

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2018.1.10.21.307

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / TIM X E FASTWEB X

La Responsabile del Servizio

Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "*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, recante "*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), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013 recante *“Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;

Viste le delibere Agcom n. 179/03/CSP, n. 17/18/CIR;

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 01/02/2018, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 17/04/2018, in atti con prot. AL/2018/25340 del 19/04/2018.

L'istante ha lamentato mancata/parziale fornitura del servizio, ritardo nella fornitura del servizio, interruzione/sospensione del servizio, spese/fatturazioni non giustificate, mancata portabilità/migrazione, mancata trasparenza contrattuale, costi per recesso, nei confronti delle società Telecom Italia X e Fastweb X, rispettivamente, d'ora in poi, Telecom e Fastweb. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nel corso dell'audizione e del procedimento stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- con telefonata al 187 del 14/12/2015 si informava sull'offerta *“TIM Smart Fibra e Sky”* con portabilità del numero di telefono 051XXX536, fino a quel momento ad utenza Fastweb, ed apprendeva della possibilità di sottoscrivere il contratto telefonicamente e di procedere, una volta avvenuta la portabilità del numero ed attivati la linea ed il servizio Fibra (cosa che, rassicurava l'operatore, sarebbe avvenuta nel tempo massimo di 20 giorni), anche con l'attivazione del pacchetto Sky TV. Provvedeva quindi alla registrazione vocale per aderire all'offerta;
- a metà gennaio 2016 riceveva da Telecom il modulo per la richiesta di portabilità del numero telefonico. A sua volta, trasmetteva il modulo compilato in data

16/01/2016. Poiché nei giorni successivi non era accaduto più nulla, contattava il servizio clienti Telecom e apprendeva come la linea fosse ancora in fase di attivazione;

- in data 06/02/2016 inviava via PEC un reclamo ad entrambe le compagnie ed un secondo, sempre via PEC, in data 12/03/2016, con cui lamentava il mancato riscontro al primo reclamo ed i danni che stava subendo a causa del ritardo, continuando a corrispondere a Fastweb un canone di abbonamento molto più oneroso rispetto a quello pattuito con Telecom con la nuova offerta, oltre al fatto di non poter procedere all'attivazione dei servizi di Sky TV;
- poiché anche questo secondo reclamo non aveva seguito da nessuna delle due compagnie, in data 26/04/2016 attivava la procedura di conciliazione presso questa Autorità, unitamente alla richiesta di un provvedimento d'urgenza finalizzato ad ottenere la migrazione del numero telefonico e l'attivazione dei medesimi servizi di telefonia, Internet e Sky;
- in data 10/05/2016 il Corecom ordinava agli operatori di provvedere all'attivazione dei suddetti servizi entro il giorno lavorativo successivo al ricevimento del provvedimento, ma le compagnie vi provvedevano solo il 24/06/2016, come risulta dalla prima fattura emessa da Telecom;
- seguivano numerosi problemi di natura tecnica che l'istante, in data 24/10/2016, segnalava via PEC al Corecom contestualmente al sollecito per fissare l'udienza di conciliazione, rinviata più volte a causa della mancata migrazione;
- al persistere dei malfunzionamenti lamentati, in data 14/09/2017 sollecitava al Corecom un ulteriore intervento d'urgenza con cui lamentava un'interruzione totale del servizio Internet dal 10/09/2017, un'interruzione totale del servizio telefonico dall'11/09/2017, oltretutto con l'impossibilità di contattare il servizio clienti 187;
- il ripristino dei servizi avveniva in data 19/11/2017, ma continuavano le gravi difficoltà nella fruizione degli stessi;
- in data 19/06/2016 aveva integrato le proprie richieste illustrando come Fastweb, in seguito ad una precedente voltura del contratto di utenza telefonica e ADSL intestato al padre dell'istante che era deceduto in data 20/12/2013, avesse inviato n. 2 fatture a credito rispettivamente per euro 132,93 ed euro 38,40. La stessa

