

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**Deliberazione n. 34 del 22 luglio 2015**

Sono presenti i componenti del Comitato:

<b>ZANELLA</b>	Federica	Presidente	
<b>BOSCAGLI</b>	Giulio	Vice Presidente	Assente giustificato
<b>SAVOINI</b>	Gianluca	Vice Presidente	
<b>BORELLA</b>	Diego		
<b>ROLANDO</b>	Stefano		

Oggetto: Definizione della controversia Fianza XXX/Telecom Italia S.p.A.

---

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

---

## IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 31 luglio 1997, n. 249, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la deliberazione di Comitato del 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTO il Regolamento interno del Co.Re.Com., approvato con propria deliberazione 7 novembre 2013, n. 63;

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, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 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'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA l'istanza presentata in data 18 novembre 2013, con cui il sig. Fidanza XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Telecom Italia S.p.A. ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 18 novembre 2013 e del 13 gennaio 2014, con le quali il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 23 gennaio 2014;

VISTO il verbale dell'udienza del 23 gennaio 2014;

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

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Con l'istanza presentata in data 18 novembre 2013, ai sensi degli art. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/Cons, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, il sig. XXX Fidanza ha chiesto di dirimere la controversia con Telecom Italia S.p.A. avente ad oggetto contestazioni relative a servizi *business* di telefonia fissa e internet/adsl.

#### **1. La posizione dell'istante**

Nell'istanza introduttiva del procedimento, negli scritti difensivi ritualmente depositati e nella documentazione prodotta e nell'udienza di discussione, l'istante ha dichiarato:

- Di aver chiesto il rientro in Telecom;
- Di aver scoperto che il numero della sua utenza telefonica era stato cambiato;
- Di aver aderito ad una proposta contrattuale "Tutto senza limiti" per € 37,90/mese per 12 mesi;
- Di aver ricevuto la prima fattura, emessa il 5 aprile 2013, che recava un importo di € 220,00, sproorzionato rispetto al contratto richiesto;
- Che tale fattura, rimasta insoluta, recava un'intestazione errata tanto che non era possibile portarla in detrazione fiscale;
- Di aver presentato un reclamo a Telecom, in data 27 aprile 2013, il cui contenuto veniva ribadito con il fax del 6 maggio 2013, con il quale l'istante comunicava di aver preso atto del cambio di numero a lui intestato senza nessuna comunicazione preventiva e che anche il profilo tariffario era diverso da quello richiesto e che la fattura recava l'intestazione Emme Effe di Fidanza XXX, ditta chiusa da oltre trenta anni;
- Di aver perso il contatto con i suoi clienti nel periodo intercorrente dal 25 marzo al 20 aprile 2013, durante il quale l'istante si sarebbe trovato in Cina per motivi di lavoro;
- Che nonostante i reclami, presentati in data 27 aprile e 6 maggio 2013, Telecom sospendeva il servizio di telefonia fissa;
- Di aver esperito, in data 2 ottobre 2013, il tentativo obbligatorio di conciliazione presso la Commissione di conciliazione paritetica Telecom-Altroconsumo;
- Di aver subito la sospensione del servizio internet/adsl, dopo l'udienza di conciliazione presso la Commissione paritetica;
- Di aver allegato la copia della fattura emessa da Vodafone, da cui risulta l'indicazione di due utenze (XXX e XXX), ubicate presso la sede di via Spiazzi n. 6 in XXX con l'indicazione della partita iva n. 01007040XXX;
- Di ritenere, in data 19 dicembre 2013, che le firme presenti sul modulo denominato "*richiesta di migrazione in Telecom Italia – proposta di attivazione*", allegato da Telecom in sede di deposito della memoria ex art. 16 *Regolamento*, non siano state apposte personalmente, in quanto alla data del 28 marzo 2013 egli si trovava in Cina per motivi di lavoro, nonché di aver scoperto di avere ancora attiva la linea telefonica con Vodafone, per la quale continuava a pagare da marzo 2013 in avanti, atteso che Telecom non aveva provveduto al trasferimento come richiesto, pur non avendo mai ricevuto alcuna comunicazione da parte di Telecom, che lo informava dell'impossibilità di ottenere la migrazione del predetto numero di utenza e della conseguente non cessata fornitura dei servizi da parte di Vodafone;

