

DELIBERA N. 33 / 15

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXXX XXX / FASTWEB S.P.A. – TELECOM ITALIA S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 246/14)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

NELLA riunione del 21 maggio 2015 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	x	
Componenti	Alberto Capo	x	
	Nazario Cotturone		x
	Alfredo D' Alessandro	x	
	Chiara D'Onofrio		x

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*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

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 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 sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

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

VISTA la deliberazione AGCOM n. 664/06/CONS del 23 novembre 2006 “Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell’utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza”;

VISTA le istanze della società xxxx xxx presentate, per il tramite dell’Associazione dei Consumatori “xxxxxxxx xx”, in data 03/12/2014 ed acquisite in pari data al prot. n° 25922 e n° 25923 nei confronti l’una dell’operatore Fastweb e l’altra nei confronti dell’operatore Telecom, debitamente riunite nel presente procedimento in quanto attinenti la medesima fattispecie che coinvolge entrambi i predetti operatori;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante lamenta l’asserita illegittima sospensione della linea telefonica e dell’erogazione del servizio ADSL in seguito a disservizi nella migrazione della linea telefonica da Fastweb a Telecom. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nelle memorie difensive, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- 1) Il Sig. xxxxxxxx xxxxxxxx, legale rappresentante della xxxx xxx, nel novembre 2013 si vedeva sospesa, senza ragione, la linea telefonica ed il servizio ADSL.
- 2) A dicembre 2013 e più precisamente in data 04/12/2013, inoltrava all’operatore Telecom una richiesta di rientro da Fastweb delle proprie numerazioni: linea principale xxx/xxxxxxxx ed in numeri ad essa associati xxx/xxxxxxxx xxx/xxxxxxxx;
- 3) La linea telefonica veniva parzialmente ripristinata solo nel gennaio 2014 e, da quel momento, è stato possibile utilizzarla solo per le chiamate in entrata.
- 4) Nonostante i numerosi tentativi del Sig. xxxxxxxx di capire la ragione della mancata migrazione, nessuna spiegazione veniva fornita dai gestori. Solo dopo lungo tempo l’utente veniva a conoscenza del fatto che Fastweb non rilasciava la linea a Telecom.
- 5) Il 22/05/2014 veniva esperito un primo tentativo di conciliazione con Telecom; il 04/06/2014 ne veniva esperito un secondo con entrambi i gestori e contestualmente veniva inoltrata una richiesta di riattivazione urgente (GU5) che si concludeva con l’emanazione di un provvedimento di riattivazione del 04/07/2014.
- 6) Tuttavia, il provvedimento che aveva ad oggetto il numero aziendale principale (xxxxxxxxxxx) non veniva rispettato, ma veniva riattivato il numero xxxxxxxxxxxx, utenza secondaria per la quale non era stata inoltrata alcuna richiesta di riattivazione.
- 7) Il 14/07/2014 venivano inviati altri due formulari UG e veniva richiesto un nuovo provvedimento temporaneo di riattivazione relativo al numero principale ed al numero xxxxxxxxxxxx (servizio Fax e POS).
- 8) Il 30/07/2014 il Co.Re.Com. Abruzzo emanava un nuovo provvedimento di riattivazione del servizio cui, ancora una volta, non veniva dato seguito.

In base a tali premesse, l'utente chiede all'adito Corecom:

- i. Lo storno di tutto l'insoluto ed il conseguente ritiro delle attivate pratiche di recupero crediti a cura e spese del gestore.
- ii. La refusione dell'indennizzo di cui alla delibera 73/11/CONS, in particolare in relazione alla mancata migrazione, da calcolarsi dal giorno 04/12/2013, fino all'effettiva riattivazione dei servizi, computo relativo a due utenze (xxxxxxxxxx e xxxxxxxxxxxx); un indennizzo per il numero secondario xxxxxxxxxxxx da calcolarsi dal 04/12/2013 sino al luglio 2014; indennizzi da raddoppiarsi per le utenze business, ai sensi dell'art. 12 dell'allegato A della delibera succitata.
- ii. Il rimborso delle spese di procedura da quantificarsi in non meno di € 200,00.