Fastweb chiedeva l'invio di un fax per sapere a chi intestare l'assegno di rimborso di quelle somme. A tale adempimento provvedeva il fratello dell'istante – oltre che erede del *de cuius* - in data 22/09/2015 indicando sé medesimo come beneficiario dell'assegno. Di tutta risposta, Fastweb inviava due assegni per una cifra inferiore rispetto agli importi sopra richiamati e comunque non incassabili causa errate intestazioni;

- con lettera del 25/10/2017 Telecom informava l'utente di una nuova attivazione dei servizi "TIM SMART", cui parte istante replicava con fax del 26/11/2017 – peraltro rimasto privo di risposta – in cui dichiarava di non aver richiesto nessuna attivazione di servizi;
- con fattura del 14/11/2017 Telecom richiedeva il pagamento di importi per la disattivazione del servizio, in seguito al recesso esercitato da parte istante.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto, fatto salvo ogni maggior danno, la condanna di Telecom e Fastweb (per quanto di competenza nell'adempimento) alla corresponsione di ogni indennizzo da:

- a) ritardo nella portabilità del numero telefonico 051XXX536, nell'attivazione del servizio di linea telefonica, nell'attivazione del servizio Internet, nell'attivazione del servizio Sky TV;
- b) malfunzionamenti del servizio Internet e del servizio Sky TV;
- c) interruzione dei servizi di telefonia, Internet e Sky TV;
- d) mancata risposta ai reclami per un totale di euro 900,00 (300,00 da Telecom e 300,00 da Fastweb per mancata risposta in occasione della mancata portabilità e attivazione; 300,00 da Telecom per mancata risposta in occasione dell'interruzione del servizio);
- e) attivazione di servizi non richiesti.

Ha richiesto inoltre la condanna di Fastweb a corrispondere quanto oggetto di credito in favore dell'istante.

Preso visione delle memorie e delle produzioni delle compagnie telefoniche coinvolte, nella memoria di replica in atti con prot. AL/2018/40562 del 04/07/2018 l'istante rileva la difformità tra quanto dichiarato da Telecom in memoria rispetto alla data di attivazione

del servizio FIBRA (30/06/2016) e i dati riportati nella tabella allegata allo stesso documento, tutto questo a conferma di come non abbia mai ricevuto il servizio Fibra e che il problema tecnico lamentato fosse dovuto alla inidoneità dell'ADSL a fornire la quantità di banda richiesta per fruire del servizio SKY TV.

2. La posizione degli operatori

Telecom. Nella memoria difensiva in atti con prot. AL/2018/39470 del 26/06/2018, Telecom rileva quanto segue.

- la linea 051/XXX536 era precedentemente intestata ad altro soggetto; il 12/12/2013 migra ad "olo" Fastweb;
- il 15/12/2015 l'istante registra *vocal order* per rientro (da ULL) offerta TIM SMART FIBRA+TIMVISION+SKY; il processo di rientro termina con KO per "codice di migrazione errato" il 21/12/2015. Nel frattempo, riceve il modulo per la conferma della richiesta di rientro, da completare con l'indicazione del codice di migrazione, modulo che restituirà il 16/01/2016 riportando lo stesso codice "errato";
- il 26/04/2016 l'istante presenta GU5 e UG, sollecitando il rientro; verosimilmente, grazie a tale procedura, è Fastweb a restituire la risorsa numerica. Il rientro con offerta SMART si perfeziona il 24/06/2016, la conversione in fibra viene completata il 30/06/2016. Inoltre, come da messaggio presente nelle Telecom News della fattura agosto 2016 "...dal 27/07/2016 sulla tua linea è attiva l'esclusiva Super Promo di TIM SMART che ti garantisce un extra sconto sull'abbonamento mensile per 4 anni. La promozione prevede la restituzione degli sconti usufruiti in caso di cessazione dell'offerta nei primi 2 anni";
- a rientro effettuato, iniziano i reclami per bassa velocità di navigazione che impedisce la visione di SKY;
- il 15/09/2017 l'utente invia richiesta di recesso e il 16/10/2017 la linea migra nuovamente ad altro "olo".