Sulla base di tali premesse, il sig. Fidanza ha chiesto:

- a. il risarcimento per la perdita del numero telefonico a seguito del mancato rientro da Vodafone in Telecom;
- b. lo storno delle fatture emesse da Telecom, in quanto relative all'erogazione di un servizio diverso da quello richiesto;
- c. il risarcimento per l'interruzione del servizio internet/adsl;
- d. l'errata intestazione delle fatture emesse da parte di Telecom;
- e. il risarcimento per mancata attività e disagi alla vita privata e professionale.

## **2. La posizione dell'operatore**

Telecom, negli scritti difensivi ritualmente depositati e nella documentazione prodotta nonché nell'udienza di discussione, ha dichiarato:

- Che il sig. Fidanza, già cliente Telecom con l'utenza XXX, passava a Vodafone nel gennaio 2012 e l'utenza era, all'epoca, intestata a Fidanza XXX come utenza residenziale;
- Che in Vodafone la linea veniva trasformata in *business* e veniva attivato altresì un numero nativo Vodafone (XXX);
- Che quando veniva processata la richiesta di rientro, la linea nativa Vodafone ha impedito il passaggio in Telecom in virtù di uno scarto con causale "*altri DN attivi*", causale che non dipende da Telecom dal sistema di gestione delle migrazioni condiviso da tutti gli operatori;
- Che le numerazioni oggetto di richiesta di migrazione sono quindi rimaste attive, per quanto consta a Telecom, con Vodafone, che mai ha restituito il numero nativo Telecom all'odierna società comparente;
- Che in data 28.2.2013, il sig. Fidanza risulta aver richiesto l'attivazione in Telecom di una nuova linea (XXX), linea attivata regolarmente in data 26.3.2013 con il profilo richiesto e con attivazione del servizio adsl;
- Che nella modulistica firmata anche per la linea da migrare, era indicata la partita iva del sig. Fidanza che era la stessa della ditta Emme Effe di Fidanza XXX, ossia la medesima persona giuridica, avendo la stessa partita iva indicata dal sig. Fidanza, per cui quanto lamentato circa l'indeducibilità delle fatture è del tutto infondato, avuto riguardo al fatto che il soggetto fiscale viene identificato sia con il codice fiscale che con la partita iva, entrambi presenti nelle fatture, a prescindere dalla denominazione utilizzata;
- Che l'istante non ha pagato nulla e a seguito di sollecito di pagamento la linea XXX è passata ad altro operatore ad agosto 2013;
- Che nessuna perdita di numerazione è avvenuta, di cui eventualmente è responsabile l'operatore che ad oggi ha in gestione le linee.

Sulla base di tali premesse, Telecom chiedeva il rigetto integrale dell'istanza di definizione.

## **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento* ed è pertanto proponibile.

Alla luce della Del. A.G.Com. 276/13/Cons, all. A, le richieste di risarcimento dei danni per l'asserita perdita della numerazione e per l'interruzione del servizio adsl possono essere interpretate come richiesta di accertamento di comportamenti illegittimi da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte, la quale potrà poi naturalmente rivolgersi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria per la liquidazione dell'eventuale maggior danno.

Non possono, invece, essere ammesse le richieste di risarcimento dei danni relativi all'attività lavorativa e alla vita privata, azionabili esclusivamente presso l'Autorità Giudiziaria Ordinaria.

E' appena il caso di rilevare che il verbale di mancato accordo, sottoscritto in data 2 ottobre 2013 presso la Camera di conciliazione paritetica Telecom-Altroconsumo, reca testualmente "(...) *Ti conferma che la linea XXX è attualmente in carico ad altro gestore. Pur confermando la correttezza dell'attivazione della linea XXX (...). Ad oggi si conferma che tale numerazione è passata ad altro gestore*".