Allega alla propria istanza:

- Richiesta di subentro per uso diverso da quello privato e benessere di Telecom al subentro.
- Reclami per mancata erogazione del servizio.
- Condizioni contrattuali Telecom.
- Contratto Fastweb.
- Visura di camerale della Società xxxx.

2. La posizione di Telecom

In merito ai fatti oggetto di vertenza la società Telecom Italia S.p.A. rileva in via preliminare l'inammissibilità dell'avversa istanza per difformità delle domande formulate in primo grado rispetto a quelle sottoposte al Corecom nell'istanza di definizione. In particolare, l'operatore rileva l'aumento dell'indennizzo chiesto dall'istante in secondo grado, sulla base di nuovi e differenti presupposti di calcolo rispetto a quelli presentati in prima istanza. La società Telecom, sul punto, deduce che le nuove richieste, avanzate dall'istante, non costituiscono precisazioni delle istanze avanzate con il tentativo di conciliazione ma vere e proprie modifiche che violerebbero il principio del doppio grado di giudizio che nella presente sede amministrativa si evince dalla previsione di cui all'art. 14 comma 1 della delibera 173/07/CONS per cui è consentito all'utente "chiedere all'Autorità di definire la controversia " "qualora il tentativo di conciliazione abbia avuto esito negativo, o per i punti ancora controversi nel caso di conciliazione parziale.

Nel merito, Telecom non riscontra alcuna responsabilità in relazione alla ritardata portabilità dell'utenza principale di xxxx, né alcun'altra in relazione all'attivazione della linea considerata secondaria. Nell'evidenziare che se l'OLO donating non libera l'utenza sulla quale è chiesta la portabilità, è impossibile per l'OLO recipient procedere all'attivazione richiesta, Telecom allega alle proprie memorie le relative schermate Pitagora, dimostrando come la data di consegna, ovvero il momento in cui Fastweb avrebbe dovuto lasciare libera l'utenza a favore di Telecom, è stata rimodulata più volte, ritardando dunque la procedura di portabilità; soltanto quando effettivamente l'utenza è stata rilasciata da Fastweb, Telecom ha proceduto immediatamente ad effettuare il

rientro. È dunque evidente, conclude l'operatore, che non si può imputare all'esponente alcun tipo di responsabilità da ritardo.

In relazione alla portabilità della numerazione xxx/xxxxxxx, contestata da parte istante, Telecom rileva che è stata effettuata portabilità in quanto su questa utenza era attivata la linea ADSL, per la quale Fastweb aveva inserito nel sistema ordine di rientro in Telecom. Quindi Telecom non aveva alternativa se non quella di operare, anche per questa utenza, la procedura di migrazione e, quindi, dopo aver attivato la linea fonia avrebbe potuto attivare l'ADSL, come di fatto è accaduto e come si evince dalle schermate Pitagora allegate alle memorie.

Riguardo ai disservizi lamentati, Telecom rileva che non può rispondere dell'asserita sospensione, posto che nel periodo lamentato non era stata neanche chiesta la portabilità; per quanto invece concerne l'ipotetica problematica sulla linea a seguito di rientro, si rileva che l'utente ha effettuato un'unica segnalazione per la numerazione xxxxxxxxxx in data 26/05/2014 e risolta lo stesso giorno, dopo di che la xxxx non ha più inoltrato alcun tipo di reclamo. Quindi appaiono del tutto inverosimili le attuali doglianze presentate presso questo Corecom in sede di definizione.

In ultimo, Telecom precisa che xxxx nulla ha provato in merito all'asserito disservizio subito e, pertanto, considerato che l'onere della prova è a suo carico, nulla di quanto affermato può essere ritenuto valido ai fini della definizione.