Conclude Telecom che per il rientro avvenuto in ritardo, ritardo del quale si ignora la causa, sussiste una corresponsabilità dei due gestori; per quanto riguarda le segnalazioni di guasto, l'unica indennizzabile è quella del 10/09/2017, per un totale di 4 giorni; la presunta lentezza della navigazione non è mai stata confutata dal test NEMESYS ed in ogni caso, come da

orientamento Agcom, non è indennizzabile, ma al cliente è riconosciuta la possibilità di recedere dal contratto in esenzione da costi. Da ultimo, l'istante presenta un insoluto di euro 182,91.

Fastweb. Nella memoria difensiva in atti con prot. AL/2018/39564 del 27/06/2018, Fastweb rileva quanto segue.

- in data 16/01/2016 Telecom dava avvio alla procedura di migrazione che, invero, trovava bocciatura per codice segreto errato. In seguito a tale prima richiesta, Fastweb mai ha ricevuto altre richieste di migrazione né di NPP pura;

- in tal senso dava riscontro al Corecom nell'ambito del procedimento di GU5;

- ricevuto, infine, provvedimento di inottemperanza – benché in attesa di ricevere e processare una debita richiesta di migrazione o NPP da parte dell'operatore "recipient" e non potendo attuare alcuna azione da impedire il corretto passaggio della numerazione e della infrastruttura – Fastweb rimetteva nella disponibilità di Telecom mediante la diversa procedura di "cessazione con rientro". Da quel momento, Fastweb non ha più – tecnicamente e commercialmente – gestito in alcun modo (e/o potuto gestire) la numerazione in questione, con conseguente estraneità a qualsivoglia doglianza.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Preliminarmente, occorre evidenziare come la richiesta di condannare Fastweb a corrispondere quanto oggetto di credito in favore dell'istante non può essere accolta perché connessa ad un obbligo di *facere* estraneo alla cognizione del Corecom. Ai sensi del comma 4 dell'art. 19 del Regolamento, l'oggetto della pronuncia è limitato infatti agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere. L'ordine a compiere attività esula dunque dal contenuto tipizzato del provvedimento.

- a) Le richieste di indennizzi di cui al punto a) per il ritardo nella portabilità del numero e nell'attivazione dei servizi di telefonia, Internet e Sky TV sono da accogliere parzialmente, nei limiti che seguono.

La controversia verte innanzitutto sul ritardo nell'espletamento della procedura di portabilità dell'utenza di rete fissa 051XXX536.

Sul punto va tenuta presente la ricostruzione della procedura di migrazione in cui un consumatore intende trasferire la propria utenza da un operatore *donating* ad un altro gestore: nel caso di specie, Fastweb riveste il ruolo di operatore *donating* e Telecom quello di *recipient*. La fase 1 "richiesta del cliente finale" prevede che il cliente, ottenuto dall'operatore con cui ha in essere il rapporto contrattuale l'indicazione del "CDM-Codice di Migrazione", trasmetta tale codice al *recipient*. La fase 2 "comunicazione preventiva" prevede che il *recipient* inoltri al *donating* la richiesta di migrazione e che quest'ultimo, effettuate le preliminari verifiche tecniche e formali della richiesta, notifichi al *recipient* l'esito delle stesse, *rectius* il verificarsi di ragioni tecnico-formali ostative al passaggio. Segue la fase 3 "*provisioning tecnico*" in cui il *recipient* configura sui propri sistemi le linee ed i numeri telefonici associati e dà attivazione ai servizi dopo intervento di Telecom (Telecom *Wholesale*). L'istante sostiene di aver comunicato l'esatto codice di migrazione (CDM) "FWK051585536001Z" a Telecom sin da subito e lo riporta nella propria memoria di replica. In realtà, il CDM corretto, che è appunto quello indicato dall'istante in memoria, riportato nelle fatture emesse da Fastweb e da quest'ultimo trascritto nella missiva diretta a questa Autorità del 27/04/2016 (in atti con prot. AL/22145/2018) a riscontro dell'istanza GU5 del 26/04/2016, non è propriamente quello che l'istante ha trascritto nella richiesta di migrazione a Telecom del 16/01/2016" FWK000051585536001".