Al fine di definire la controversia in oggetto, si richiama la delibera A.G.Com. 276/13/Cons, secondo cui il contenuto delle singole richieste di parte può essere interpretato in maniera più sfumata in considerazione del fatto che la pronuncia di definizione è in ogni caso a contenuto vincolato e che in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e, nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare.

Nel merito, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

In ordine alla contestazione dell'istante, inviata via *e-mail* in data 19.12.2013, secondo cui le firme presenti sul modulo denominato "*richiesta di migrazione in Telecom Italia – proposta di attivazione*", recante la data del 28.3.2013, a lui riconducibili siano false, corre l'obbligo di precisare che non rientra nella competenza dell'Autorità Amministrativa l'accertamento dell'autenticità o meno della sottoscrizione, di competenza esclusivamente giudiziaria, e che non vi è, allo stato degli atti, un provvedimento dell'Autorità Giudiziaria che abbia acclarato la falsità delle sottoscrizioni in oggetto.

Peraltro, non può omettersi di rilevare che nella raccomandata *a/r*, datata 26.7.2013 inviata a Telecom, allegata dall'istante, lo stesso dichiarava "*la mia assenza per lavoro all'estero dal 25 marzo (2013) al 20 aprile (2013)*".

Inoltre, in sede di memoria *ex art. 16 Regolamento*, Telecom depositava altresì il modulo denominato "*proposta di passaggio in Telecom Italia*", recante la data del 19 marzo 2013, antecedente alla data di assenza per motivi di lavoro all'estero dal 25.3.13 al 20.4.13, atteso che di fatto le firme dell'istante presenti sul predetto modulo non risultano essere state contestate.

Quindi, dagli atti del procedimento risulta che le questioni oggetto della controversia tra il sig. Fidanza e la società Telecom attengono: alla migrazione, non andata a buon fine, dell'utenza di telefonia fissa e internet/adsl corrispondente alla numerazione XXX intestata all'istante dall'operatore Vodafone Omnitel B.V. a Telecom Italia S.p.A.; all'attivazione di un profilo tariffario diverso da quello richiesto relativamente all'utenza XXX, attivata come nuova linea, da Telecom; alla sospensione dell'erogazione dei servizi di telefonia fissa e internet/adsl relativamente all'utenza XXX; alla perdita della numerazione principale corrispondente al XXX.

In ordine alla migrazione, non andata a buon fine, dell'utenza di telefonia fissa e internet/adsl corrispondente al XXX dall'operatore Vodafone Omnitel B.V. a Telecom Italia S.p.A., in particolare dalla documentazione prodotta da parte di Telecom, si evince che, in data 19 marzo 2013, l'utente sottoscriveva il modulo denominato "*proposta di passaggio in Telecom Italia*", da cui risulta: "*con la sottoscrizione del presente atto esercita il proprio diritto di recesso dal contratto telefonico con l'operatore Vodafone e chiede di rientrare in Telecom Italia S.p.A., conferendole mandato ad informare l'altro operatore...prefisso XXX numero telefonico XXX, profilo tariffario: tutto senza limiti e internet senza limiti, servizi aggiuntivi all'offerta: superinternet 20 mega (...) XXX 19.03.2013, codice agenzia 12568, codice incaricato alla vendita OT21571*".

In base alla vigente normativa regolamentare, gli operatori di telecomunicazioni sono tenuti a garantire nelle procedure di passaggio tra operatori, per quanto tecnicamente possibile, il minimo disservizio all'utente finale.

E' appena il caso di rilevare che l'A.G.Com., interpretando il disposto di cui all'articolo 1, comma 3, L. 40/2007, ha chiarito che il diritto al trasferimento delle utenze tra i diversi operatori *"senza vincoli temporali o ritardi non giustificati"* è riconosciuto ai clienti come diritto pieno ed incondizionato, il che si traduce in un obbligo per gli operatori di attivare senza indugio le procedure di migrazione/trasferimento delle utenze entro modalità e tempi predefiniti (dalle delibere dell'Autorità), termini che, comunque, non devono eccedere un tempo massimo di 30 giorni dalla richiesta.