Infine, in merito alla richiesta avanzata da xxxx relativa alla rifusione delle spese di procedura, l'istante si limita a chiederle genericamente, senza dimostrare alcunché al riguardo. Non può, conclude Telecom, bastare una generica contestazione per ritenere assolta la prova dell'assenza della causa solvendi che legittima la restituzione delle spese.

3. La posizione di Fastweb

In merito ai fatti oggetto di vertenza, l'operatore si oppone alle richieste avanzate dalla xxxx xxx posto che da un'analisi effettuata sulla posizione dell'utente, non risultano sospensioni del servizio. Fastweb rileva, invece, una posizione di morosità relativa ad un insoluto per complessivi 915,15 euro. La migrazione, sostiene l'operatore, risulta espletata il 02/05/2014.

Per tali ragioni, Fastweb respinge ogni addebito e, per mero scrupolo conciliativo, si rende unicamente disponibile a stornare l'insoluto oggi esistente. In via subordinata, e nel caso in cui il Corecom adito ravvisasse responsabilità di sorta in capo alla Fastweb, quest'ultima chiede che i conseguenti indennizzi siano posti in totale o parziale compensazione con l'insoluto sopra menzionato.

Inoltre, nelle controdeduzioni alle memorie presentate da Telecom Italia S.p.A., Fastweb precisa di aver acquisito la risorsa dell'utente con associate, sin dall'inizio, le tre numerazioni qui oggetto di esame.

Quanto invece al procedimento di migrazione da Fastweb a Telecom precisa che, diversamente da quanto affermato da Telecom, quest'ultima richiese la migrazione della sola numerazione xxxxxxxxxx per ben cinque volte: richieste tutte bocciate con causale "altro ordine in corso". Infine la suddetta numerazione, a seguito di ennesima richiesta

del 01/04/2014 è finalmente passata in Telecom il 26/05/2014 dopo ben nove rimodulazioni della DAC.

Con specifico riferimento alla numerazione xxxxxxxxxxx, invece, la richiesta di migrazione pervenne da altro operatore: la TWT S.p.A., che avanzò due richieste di NPP il 17/07/2014 (bocciata per directory number non assegnato al donating) e il 25/07/14 correttamente espletata il 06/08/2014.

Sul punto l'operatore allega alle proprie controdeduzioni le schermate Eureka.

Allega alla propria istanza:

Il quadro contabile riferito all'istante.

Le fatture del 14/12/2013, del 14/02/14 3 del 14/04/14.

4. Memorie integrative prodotte dall'istante

In via preliminare, per quanto attiene l'eccezione di inammissibilità dell'istanza sollevata da Telecom Italia, è bene ricordare che l'oggetto per il quale si richiede la definizione è il medesimo per il quale è stato avanzato il tentativo di conciliazione e l'eventuale richiesta di applicazione degli indennizzi automatici sicuramente non può essere considerata una modifica dell'oggetto della controversia.

Nel merito il Sig. xxxxxxxx, legale rappresentante della xxxx xxx., disconosce tutto ciò che è stato prodotto su carta intestata Telecom Italia e Fastweb ed in particolare i documenti con i quali il gestore vuole dimostrare che la portabilità è stata espletata e che non c'è stato alcun malfunzionamento imputabile al gestore.

Nelle memorie prodotte dagli operatori emergerebbero alcune incongruenze: in primo luogo, Fastweb sostiene che la procedura di migrazione per tutte le linee è andata a buon fine il 02/05/2014, mentre Telecom asserisce che la data di consegna per i numeri xxxxxxxxxxx e xxxxxxxxxxx da parte di Fastweb è l'11/09/2014, mentre asserisce che la richiesta per il numero xxxxxxxxxxx è stata espletata il 26/05/2014.

Sulle presunte responsabilità negate dal gestore in relazione alla mancata erogazione del servizio, l'utente precisa che è documentalmente provato che xxxx ha sottoscritto un contratto con Telecom il 04/12/2013; dunque, se anche la sospensione iniziale non era stata causata da Telecom, è chiaro che la richiesta di migrazione esisteva ed è stata espletata con forte ritardo.

