con effetto immediato dal servizio da questa fornito ma tale servizio cessava soltanto in data 20.08.2008;
- il 28.07.2008 Fastweb inoltrava a Telecom Italia la richiesta del sig. YYY ma Telecom Italia respingeva tale richiesta con la causale "*Richiesta incompatibile con il servizio presente sull'utenza (err. code520)*", a motivo della presenza dell'operatore Wind erogante servizio fisso e adsl sulla predetta linea;
- in data 01.08.2008, Fastweb contattava il sig. YYY e gli comunicava che avrebbe provveduto "*...all'attivazione dei servizi mediante assegnazione provvisoria del numero nativo Fastweb XXX ...*" (memoria 26.02.2010 di Fastweb – prot. 7702/10);
- la comunicazione di Fastweb veniva recepita dal sig. YYY nella "*... convinzione dell'utente della possibilità di risolvere tecnicamente il problema del trasferimento del numero*" (verbale udienza 04.03.2010 prot. n 7228/10);
- in data 06.08.2008, Fastweb chiedeva e otteneva da Telecom Italia l'attivazione della nuova linea (ULL+LNA) per conto del sig. YYY;
- in data 07.08.2008, Wind comunicava a Telecom Italia l'ordine di cessazione del servizio di accesso condiviso di fonia e dati;
- il 12.08.2008 Telecom Italia accoglieva la richiesta di nuova linea inoltrata da Fastweb, la quale attivava i servizi di fonia e dati richiesti dal sig. YYY ma anziché farlo sulla linea XXX, come richiesto dall'utente, vi provvedeva sulla nuova linea nativa Fastweb XXX poi assegnata all'utente in via provvisoria (memoria di Fastweb 26.02.2010 – prot. n. 6780/10);
- il 20.08.2008 Telecom Italia prendeva atto della avvenuta cessazione del servizio in precedenza erogato da Wind sulla linea XXX;
- il 29/09/2008, il sig. YYY intimava via fax a Fastweb di provvedere al recesso nei confronti di Telecom Italia ed alla conseguente portabilità della linea XXX, insistendo nella richiesta di

mantenere attiva e di riattivare la stessa numerazione anche presso Fastweb ritenendo che la *“linea telefonica temporanea XXX”* fosse stata attivata da Fastweb *“... in via provvisoria ... in attesa che Telecom (telef. fisso) e Infostrada (Libero adsl) disattivassero le rispettive linee”* (si veda all. 3 alla memoria di parte istante del 05.03.2010 – prot. 7477/10);

- la richiesta del sig. YYY restava priva di qualsiasi riscontro da parte di Fastweb;
- il 27.11.2008 il sig. YYY pagava con bollettino postale il conto di Telecom Italia 5/08 di euro 62,00 avente scadenza il 10.10.2008 (allegato ad istanza GU14);
- in data 01.12.2008, a causa dell'inerzia e del mancato riscontro da parte di Fastweb alla sua richiesta del 29.09.2008, il sig. YYY intimava via fax il recesso e la portabilità anche e direttamente nei confronti di Telecom Italia (all.ti 4-5 della memoria 19.04.2010 di Telecom Italia - prot. 11268/10);
- il 29.12.2008, nella susseguente inerzia di Telecom Italia, il sig. YYY ribadiva via fax a quest'ultimo operatore la richiesta di recesso e portabilità e contestualmente respingeva i solleciti di pagamento a lui nel frattempo pervenuti da parte di Telecom Italia (all. 1 della memoria 19.04.2010 di Telecom Italia - prot. 11268/10);
- nell'aprile 2009, senza avere dato riscontro alle intimazioni dell'utente, Telecom Italia effettuava la *“cessazione per morosità dell'istante”* della linea XXX sino ad allora intestata al sig. XXX YYY.

#### MOTIVI DELLA DECISIONE

In via preliminare.

Si valutano e reputano irrilevanti le deduzioni e la documentazione depositata dall'istante a mezzo fax in date 08-09 03/2010 (prot. 7705/10 e 7760/10).

Tali produzioni documentali e le relative deduzioni attengono all'avvenuto invio all'indirizzo e-mail dell'utente, da parte di Fastweb , in data 4 marzo 2010, di un *“codice di migrazione associato ai numeri di telefono XXX; XXX”*.