Come evidenziato dall'A.G.Com., con la propria Del. 49/15/CIR, *"a prescindere dalla imputabilità o meno del disservizio lamentato dall'istante, nell'ambito del singolo rapporto contrattuale insorto tra le parti all'atto di ricezione da parte del gestore del modulo di adesione contrattuale sottoscritto dall'utente, l'operatore è, comunque, tenuto al rispetto degli oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti"*.

Nel caso di specie, la società Telecom Italia S.p.A. non ha reso edotto l'istante in ordine agli impedimenti tecnici ostativi al completamento della procedura di migrazione.

Sul punto, sempre A.G.Com, con la propria Del. 121/11/CIR, rileva che *"sussiste la responsabilità dell'operatore recipient per il ritardo nell'espletamento della procedura di portabilità qualora risulti che questi non si sia prontamente attivato alla risoluzione della problematica, e non abbia fornito adeguata informativa all'utente in ordine al completamento della procedura di portabilità e ciò legittima la liquidazione di un indennizzo in favore dell'utente"*.

Di fatto, Telecom Italia S.p.A. avrebbe dovuto provare, nel corso della presente procedura, di avere informato l'istante in ordine all'asserita, quanto non giustificata, causale di scarto.

Nel caso in esame, Telecom, nella fattispecie in esame, non ha tempestivamente avviato la procedura di rientro, né si è fatta carico di informare il cliente, in ossequio ai fondamentali principi di correttezza e trasparenza professionale, che la sua richiesta relativamente all'utenza XXX non poteva essere eseguita.

Ciò stante, a prescindere da una valutazione in ordine alla fondatezza o meno della causa ostativa al rientro, si ravvisa, nella condotta di Telecom, una gestione negligente ed approssimativa della procedura riferita all'odierno ricorrente.

Tale inerzia ha determinato, ai danni del cliente, una situazione di incertezza e di disagio, perdurante per lungo ed ingiustificato lasso di tempo.

L'articolo 18, comma 2, Del. A.G.Com. 4/06/CONS, come novellata dalla delibera A.G.Com. 274/07/CONS, obbliga, nell'ambito del processo di migrazione da un operatore ad un altro, l'operatore *recipient* a fornire all'utente una comunicazione che conferma la data prevista per la migrazione.

Pur non trovando applicazione, tale obbligo, nell'ipotesi inversa di un esito negativo della migrazione, risulta evidente come la trasparenza e lo scambio di informazioni rappresentino principi che danno contenuto all'obbligo di correttezza e diligenza, qualificabile infatti come *"dovere di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra parte, a prescindere dall'esistenza di specifici obblighi contrattuali o di quanto espressamente stabilito da singole norme di legge"* (Cass. SS.UU., sent. 28056/2008).

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 Del. A.G.Com. 179/03/CSP, laddove si afferma che l'operatore deve informare gli utenti delle decisioni che li riguardano e delle loro motivazioni.

Nella fattispecie, l'operatore, nonostante il reclamo dell'utente, non ha mai comunicato allo stesso l'esistenza di eventuali difficoltà tecniche o di altri ostacoli incontrati nell'adempimento dell'obbligazione e solo in pendenza del procedimento di definizione si è

limitato ad affermare la presenza sui sistemi informatici della causale di scarto “altri DN attivi”.

Nessun documento idoneo a provare l'asserita esistenza della tempestività della richiesta e della predetta causale di scarto è stato prodotto dall'operatore e, prive di adeguato sostegno probatorio, tali affermazioni non sono sufficienti ad assolvere l'onere della prova su di lui gravante.