Per quanto concerne l'insoluto di 915,15 lamentato da Fastweb l'istante segnala che in data 12/02/2015 la xxxx ha ricevuto da parte di xxxxxx S.r.l., in nome e per conto di Fastweb S.p.a., la richiesta di pagamento di un insoluto di 3.220,29 a fronte del mancato pagamento di fatture emesse anche dopo la data in cui Fastweb sostiene di aver rilasciato la linea, in particolare le fatture: xxxxxxxxxxx e xxxxxxxxxxx. Per maggior chiarezza, l'istante allega alle proprie memorie integrative anche il partitario xxxx elaborato dallo studio commercialistico del dott. xxxxxxxxxxx da cui si evince il pagamento di numerose fatture Fastweb successive alla disdetta e successive al 09/05/2014.

Dunque, secondo l'istante sarebbe lapalissiano che, se Fastweb continuava ad emettere fatture a carico della xxxx, la procedura di migrazione non era stata completata correttamente e, in ogni caso, anche se si considerasse corretta la data del 09/05/2014, il

contratto con Telecom è stato sottoscritto il 04/12/2013 e si configurerebbero ben quattro mesi di ritardo nella procedura di portabilità.

Per quanto concerne l'onere della prova che Telecom asserisce essere a carico dell'utente, l'istante precisa che nel caso di specie, sono i gestori a dover provare che, per tutto il periodo in cui alla xxxx è stato addebitato il servizio telefonico e internet per tutte le utenze, questo sia stato effettivamente fruibile e fruito.

5. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Si ritiene, infatti, di rigettare l'eccezione di inammissibilità dell'istanza proposta da Telecom, relativamente alla difformità delle richieste contenute nell'istanza di conciliazione e quelle presenti dell'istanza di definizione, attesa l'identità dell'oggetto della res controversa in entrambe le predette istanze.

Nel caso di specie l'istante lamenta il mancato rientro delle proprie linee fisse da Fastweb a Telecom richiesto in data 04/12/2013, adducendo la piena responsabilità di entrambi gli operatori convenuti, ciascuno per il proprio ambito di competenza, attesa l'impossibilità di fruire dei servizi richiesti voce e ADSL. In particolare ha precisato che per quanto concerne il servizio voce il disservizio prodotto è consistito in una sospensione parziale, mentre per quanto concerne l'ADSL si è trattato di una sospensione totale.

Di converso gli operatori Telecom e Fastweb affermano la piena legittimità del proprio operato allegando ciascuno le schermate che giustificherebbero l'assenza di responsabilità per il lamentato disservizio ed il ritardato rientro.

Dall'esame della documentazione in atti si ritiene che la richiesta dell'istante volta al riconoscimento dell'indennizzo per la mancata portabilità delle proprie linee telefoniche sia meritevole di accoglimento, nei termini che seguono.

Si osserva preliminarmente che in ordine al cambiamento dei fornitori di accesso, l'AGCOM – nell'intento di dettare misure a tutela dei consumatori, che garantiscano la migrazione degli utenti con minimo disservizio e la libertà di scelta degli stessi nel cambiare fornitore di servizi di accesso, in coerenza con quanto previsto dall'art. 1, comma 3 della L. 40/2007 – ha adottato la delibera 274/07CONS, con cui ha introdotto una procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi. L'art. 17, comma 2, dell'atto deliberativo sopra menzionato, stabilisce che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio devono essere ridotti al minimo (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l'obiettivo di non recare disservizi all'utente.