Fastweb non ha contestato il fatto attribuito.

E' certamente significativa la circostanza che proprio nel giorno dell'udienza di discussione del 4 marzo 2010 e a pochi minuti (h. 12.43 p.m.) dalla sua conclusione (h. 12.30 p.m.), da un account di Fastweb sia pervenuta all'utente un'e-mail recante un codice di migrazione *“associato”* anche al numero oggetto di controversia.

Tale codice sembrerebbe indicare o, perlomeno, far presumere la disponibilità in capo a Fastweb della linea XXX oggetto di controversia.

Secondo quanto argomentato dalla difesa dell'utente tale codice attesterebbe che il numero in oggetto sia nella disponibilità di Fastweb e non di Telecom Italia.

Da tale fatto discenderebbe, a dire dell'istante, la responsabilità di Fastweb per il mancato benché fattibile perfezionamento della portabilità della linea e la conseguente ed attuale possibilità, nonché l'obbligo di Fastweb, di provvedere direttamente all'attivazione della stessa in capo all'istante.

A fronte delle eccezioni di *"tardività"* sollevate da Fastweb contro tale *"produzione"*, *"in quanto non oggetto di discussione all'udienza"* del 04.03.2010 " ... *né contemplata nelle richieste istruttorie formulate a verbale dal responsabile del procedimento*" (prot. 7702/10), il responsabile del procedimento ha appositamente fissato l'udienza per la prosecuzione della discussione del 20.04.2010 onde valutare l'opportunità di acquisire agli atti le deduzioni e i documenti di cui sopra.

A tale udienza (prot. 11408/10), Fastweb ha dedotto come il codice di migrazione inviato via e-mail al sig. YYY risultasse già espressamente indicato nella fattura n° 7766521 del 14.12.2009 inviata all'utente.

Fastweb ha inoltre precisato come tale codice sia associato all'unico numero XXX, specificando infine come il numero XXX di cui è controversia non sia *"mai entrato nella disponibilità e gestione di Fastweb"*.

Nei confronti di quanto addotto da Fastweb non vi sono state controdeduzioni né da parte dell'altra resistente e controinteressata Telecom Italia, né da parte della difesa dell'istante, la quale non ha insistito nelle sue precedenti argomentazioni e richieste.

Alla luce di quanto si è appena evidenziato e stante la mancanza agli atti di riscontri che permettano di stabilire oggettivamente a quale operatore faccia realmente capo la linea in oggetto, si deve ritenere che la circostanza in questione non sia in grado di modificare ulteriormente il quadro probatorio delineato dell'esperita istruttoria.

Si reputa comunque opportuno acquisire agli atti la relativa documentazione per completezza istruttoria.

Ancora in via preliminare.

Occorre altresì far luce sul dubbio vertente sulla effettiva trasmissione, in data 28.07.2008, da parte di Fastweb S.p.a. verso Telecom Italia S.p.a. e sulla conseguente ricezione da parte di quest'ultima, della richiesta di attivazione e portabilità della linea XXX intestata al sig. XXX YYY.

In virtù delle deduzioni rappresentate dalle parti in sede istruttoria, si ritiene che Telecom abbia ricevuto la richiesta di attivazione e portabilità inoltrata da Fastweb ma che tale evento non sia stato registrato (*"ingressato"*) da Telecom Italia nel suo sistema informatico centralizzato (*"Pitagora"*), a causa dello scarto tecnico opposto dalla stessa Telecom.

Tale scarto, determinato dalla compresenza di un servizio fornito da Wind sulla linea del sig. YYY, ha impedito che l'evento/richiesta proveniente da Fastweb S.p.a. venisse *"ingressato"* dal sistema di Telecom.

All'udienza del 04.03.2010 Telecom Italia ha espressamente contestato di avere ricevuto tale ordi-

ne adducendo come tale circostanza non risulti documentata dalle rilevazioni tratte dal suo sistema informatico centralizzato (Pitagora).

Al contrario, Fastweb S.p.a. ha prodotto documentazione attestante l'inoltro, in data 28.07.2008, della richiesta di ULL+NP relativamente alla linea in oggetto deducendo e documentando come tale richiesta risulti identificata dal codice ordine D0002644237.