Ne consegue l'esclusiva responsabilità di Telecom per l'inadempimento lamentato dall'utente in ordine al mancato passaggio dell'utenza XXX da Vodafone Omnitel B.V. a Telecom Italia S.p.A..

Per quanto sopra, si ritiene ragionevole riconoscere all'istante un equo indennizzo per la condotta dell'operatore, atteso che quest'ultimo non ha dato corso alle corrette procedure, venendo meno ai suoi doveri di correttezza e diligenza professionale per la totale carenza informativa nei confronti del cliente.

Nel merito, peraltro, non può omettersi di osservare che l'utenza XXX, indicata sul modulo denominato “*proposta di passaggio in Telecom Italia*”, recante la data del 19 marzo 2013, in cui se ne prevedeva l'attivazione con il profilo tariffario “*Tutto senza limiti*”, risultava di fatto essere attiva, ancora in gestione presso Vodafone Omnitel B.V., per cui l'utente pagava le relative fatture “*da marzo in poi*”, come confermato con la e-mail del 19.12.2013. Alla luce dell'orientamento di A.G.Com., la fattispecie *de quo* si inquadra nel ritardo di attivazione dei servizi (fonia e adsl), contrattualmente richiesti, derivante da una procedura di cambio di operatore (da Vodafone a Telecom), disciplinata dall'art 3, comma 3, Del. A.G.Com. 73/11/CONS.

L'art. 3 Del. A.G.Com. 73/11/CONS, stabilisce che “*1. Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad € 7,50 per ogni giorno di ritardo. 2. Ai fini di cui al comma 1 è applicato l'indennizzo anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi. 3. Se il ritardo riguarda procedure per il cambio operatore gli importi di cui al comma 1 sono ridotti ad un quinto (...).*”.

Inoltre, tenuto conto che trattasi di utenza *business*, occorrerà fare applicazione del combinato disposto degli artt. 3, comma 3, e 12, comma 2, Del. A.G.Com. 73/11/CONS, ragion per cui il criterio indennitario di € 1,50 (1/5 di € 7,50) per servizio non accessorio andrà raddoppiato per ogni giorno di disservizio.

In ordine alla quantificazione del periodo temporale indennizzabile, preso atto che il modulo denominato “*proposta di passaggio in Telecom Italia*” relativamente all'utenza XXX è stato debitamente sottoscritto dall'istante in data 19.3.2013, che è la prima richiesta risultante agli atti del procedimento, e che ai sensi dell'art. 1, comma 3, L. 40/2007, “*i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni*”, si ritiene ragionevole che l'utenza XXX sarebbe dovuta rientrare in Telecom al più tardi entro il 18 aprile 2013, ossia entro 30 giorni dalla richiesta.

Pertanto, il *dies a quo* del calcolo indennitario spettante all'utente dall'inadempimento contrattuale di Telecom rispetto all'istante decorre dal 19 aprile 2013.

In relazione alla determinazione del successivo *dies ad quem*, preso atto dell'assenza di qualsivoglia comunicazione da parte di Telecom in ordine al mancato passaggio della predetta utenza nei confronti del sig. Fidanza, alla luce della Del. A.G.Com. 276/13/CONS,

al fine della quantificazione dell'indennizzo spettante all'utente occorre far riferimento alla prima occasione in cui l'istante, o un suo rappresentante, ha avuto occasione di interloquire con l'operatore in ordine alle fattispecie in esame, ossia la data del 2 ottobre 2013, in cui si svolgeva l'udienza di conciliazione presso la Camera di conciliazione paritetica, conclusasi con il mancato accordo tra le parti.

In ordine all'indennizzo ex artt. 3, comma 3, e 12, comma 2, è appena il caso di rilevare che può essere presa in considerazione esclusivamente l'utenza XXX e non anche l'utenza XXX, in quanto quest'ultima non risulta indicata sul modulo denominato "proposta di passaggio in Telecom" datato 19.3.2013 nonché in quanto è assente qualsiasi riferimento all'utenza XXX come risulta dal verbale del 2.10.2013, redatto al termine del procedimento per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione.