Viste la corretta indicazione del codice di migrazione in fattura e la mancata ricezione di ulteriori successive domande di migrazione, alcuna responsabilità nella procedura di migrazione può essere imputata a Fastweb operatore *donating*. Tale operatore non solo riscontrava in tal senso il Corecom e l'Agcom indicando l'esatto codice ma, ricevuto il provvedimento di ottemperanza, benché in attesa di ricevere e processare una debita richiesta di migrazione da parte del *recipient*, rimetteva la risorsa numerica nella disponibilità di quest'ultimo mediante la diversa procedura della cessazione "con rientro".

Al contrario, sussiste la responsabilità di Telecom operatore *recipient* che non ha dato prova di un comportamento pienamente diligente. Dalle schermate di migrazione prodotte da Fastweb risulta infatti che la richiesta di migrazione

prodotta da Telecom venne bocciata nella fase 2 a causa di “codice segreto errato”: una condotta pienamente diligente e collaborativa avrebbe portato Telecom - che riferisce pure di un precedente processo di rientro terminato con KO in data 21/12/2015 - a contattare l’utente per informarlo delle difficoltà incontrate nell’adempimento dell’obbligazione ed ottenere, eventualmente, i chiarimenti necessari al buon esito della procedura. Nulla più di quanto non preveda già il modulo di richiesta di migrazione - prodotto agli atti proprio da Telecom - nella parte in cui l’utente “autorizza Telecom a contattarlo sui recapiti telefonici forniti per ogni necessità legata al passaggio in Telecom Italia”. Nulla di questo è stato fatto, né si è fornita risposta ai reclami mossi in merito da parte attrice, aspetto del quale si dirà più diffusamente in seguito. Sussiste, pertanto, responsabilità di Telecom per non aver adempiuto la propria obbligazione con la diligenza richiesta dalla natura dell’attività esercitata ex art. 1218 C.C.. Peraltro, la condotta dell’operatore *recipient* che, una volta appreso il rigetto da parte dell’operatore *donating* e conosciuta la causale di scarto, ometta di darne immediata informazione all’utente, è autonomamente configurabile come violazione dell’art. 4, All. A della delibera 179/03/CSP, laddove si afferma che l’operatore deve informare gli utenti delle decisioni che li riguardano e delle loro motivazioni.

Tanto considerato, è conseguente il diritto per l’utente alla liquidazione di un indennizzo da ritardo per carenza informativa riguardo alla procedura di cambio operatore, in combinato disposto tra i commi 2 e 3 dell’art. 3, del Regolamento indennizzi.

A tali fini, tuttavia, occorre anche considerare come l’utente abbia indicato a Telecom, quantomeno in occasione dell’invio del modulo a Telecom, un codice di migrazione non coincidente con quello riportato nelle fatture, codice che Fastweb avrebbe in seguito riportato nella propria comunicazione al Corecom del 27/04/2016. Si ritiene pertanto che l’istante abbia diritto alla corresponsione dell’indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi di cui al comma 3 art. 3 del Regolamento indennizzi per un totale di euro 277,50 (duecentosettantasette/50) computato nella misura di euro 1,50 *pro die* per 185 giorni, calcolati sul periodo che va dal 22/12/2015 (e cioè dal giorno successivo a quello di chiusura del processo di rientro con KO per “codice di migrazione errato”) sino al 24/06/2016 (data di perfezionamento del rientro in Telecom). La richiesta di

indennizzo per il ritardo nell'attivazione dei servizi voce, Internet e SKY TV viene respinta in quanto servizi già attivi o comunque attivabili presso l'operatore *donating*.

- b) Le richieste di cui ai punti b) e c) di indennizzo per malfunzionamenti e interruzioni dei servizi vanno trattate congiuntamente e sono da accogliere come segue.