Le affermazioni di Fastweb S.p.a. risultano vere e convincenti e ciò alla luce sia di quanto dedotto dalle parti all'udienza di prosecuzione della discussione del 20 aprile 2010, sia di quanto dedotto per iscritto da Telecom Italia.

Quest'ultima, con memoria 11 marzo 2010 (prot. n. 8077/10), ha testualmente affermato che *"... si comunica che – sulla base delle informazioni ottenute dal competente Settore Aziendale di Direzione Generale di Roma – la richiesta di ULL e NP, avanzata nei confronti di Telecom Italia dalla Società FASTWEB in data 28 luglio 2008 per l'utenza XXX, è stata respinta con il codice causale 520 "Richiesta incompatibile con il servizio presente sull'utenza".*

Tali deduzioni attestano che Telecom Italia abbia ricevuto la richiesta di Fastweb e che tale evento sia stato registrato dai competenti uffici indicati nella memoria di Telecom.

Inoltre, con memoria in data 19.04.2010 (prot. n. 11268/10), Telecom Italia ha rilevato che *<<... le eventuali richieste di lavorazione andate "a scarto", come quella che Fastweb afferma di avere inviato in data 28 luglio 2008, non vengono ingressate dalla piattaforma Pitagora e quindi non risultano documentabili con supporto cartaceo>>.*

E' stato quindi lo scarto di Telecom Italia ad avere impedito che la richiesta di attivazione e di portabilità di Fastweb venisse *"ingressata dalla piattaforma Pitagora"*.

Come detto, poi, all'udienza del 20 aprile 2010 Telecom ha confermato di avere respinto in data 28.07.2008 la richiesta di number portability avanzata da Fastweb, con ciò venendo implicitamente a riconoscere che tale richiesta sia stata di fatto ricevuta.

Devono quindi rigettarsi, poiché contraddittorie e smentite dalle stesse deduzioni istruttorie di Telecom Italia, le eccezioni di quest'ultima riguardanti l'asserita mancata ricezione da parte di Fastweb della richiesta di attivazione e di portabilità della linea del YYY.

Conseguentemente, si ritengono certe e fondate le contrarie e documentate affermazioni di Fastweb relative all'avvenuto inoltro della richiesta di attivazione della linea.

Nel merito.

Si ritiene la fondatezza dell'istanza nei limiti e per gli aspetti di responsabilità e inadempimento di seguito enucleati.

In primo luogo, con riguardo a Fastweb s.p.a.

Si reputa la sussistenza della responsabilità e dell'inadempimento di Fastweb s.p.a. nei confronti

del sig. XXX YYY, ai sensi dell'art. 17 bis della delibera 274/07/CONS, per non avere dato corretta e regolare attuazione alla procedura di attivazione e portabilità della linea richiesta dall'utente.

A seguito dell'iniziale rigetto opposto da Telecom Italia alla richiesta di Fastweb di attivazione della linea e di portabilità della numerazione del sig. YYY, rigetto determinato dalla compresenza di Wind sulla linea, l'utente ha nuovamente intimato a Fastweb di dar corso all'attivazione e alla portabilità della stessa.

Lo ha fatto tramite la richiesta inoltrata il 29.09.2008 a Fastweb s.p.a.

Quest'ultima, in palese contrasto con la normativa di settore e con il generale obbligo di buona fede, di correttezza e di affidamento da osservarsi nell'esecuzione del contratto a favore dell'utente/consumatore, ha lasciato tale richiesta ingiustamente e illecitamente non riscontrata e così facendo ha violato il contratto intercorso con il sig. YYY.

Il sig. YYY, coerentemente a quanto stabilito nell'originaria proposta di abbonamento dell'11/07/2008, aveva infatti intimato a Fastweb di adempiere all'obbligazione originaria di attivazione del servizio di fonia mantenendo la linea XXX.

Tale nuova intimazione imponeva pertanto a Fastweb s.p.a. di attivarsi con sollecitudine al fine di prestare esatta esecuzione al contratto, provvedendo in pratica a "lavorare" nuovamente l'iniziale ordinativo dell'utente andato scartato da Telecom per la compresenza di Wind sulla linea.