In particolare, secondo le norme regolamentari sopra citate, la migrazione si suddivide in 3 Fasi, nell'ambito di ciascuna delle quali sono dettagliatamente indicati gli adempimenti che devono essere assolti dagli operatori coinvolti (definiti "Donating", cioè l'operatore presso il quale è attiva l'utenza da migrare; e "Recipient", cioè l'operatore verso il quale l'utente intende migrare). In particolare, nella Fase 1 l'utente aderisce ad una offerta commerciale del Recipient e gli comunica il proprio codice di

migrazione, precedentemente fornitogli dal Donating. Nella Fase 2 il Recipient trasmette la richiesta di passaggio al Donating e quest'ultimo procede alle verifiche formali e tecniche, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal Recipient, fornendo l'esito delle stesse al Recipient entro 5 giorni lavorativi, trascorsi inutilmente i quali si applica comunque il silenzio assenso; nei casi specificati dalla normativa, il Donating può inviare, entro lo stesso termine di 5 giorni, un KO. Nella Fase 3 il Recipient, ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del Donating, processa la migrazione entro la DAC (data attesa consegna) precedentemente concordata con il cliente; nei casi specificati dalla normativa può inviare un KO (impossibilità tecnica a fornire il servizio: ad es. per irreperibilità cliente, o problemi di rete), concordando, in tal caso, una nuova DAC (rimodulazione).

Si osserva che il disposto del citato art. 17 ribadisce principi già sanciti da alcune previsioni del Dlgs. 259/2003, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche", richiamate anche nella delibera 274/07/CONS, secondo cui i tempi di attivazione e, correlativamente, di disattivazione del servizio costituiscono elementi che devono necessariamente far parte del contenuto minimo del contratto sottoscritto tra utente ed operatore (art. 70, comma 1, lett. b).

Poiché, quindi, gli operatori devono fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale, qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo rispetto alla richiesta prestazione di migrazione della propria utenza verso altro gestore, gli operatori coinvolti, per escludere la propria responsabilità devono dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a loro non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa degli stessi.

In questi casi, peraltro, il gestore al quale viene trasmessa richiesta di portabilità deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Dalla disamina della documentazione in atti risulta evidente che la richiesta di rientro in Telecom non è stata correttamente gestita dagli operatori convenuti atteso che non è stato garantito il servizio fino all'effettivo rientro delle numerazioni e, come risulta anche dalle schermate prodotte da entrambi gli operatori la procedura non si è conclusa nei termini previsti dalle citate norme regolamentari, vale a dire entro il 04/01/2014.

Per quanto concerne l'operatore Fastweb si ritiene che lo stesso, in qualità di operatore *donating* avrebbe dovuto garantire comunque il servizio funzionante fino all'ordine di cessazione con rientro, mentre l'operatore Telecom in qualità di *recipient* avrebbe dovuto tempestivamente avviare la procedura di rientro, concordare con l'istante la data certa di attivazione del servizio e/o informare il cliente, in ossequio ai fondamentali principi di correttezza e trasparenza professionale, dei motivi del ritardo e dei tempi di esecuzione della procedura.

Pertanto, sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la sospensione parziale del servizio voce che ha interessato le utenze telefoniche specificate in epigrafe dal 04/12/2013 (data di sottoscrizione della richiesta di rientro) al 03/12/2014 (data di deposito dell'istanza di definizione) per il numero complessivo di 363 giorni,

conseguente al ritardato rientro in Telecom Italia, in mancanza di prova contraria, è da imputarsi ad entrambe le società ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, computato secondo il parametro di euro 5,00 (dieci/00) pro die come previsto dal combinato disposto degli articoli 6, comma 2, 5, comma 2 e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS, attesa la natura "business" delle utenze interessate dal disservizio, nei limiti del riparto di responsabilità tra entrambi gli operatori.

Tanto premesso, si ritiene, nello specifico, che la predetta sospensione parziale perpetratasi dal 04/12/2013 al 08/04/2014 (data di notifica da parte di Telecom dell'ordine di cessazione) è ascrivibile alla società Fastweb, per il numero di giorni pari a 125, laddove la sospensione parziale del medesimo servizio dal 09/04/14 al 03/12/2014 (data di deposito dell'istanza di definizione) è imputabile a Telecom per il numero di giorni pari a 238.

Resta inteso che, per le medesime ragioni su espresse, entrambe le società sono tenute a stornare e non più esigere tutte le fatture eventualmente emesse durante il predetto periodo dal 04/12/2013 al 03/12/2014 .