Nel caso che ci occupa, l'istante lamenta problemi di natura tecnica, che riconduce alla scarsità di segnale di rete e che perciò non hanno permesso un utilizzo idoneo di Internet e Sky TV già nell'immediatezza del rientro in Telecom. A dimostrazione di ciò, deposita documentazione fotografica dei messaggi di errore visualizzati sul televisore di casa, da cui - afferma - "risulta come la scarsità del segnale Internet impedisse la navigazione e la ricezione dei servizi Sky TV ancora nell'arco dell'intero anno 2017". Il gestore, riportando una tabella dei *ticket* relativi all'utenza *de qua*, ammette la propria responsabilità solo sul disservizio verificatosi dal 10/09/2017 al 15/09/2017, disservizio che l'istante ha lamentato quale interruzione totale sia di Internet (dal 10/09/2017), sia del servizio telefonico (dall'11/09/2017), con conseguente impossibilità di contattare persino il servizio clienti 187. L'istante afferma che i servizi venivano ripristinati in data 19/09/2017 ma continuavano a manifestarsi gravi difficoltà nella fruizione degli stessi, tanto da indurlo a cambiare operatore. Occorre constatare come l'unico punto fermo rispetto alle allegazioni di parte istante sul tema sia rappresentato dall'istanza GU5 del 14/09/2017. Per le altre occasioni di doglianza, soccorre la tabella di Telecom, alla luce della quale occorrerà indennizzare l'istante anche per le segnalazioni del 25/06/2016, 27/06/2016 e del 11/07/2016. Richiamato infatti il principio generale per cui "i servizi sono offerti dagli organismi di telecomunicazione in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione" (All. A della delibera 179/03/CSP, art. 3, comma 4), non risulta assolto l'onere probatorio in capo all'operatore, ai sensi dell'art. 1218 del Codice Civile, di dover dimostrare che l'inesatto adempimento è dipeso da cause a lui non imputabili. Nello specifico, non risulta alcuna prova della non imputabilità dei disservizi lamentati dall'istante risultanti dai *ticket* aperti e pertanto, in mancanza di prova contraria, il pregiudizio si presume subito (*ex multis*, Delibera Agcom

17/18/CIR). Non è stata reputata indennizzabile la segnalazione del 18/10/2016 in quanto chiusa il giorno successivo *“perché il cliente non risponde”*.

Venendo quindi alla valutazione dei disservizi subiti, alle richieste dell'istante ed alle controdeduzioni di Telecom, va osservato come l'istante non richieda l'indennizzo per la mancata attivazione del servizio Fibra (sebbene nella memoria di replica sostenga a pg. 4 che dalla tabella inserita da Telecom nella sua memoria *“si vede chiaramente che il servizio attivato (e mantenuto per tutto il tempo fino al recesso dell'utente) non fosse la Fibra, bensì una normale ADSL, (che, come è noto, offre una velocità di connessione molto più bassa rispetto alla Fibra)”* e a pg. 5 di non aver *“...mai ricevuto il servizio che Telecom riferisce di aver fornito (Fibra) ma solamente il servizio ADSL “*, bensì l'indennizzo per interruzioni di servizio e malfunzionamenti. Ai sensi dell'art. 5, comma 1, del Regolamento indennizzi, che prevede debba essere corrisposto l'importo giornaliero di euro 5,00 per il caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, per ciascun servizio non accessorio (in questo caso i servizi voce, dati e Sky TV), deve computarsi l'indennizzo unitario dal giorno 10/09/2017 al giorno 15/09/2017 (5 gg.). L'importo complessivo è dunque pari ad euro 75,00 (settantacinque/00) (5*5*3).

Ai sensi dell'art. 5, comma 2, del Regolamento indennizzi, che prevede debba essere corrisposto l'importo giornaliero di euro 2,50 per il malfunzionamento di ciascun servizio non accessorio (in questo caso dati e Sky TV), deve computarsi l'indennizzo unitario dal giorno 25/06/2016 al 29/06/2016 (4 gg.), per il giorno 11/07/2016, dal giorno 19/09/2017 al 24/09/2017 (5 gg.). L'importo complessivo è dunque pari ad euro 50,00 (cinquanta/00) (10*2,50*2).

- c) La richiesta di cui al punto d) per l'indennizzo da mancata risposta ai reclami viene parzialmente accolta. Il primo effettivo reclamo diretto ad entrambi i gestori è del giorno 06/02/2016, è stato inviato via PEC e lamenta il ritardo nell'attivazione. Il successivo, sempre inviato con PEC, è del 12/03/2016 e relativo al medesimo disservizio.