Alla data del 29.09.2008 il servizio di Wind risultava definitivamente cessato e la linea del sig. YYY ancora attiva, sicché, ove Fastweb avesse proceduto con correttezza e speditezza ed avesse quindi inoltrato a Telecom Italia una nuova richiesta di attivazione e di portabilità della linea, Telecom avrebbe dovuto necessariamente provvedervi.

Tuttavia, nulla di tutto ciò è stato eseguito da parte di Fastweb s.p.a. la quale non ha provveduto a inoltrare a Telecom Italia una nuova richiesta di attivazione della linea e non ha neppure riscontrato la richiesta scritta dell'utente.

Risulta quindi evidente l'inadempimento posto in essere da Fastweb S.p.a. a carico dell'utente a causa dell'omissivo e illecito comportamento sopra precisato.

In secondo luogo, con specifico riferimento a Telecom Italia S.p.a.

Si ritiene che tale operatore sia stato inadempiente nei confronti del sig. XXX YYY, ai sensi dell'art. 17 bis c. 3 della delibera 274/07/CONS, per non avere effettuato l'attivazione e la portabilità della linea richiesta dal sig. YYY in data 01.12.2008.

Il giorno 01.12.2008 il sig. XXX YYY ha legittimamente intimato per iscritto anche a Telecom Italia (*donating*) la richiesta, già inviata a Fastweb (*recipient*), di provvedere alla attivazione del servizio verso Fastweb unitamente al trasferimento della linea.

Telecom Italia è rimasta inspiegabilmente inattiva e inoperosa e tale indebito comportamento è ri-



masto immutato anche a seguito della successiva intimazione inviata via fax dall'utente in data 29.12.2008, con la quale il sig. YYY ha anche "respinto" i solleciti di pagamento a lui nel frattempo inviati da parte di Telecom Italia.

Telecom Italia ha disatteso ogni richiesta dell'utente ed è venuta meno ad ogni suo obbligo contrattuale giungendo addirittura a cessare la linea nell'aprile del 2009.

Telecom Italia, in forza dell'intimazione dell'utente, aveva invece il preciso obbligo di provvedere ad attivarsi entro 3 giorni lavorativi ai fini dell'effettuazione dell'attivazione nei confronti di Fastweb, in ossequio all'art. 17 bis c. 3 del. AGCOM 274/07/CONS

Si rileva, oltretutto, come alla data dell'intimazione del 01.12.2008 non sussistesse più alcun impedimento tecnico rispetto alla fattibilità dell'attivazione, poiché in data 20.08.2008 era intervenuta da parte di Wind la cessazione del servizio precedentemente fornito da tale operatore sulla linea di Telecom.

Inoltre, alla data del 01/12/2008, la linea del YYY era ancora attiva anzi la stessa è rimasta intestata al sig. YYY fino all'aprile 2009, allorché Telecom ha cessato la linea senza avere riscontrato le richieste dell'utente e senza averlo preavvisato (memoria Telecom Italia 11.03.2010 prot. n. 8077/10).

Pertanto, come è stato sopra evidenziato in via preliminare, Telecom Italia era a conoscenza della volontà del sig. YYY di trasferire il numero sin dalla data del 28.07.2008 cioè dal momento della ricezione, da parte di Fastweb, della prima richiesta di attivazione poi scartata da Telecom per la contemporanea operatività di Wind.

Per tale motivo, anche l'inadempimento di Telecom Italia deve reputarsi di rilevante entità stante le reiterate e ingiustificate violazioni degli obblighi stabiliti dalla normativa di settore.

Pertanto, in virtù di tutto quanto sopra, ai sensi dell'art. 11 c. 2 della del. AGCOM 179/03/CSP nonché dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, in forza del principio che per gli inadempimenti contrattuali gli indennizzi corrisposti e riconosciuti dall'autorità devono essere proporzionati al pregiudizio arrecato, la quantificazione da riconoscersi nel caso de quo deve essere parametrata al requisito dell'equità, onde soddisfare e tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario per la definizione del procedimento di definizione della controversia.

Per tali motivi, per quanto riguarda Fastweb, la quantificazione dell'indennizzo per il mancato espletamento della procedura di attivazione e portabilità denunciata dall'utente, risulta equamente stabilito nell'importo *pro die* di euro 5,00 per i primi dieci giorni ai sensi della carta dei servizi Fastweb, a decorrere dallo 02.10.2008, per un importo di euro 50,00.