Anche per il servizio ADSL valgono le medesime ragioni su espresse che vedono responsabili entrambi gli operatori convenuti. Tuttavia, poiché dalle risultanze istruttorie è emerso che si è trattato di sospensione totale e non parziale, come invece è accaduto per il servizio voce, l'indennizzo che deve essere riconosciuto all'istante dovrà essere computato secondo il parametro di euro 10,00 (dieci/00) pro die come previsto dal combinato disposto degli articoli 6, comma 2, 5, comma 1 e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS, attesa la natura "business" delle utenze interessate dal disservizio, nei limiti del riparto di responsabilità tra entrambi gli operatori.

Pertanto, è ascrivibile alla società Fastweb dal 04/12/2013 al 10/04/2014 (data di notifica da parte di Telecom dell'ordine di cessazione), la sospensione del servizio ADSL per il numero di giorni pari a 127, laddove la sospensione del medesimo servizio dal 11/04/14 al 04/07/2014 (data corrispondente al primo provvedimento di urgenza a seguito del quale l'istante ha dichiarato l'avvenuto ripristino del servizio) è imputabile a Telecom per il numero di giorni pari a 84.

Resta inteso che, per le medesime ragioni su espresse, entrambe le società sono tenute a stornare e non più esigere tutte le fatture eventualmente emesse durante il predetto periodo dal 04/12/2013 al 04/07/2014.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00) considerato gli atti difensivi prodotti e la partecipazione sia all'udienza di conciliazione che in quella di definizione, che dovrà essere corrisposto a metà da entrambi gli operatori convenuti;

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie l'istanza presentata dalla Società xxxx xxx. nei confronti degli operatori Fastweb s.p.a. e Telecom Italia s.p.a. nei termini sopra evidenziati;

2. **La società Fastweb s.p.a.** sarà tenuta a regolarizzare la posizione contabile – amministrativa dell'istante, procedendo allo storno e o al rimborso di tutte le fatture emesse, quanto al servizio voce per il periodo dal 04/12/2013 al 03/12/2014, quanto al servizio ADSL dal 04/12/2013 al 04/07/2014, in quanto indebitamente richieste per le ragioni sopra evidenziate;

3. La società Fastweb s.p.a. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione, da portare a compensazione fino alla sussistenza del debito in capo all'istante:

- **euro 625,00 (seicentoventicinque/00)** per la sospensione parziale del servizio voce a seguito della richiesta di rientro in Telecom, per le ragioni sopra evidenziate;
- **€ 1.270,00 (milleduecentisetanta/00)** per la sospensione totale del servizio ADSL a seguito della richiesta di rientro in Telecom, per le ragioni sopra evidenziate;

4. **La società Telecom Italia s.p.a.** sarà tenuta a regolarizzare la posizione contabile – amministrativa dell'istante, procedendo allo storno e o al rimborso di tutte le fatture emesse, quanto al servizio voce per il periodo dal 04/12/2013 al 03/12/2014, quanto al servizio ADSL dal 04/12/2013 al 04/07/2014, in quanto indebitamente richieste per le ragioni sopra evidenziate;

5. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione:

- **euro 1.190,00 (millecentonovante/00)** per la sospensione parziale del servizio voce a seguito della richiesta di rientro in Telecom, per le ragioni sopra evidenziate;
- **€ 844,00 (ottocentoquarantaquattro/00)** per la sospensione totale del servizio ADSL a seguito della richiesta di rientro in Telecom, per le ragioni sopra evidenziate;

6. Le società Fastweb s.p.a. e Telecom Italia s.p.a. sono tenute, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

7. 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.

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

CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Corecom Abruzzo e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 21 maggio 2015

IL RELATORE

F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL PRESIDENTE

F.to Dott. Filippo Lucci

IL DIRIGENTE

F.to Dott.ssa Michela Leacche

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt.22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m. e i.