Pertanto, l'arco temporale di riferimento al fine della quantificazione dell'indennizzo in relazione all'utenza XXX, ai sensi degli artt. 3, comma 3, e 12, comma 2, è pari a 167 giorni (dal 18.4.2013 al 2.10.2013) che è da moltiplicarsi per € 6,00/die, derivante da € 1,50 x 2 (business) x 2 servizi (fonia e internet/adsl) per un totale di € 1.002,00 che Telecom dovrà corrispondere al sig. Fianza.

Non può invece essere accolta la richiesta di indennizzo per perdita della numerazione (XXX) in quanto risultante funzionante e in gestione con l'operatore Vodafone, a cui l'utente ha "continuato a pagare da marzo in poi", come da lui stesso dichiarato nella e-mail del 19.12.2015.

In merito alla richiesta di storno delle fatture emesse da Telecom, in quanto relative all'erogazione di un servizio diverso da quello richiesto.

Tale richiesta, ragionevolmente da riferirsi all'attivazione della nuova linea XXX, non risulta meritevole di accoglimento atteso l'utilizzo dei servizi di telefonia ed internet/adsl da parte dell'utente nonché per assenza dell'idonea documentazione contrattuale a sostegno della domanda dell'utente.

In relazione alla richiesta di indennizzo per l'interruzione del servizio internet/adsl riferito all'utenza XXX, tale istanza non può trovare accoglimento, alla luce della normativa vigente, stante l'assenza del pagamento, anche parziale da parte dell'utente delle relative fatture nonché i solleciti di pagamento, inseriti anche in fattura da parte dell'operatore, come quello presente sulla fattura n. 8B00814724 (conto n. 4/13) emessa in data 6 giugno 2013 di € 159,50, dalla cui prima pagina risulta che *"alla data del 6.6.2013 ci risulta che lei non abbia ancora pagato il conto n. 3/13 di € 220,00"*.

In merito alla questione relativa all'errata intestazione delle fatture emesse da parte di Telecom, la quale provvedeva ad emettere le fatture con l'intestazione *"ditta Emme Effe di Fianza XXX, codice fiscale XXX e partita iva XXX, via Spiazzi 1 - XXX"*, non può omettersi di rilevare che, sebbene sia il codice fiscale che la partita iva coincidano con quelle di Fianza XXX, Telecom avrebbe dovuto evidentemente emettere le fatture con l'intestazione corretta, ossia *"Fianza XXX codice fiscale XXX e partita iva 01007040XXX, via Spiazzi 1 - XXX"*.

In ordine alla spese di procedura, tenuto conto della condotta delle parti nel presente procedimento, della partecipazione dell'utente all'udienza di discussione nel presente procedimento e del tentativo obbligatorio di conciliazione svoltosi presso la Commissione paritetica, alla luce della tabella dei rimborsi dei procedimenti amministrativi in questione, si ritiene ragionevole riconoscere in favore dell'utente la somma di € 150,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com per delega dell'A.G.Com;



All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

## D E L I B E R A

a definizione della controversia tra il sig. Fidanza/Telecom Italia S.p.A., che:

- Telecom Italia S.p.A. corrisponda in favore del sig. Fidanza la somma di € 1.002,00 a titolo di mancato passaggio e contestuale attivazione dell'utenza XXX da Vodafone Omnitel B.V. a Telecom Italia S.p.A.;
- Telecom Italia S.p.A. corrisponda in favore del sig. Fidanza la somma di € 150,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura;
- Telecom Italia S.p.A. provveda alla riemissione delle fatture relative all'utenza XXX con l'intestazione "Fidanza XXX, c.f. XXX e p. iva 01007040XXX, via Spiazzi 1 – XXX";

con rigetto di ogni altra istanza.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.  
dott. Massimiliano Della Torre

La Presidente del Co.Re.Com.  
dott.ssa Federica Zanella

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, *Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 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 degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.  
dott. Massimiliano Della Torre