Per tutti i giorni successivi (555), l'indennizzo si quantifica nell'ulteriore importo di euro 2.775,00.

In ragione di quanto sopra Fastweb sarà quindi tenuto a corrispondere l'indennizzo complessivo di euro 2.825,00.

Per quanto riguarda Telecom Italia l'indennizzo risulta stabilito in considerazione della carta dei servizi Telecom nell'importo di euro 6,07 per ogni giorno di mancata attivazione e portabilità della linea, con decorrenza dal 16.12.2008, in ragione dell'importo *pro die* di euro 6,07 x gg. 490 per un indennizzo complessivo di euro 2.974,30.

Si valuta altresì equo e corretto condannare Telecom Italia allo storno di tutte le somme alla stessa ancora eventualmente dovute dal sig. YYY.

In via perequativa, si ritiene equo ridurre di un quinto entrambi i suindicati indennizzi complessivi in misura proporzionale al beneficio goduto dall'utente a seguito della assegnazione della linea provvisoria XXX attivata da Telecom su richiesta di Fastweb.

Tale linea è stata prontamente richiesta e attivata e, soprattutto, la stessa è stata successivamente utilizzata e mantenuta attiva da parte dell'utente in definitiva sostituzione della linea oggetto di controversia XXX.

Il disagio e l'inadempimento subiti dall'utente sono pertanto risultati, seppur in minima parte, ridimensionati per effetto del richiamato comportamento dei due operatori, le cui responsabilità sono pur tuttavia da ritenersi di grado rilevante a causa dei rispettivi inadempimenti alla procedura di attivazione e di portabilità.

Quale termine finale per il calcolo degli indennizzi stabiliti a carico di entrambi gli operatori coinvolti è stato considerato il 20.04.2010, data della seconda udienza di discussione, allorché l'utente ha ricevuto definitiva spiegazione da parte degli operatori delle ragioni della mancata attivazione e portabilità della linea.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa formulato dal Segretario del Comitato regionale per le Comunicazioni, il Corecom, all'unanimità,

DELIBERA QUANTO SEGUE:

In parziale accoglimento dell'istanza presentata dal sig. XXX YYY, domiciliato in via XXX, XXX (tit. 1.10.21/30)

1- Fastweb, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, con sede in via XXX, XXX, è tenuta a:

a) corrispondere all'utente la somma di euro 2.260,00 (duemiladuecentosessanta/00), a titolo di indennizzo per l'omesso espletamento della procedura di attivazione e portabilità della linea;

2- Telecom Italia, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, elettivamente domiciliata in piazza XXX, XXX, è tenuta a:

a) corrispondere all'utente la somma di euro 2.380,00 (duemilatrecentottanta/00), a titolo di indennizzo per la mancata attivazione e portabilità della linea;

b) stornare tutte le somme fatturate e rimaste insolute in relazione alla cessata linea di cui è con-

troversia.

3- Telecom Italia s.p.a. e Fastweb s.p.a. sono altresì tenute a rimborsare all'istante le spese di procedura, pari a complessivi euro 150,00 (centocinquanta/00), da imputarsi rispettivamente nella misura di metà per ciascun operatore.

Le somme corrisposte e/o rimborsate dovranno essere maggiorate nella misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, come previsto dall'art. 19, c. 5, del. AGCOM 173/07/CONS.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del. AGCOM 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, c. 11, d. lgs 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale dell'Assemblea legislativa dell'Emilia Romagna – Co.re.com., assolvendo in tal modo ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'art. 32, c. 1, l. 69/2009.

Fastweb S.p.a. e Telecom Italia S.p.a. sono inoltre tenute a dare comunicazione a questo Ufficio dell'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di giorni sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, c. 1, lett. b), d. lgs 104/2010, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli art. 21 e 23 bis l. 1034/1971 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di giorni sessanta dalla sua notificazione.

Il Presidente

F.to Prof. Avv. *Gianluca Gardini*

p. Il Responsabile del Servizio Corecom

La Responsabile del Servizio Gestione e Sviluppo

F.to Dr.ssa *Gloria Guicciardi*