Per l'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP, deve rilevarsi che, qualora un utente rivolga un reclamo all'operatore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. Il

mancato riscontro al reclamo, per tali ragioni, giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo". Poiché nel caso di specie non risulta che nessuno dei due operatori coinvolti abbia dato prova di aver mai provveduto a riscontrare le doglianze dell'istante, la richiesta di indennizzo viene accolta nella misura di euro 34,00 (trentaquattro/00) ai sensi dell'art.11, commi 1 e 2 del Regolamento indennizzi. Individuando infatti il *dies a quo* nel giorno 23 marzo 2016 (data determinata sommando alla data di presentazione del reclamo, 6 febbraio 2016, il termine di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi di entro cui il gestore avrebbe dovuto rispondere all'utente) e il *dies ad quem* nel 26 aprile 2016, data di presentazione dell'istanza di conciliazione della controversia e del GU5, si contano complessivamente 34 giorni di ritardo, con conseguente attribuzione in solido tra i due operatori della relativa responsabilità. Alla luce di quanto esposto gli operatori Fastweb e Telecom sono tenuti a corrispondere in solido all'utente l'indennizzo di cui all'art. 11 del Regolamento indennizzi per l'importo di euro 34,00 (trentaquattro/00).

In occasione della totale interruzione dei servizi occorsa nel settembre 2017, parte istante sporgeva reclamo nei confronti di Telecom, cui il gestore dava riscontro sulla lavorazione come si può evincere dalle schermate prodotte da parte istante (allegato 17 alla memoria di replica). Tra le altre, alla n. 3637 del 13/09/2017 delle ore 11.21 e alla n. 3649 del 14/09/2017, ore 14:37 si legge di una "Lavorazione tecnica in corso" rispetto ad una segnalazione aperta il 10/09/2017. Nel frattempo, nella data del 14/09/2017 parte istante presentava GU5 per l'immediato ripristino dei servizi voce, dati e Sky TV, che avveniva in data 15/09/2017. Dalla schermata n. 3676 del 19/09/2017 ore 23.18 risultano "problemi sul canale", ma risulta in atti l'apertura del reclamo. Tra la fine di settembre e ottobre dello stesso anno migrava quindi ad altro operatore (l'istante indica la data del 29 settembre, Telecom quella del 16 ottobre). Per tutti i motivi sinora esposti, la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo per totale interruzione dei servizi viene respinta.

- d) La richiesta di cui al punto e) di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti viene respinta. L'istante, in particolare, lamenta l'attivazione di servizi non richiesti "Tim Smart" comunicati con due missive del 25/10/2017, cui afferma di aver replicato e contestato l'attivazione con lettera datata 26/11/2017 prodotta agli atti.

Tuttavia, non dà prova della ricezione della stessa da parte dell'operatore, né, ancor prima, dell'avvenuto invio. Ancora, non evidenzia fatture o *similia* da cui si evinca l'addebito dei servizi *de quibus*, né indica il periodo in cui gli asseriti servizi sarebbero rimasti attivati. La richiesta dell'istante sul punto viene dunque rigettata.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti delle società Telecom Italia X e Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Telecom Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 277,50 (duecentosettantasette/50) a titolo di indennizzo da ritardo per carenza informativa riguardo alla procedura di cambio operatore, computato nella misura di euro 1,50 *pro die* per 185 giorni;
 - II. euro 75,00 (settantacinque/00) a titolo di indennizzo per completa interruzione di servizi nella misura di euro 5,00 *pro die* per 5 giorni per ciascuno dei tre servizi;
 - III. euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamenti nella misura di euro 2,50 *pro die* per 10 giorni per ciascuno dei tre servizi;
3. Le società Telecom X e Fastweb X sono tenute a pagare in solido in favore dell'istante il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 34,00 (trentaquattro/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclami nella misura di euro 1,00 *pro die* per 34 giorni.

4. Le società Telecom Italia X e Fastweb X sono tenute, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini