



DELIBERAZIONE
n. 3 del 28 gennaio 2021

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 396/17 xxxxx
Fastweb S.p.A. / Vodafone Italia S.p.A.**

Presenti:

| | |
|--------------------------|-----------------------|
| ENZO BROGI | <i>Presidente</i> |
| CHETI CAFISSI | <i>VicePresidente</i> |
| ALBERTO LAPENNA | <i>Componente</i> |
| ELETTRA PINZANI | <i>Componente</i> |
| MASSIMO SANDRELLI | <i>Componente</i> |

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

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

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l'"*Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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 28 novembre 2017;

VISTA la "*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA Delibera Agcom n. 274/07/CONS "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso" e successive modifiche ed integrazione;

VISTA Delibera Agcom n. 41/09/CIR "*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*";

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "*Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

VISTA la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica*" e successive modifiche;

VISTA la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”,

VISTA l’istanza GU14 n. 396 del giorno 24 luglio 2017 con cui la società Da Quei Citti di Zanchi Roberto e C. S.n.c chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con le società Fastweb S.p.A. (di seguito, per brevità, Fastweb) e Vodafone Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Vodafone) ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

RILEVATO che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell’istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La società istante ha lamentato il ritardato passaggio dell’utenza n. 0575 750xxx da Fastweb a Vodafone, nonché l’interruzione dei servizi nelle more della migrazione.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 5 luglio 2016, sottoscriveva con l’operatore Vodafone “*un contratto per la linea della (...) attività commerciale*”, aderendo ad una offerta presentata da “*una Promoter della società [che prevedeva] il piano e.box per aziende dove [erano] state abbinate oltre alla linea fissa ed Mail anche 4 SIM e 3 telefoni cellulari con pagamento in fattura*”;

- seguito della sottoscrizione del predetto contratto, le SIM venivano attivate, così come il collegamento ADSL, ma non il servizio voce sull’utenza chiesta in portabilità dal precedente operatore (Fastweb);

- “*l’attività commerciale rimaneva isolata dal 27 Luglio 2016*”; immediatamente contattava “*il Servizio Clienti per chiedere spiegazioni e l’immediata attivazione della linea fissa ma nessuno [era] stato in grado di porre rimedio né tanto meno di attivare linea tempestivamente. La linea fissa [veniva] riattivata solo il 19 Settembre 2016*”, con grave disagio per l’attività del ristorante;

- inoltrava all’operatore Vodafone raccomandata A/R del 27 settembre 2016 per il tramite dell’associazione riferimento, ad oggetto “*Richiesta rimborso danni per mancato servizio (Cod cliente: 7.1986609)*”.

In data 19 maggio 2017 la parte istante esperiva nei confronti degli operatori Fastweb e Vodafone tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) l’“*indennizzo per mancata lavorazione del reclamo*”;
- ii) l’“*indennizzo per la mancanza di linea*”;
- iii) l’“*indennizzo per i disagi subiti da quantificare in sede conciliativa*”.

2. La posizione dell'operatore.

La società Fastweb, in data 1° settembre 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha preliminarmente eccepito:

- *“l'inammissibilità dell'istanza in epigrafe in quanto non sussiste la materia del contendere nei confronti della scrivente. Infatti il numero di telefono indicato come oggetto della controversia sia nel formulano UG (doc. 1) che nel GU 14, ossia lo 0575165xxxx, non è mai transitato sui sistemi Fastweb Spa, né risulta essere mai stato associato all'istante che era attivo sui sistemi della scrivente con un'altra numerazione”;*
- *“la carenza di legittimazione attiva del Sigxxxx. Costui propone istanza per conto di xxxx, ma senza depositare alcuna visura camerale che ne comprovi, appunto, la legittimazione attiva”;*
- *“l'inammissibilità delle doglianze poste dall'istante, in quanto introdotte in violazione di quanto stabilito dalla Delibera 276/13/CONS. Infatti, in base all'articolo 16, comma 2 bis: "tutti gli atti di parte devono essere chiari e sintetici, anche nella veste grafica, evitando formulazioni enfatiche o ridondanti, dovendosi limitare alla semplice esposizione dei fatti e delle rispettive richieste. L'utilizzo dei formulari predisposti dalla Direzione solo per comunicare i dati anagrafici, con il rinvio a documenti allegati per l'esposizione dei fatti e l'illustrazione delle richieste, può essere interpretato come violazione del suddetto principio ove il rinvio non appaia giustificato”.*

Nel merito la società Fastweb ha dedotto quanto segue:

- “1. In data 28.06.2013 l'istante ha aderito ad una proposta di abbonamento Fastweb Spa, che prevedeva la portabilità del solo numero 0575750xxx (doc. 1);*
- 2. Successivamente tutti i servizi richiesti sono stati correttamente attivati, secondo quanto stabilito dalle "Condizioni Generali di Contratto”;*
- 3. Con l'introduzione del presente procedimento controparte lamenta una presunta interruzione dei servizi a far data dal 27.07.2016 fino al 09.09.2016, in fase di migrazione da Fastweb Spa a Vodafone, nonché l'asserita mancata risposta ai reclami;*
- 4. Per quanto riguarda la presunta sospensione dei servizi nel periodo indicato da xxxx, sulla numerazione 0575750xxx, la scrivente non ha mai riscontrato alcuna anomalia nell'erogazione dei propri servizi, che risultano sempre correttamente fruiti dall'istante (doc. 2);*
- 5. Inoltre, contrariamente a quanto asserito nella descrizione dei fatti allegata al formulano GU14, non è mai giunta alcuna segnalazione dei presunti malfunzionamenti, né l'istante fornisce evidenza di segno contrario;*
- 6. A tal proposito, bisogna evidenziare che l'articolo 5.2 della Carta dei Servizi prevede che "In caso irregolare funzionamento della propria rete di telecomunicazioni, FASTWEB si impegna ad intervenire, in prima istanza con modalità in remoto ed, in caso di non risoluzione del guasto, tramite personale dotato di tesserino di riconoscimento, entro le 72 ore successive alla segnalazione del disservizio, salvo i casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore nei quali lavoreremo comunque per ripristinare il servizio con la massima celerità, ",-*
- 7. Ebbene, si ribadisce che, nel caso che ci impegna, non è mai pervenuta alcuna segnalazione in merito alla presunta sospensione dei servizi;*
- 8. A tal proposito, l'art. 13.2 delle Condizioni Generali di Contratto prevede che "Le comunicazioni di cui al presente Contratto, ove non diversamente specificato, dovranno essere inviate tramite raccomandata A/R o via fax. (...);*

9. È evidente che, in mancanza di dette segnalazioni, la compagnia non può monitorare tutti i clienti e venire a conoscenza di eventuali guasti;

10. Per consolidato orientamento dell'Autorità "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione ". (ex multis: Agcom Delibera nn. 100/12/CIR, i 13/12/CIR, 127/12/CIR; 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR);

11. Ancora, prosegue l'AGCOM nella delibera n. 165/15/CIR: "non avendo l'utente mai inviato alcun reclamo all'operatore, nemmeno dopo aver ricevuto le prime fatture... alcuna responsabilità può rinvenirsi in capo alla società telefonica che, ignara dell'esistenza di eventuali problemi, ha continuato ad emettere le fatture...";

12. La mancata segnalazione dei presunti disservizi rileva, altresì, ai sensi dell'art. 1227, comma II, c.c., che così stabilisce: "Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza";

13. Dunque, nessun indennizzo sarà dovuto né per il presunto malfunzionamento, né per l'assente mancata risposta al reclamo;

14. Inoltre, per completezza, occorre sottolineare che nelle date del 07.07.2016 e del 04.08.2016 sono pervenute n.2 richieste di migrazione per il dn. 0575750xxx, da parte di Vodafone, entrambe bocciate per "sessione scaduta";

15. Successivamente, Vodafone ha inoltrato una nuova richiesta di cd. Number Portability Pura il 06.09.2016 ed espletata il 19.09.2016;

16. Evidenza di quanto appena esposto è data dalle schermate Eureka depositate (doc. 3);

17. Dunque, per qualsiasi eventuale contestazione in merito ad un ritardo nell'espletamento di tale procedura, la scrivente non potrà essere ritenuta responsabile".

La società Vodafone, non ha fatto pervenire memoria difensiva, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento.

3. Motivazione della decisione.

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

In primis si osserva che:

- può essere accolta l'eccezione di Fastweb circa l'inammissibilità dell'istanza riguardo alla numerazione 0575 1650xxx, in quanto mai transitata nei propri sistemi;

- non merita accoglimento l'eccezione preliminare sollevata dall'operatore Fastweb in relazione alla carenza di legittimazione attiva dell'utente. Al riguardo, si rappresenta che l'istanza di definizione depositata presso il Co.Re.Com della Toscana risulta compilata mediante il formulario GU14, la cui sottoscrizione determina l'assunzione di responsabilità dell'istante in ordine alla veridicità di quanto dichiarato, ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000;

- la domanda *sub iii)* volta ad ottenere dai gestori l'"indennizzo per i disagi subiti da quantificare in sede conciliativa", a prescindere dalla sua generica formulazione, dovrà essere considerata complessivamente in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa disposto dalle

Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS ed interpretata come richieste di accertamento di un comportamento illegittimo da parte degli operatori coinvolti e del conseguente diritto all'indennizzo.

Nel merito, la presente controversia verte sulla ritardata migrazione dei servizi sull'utenza n. 0575 750xxx da Fastweb a Vodafone, sull'interruzione del servizio voce sulla sopraddetta utenza nel periodo 27 luglio - 19 settembre 2016, nonché sulla mancata risposta ai reclami.

Sulla ritardata attivazione con Vodafone dell'utenza n. 0575 750xxx.

Parte istante ha dedotto in istanza che l'operatore Vodafone, a fronte di un contratto sottoscritto in data 5 luglio 2016, attivava correttamente il servizio ADSL con inclusa un'utenza provvisoria, ma espletava in ritardo la portabilità del numero 0575 750xxx dal gestore Fastweb, avvenuta in data 19 settembre 2016. Di contro, la società Fastweb, quale operatore *donating*, ha declinato ogni responsabilità. Da parte sua, la società Vodafone, quale operatore *recipient*, non ha depositato memorie, non eccependo alcunché alle contestazioni dell'istante.

La doglianza di parte istante è fondata ed è meritevole di parziale accoglimento la richiesta d'indennizzo *sub iii*) per la ritardata portabilità del numero 0575 750xxx per le ragioni di seguito esposte.

Ai fini di una migliore comprensione delle fattispecie oggetto di contestazione sembra utile premettere una sintetica descrizione del complesso quadro normativo in materia di migrazione della telefonia fissa, evidenziandone gli aspetti di maggior rilievo ai fini che qui interessano. La legge 2 aprile 2007, n. 40 recante "*conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese*", ha riconosciuto all'utente finale la facoltà di trasferire il contratto di fornitura del servizio in capo ad un altro operatore. A tal riguardo, si segnala il disposto dell'articolo 1, comma 3, della predetta legge, secondo cui: 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*". A valle di tale normativa, l'Agcom ha adottato la Delibera n. 274/07/CONS recante "*Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*", la Delibera n. 41/09/CIR recante "*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*" e la Delibera 52/09/CIR recante "*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla Delibera Agcom n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del codice segreto*".

Alla luce di tale quadro normativo è possibile schematizzare la complessa procedura di migrazione in tre fasi. Nella fase 1, in particolare, l'utente aderisce ad un'offerta commerciale di un operatore commerciale diverso (c.d. operatore *recipient*) da quello presso il quale è l'utenza da migrare (c.d. operatore *donating*). Nella fase 2, l'operatore *recipient* trasmette la richiesta di passaggio all'operatore *donating* e quest'ultimo procede alle verifiche formali e tecniche previste dalla normativa di settore, fornendo l'esito delle stesse ("OK" o "KO") entro 5 giorni lavorativi, trascorsi inutilmente i quali si applica il silenzio assenso. Nella fase 3, l'operatore *recipient*, ricevuto il riscontro positivo o comunque in applicazione del silenzio assenso, processa la migrazione entro la DAC (data di attesa consegna) precedentemente concordata con il cliente. In tal modo viene avviato il *provisioning* tecnico da parte dell'operatore di rete.

Pertanto, a fronte della normativa di cui sopra, spettava ai due operatori coinvolti provare di essersi attivati in conformità alla normativa in esecuzione della prestazione richiesta.

Con riferimento al caso di specie occorre evidenziare che, con specifico riferimento alle procedure di passaggio fra operatori sopra richiamate, secondo il consolidato orientamento dell'Autorità, un ruolo

preminente nella gestione della procedura spetta all'operatore *recipient*, mentre l'operatore *donating* assume una condotta passiva (cfr., *ex multis*, 33/18/DTC, Delibera Agcom n. 158/20/CIR).

Al riguardo, da parte sua, l'operatore *donating* Fastweb ha declinato ogni responsabilità, avendo processato le richieste ricevute; a supporto della propria posizione ha depositato le schermate tratte dai sistemi in uso, dalle quali si evince che la migrazione risulta espletata in data 19 settembre 2016.

L'operatore *recipient* Vodafone, come detto, non ha depositato memorie, lasciando incontestate le affermazioni dell'utente e non fornendo giustificazione alcuna in merito al ritardato espletamento della procedura di migrazione. Inoltre, avendo proceduto all'attivazione dell'utenza provvisoria e del servizio ADSL, ha indotto l'utente a ritenere imminente l'attivazione del numero in uso dalla società istante oggetto di richiesta di portabilità. Alla luce della documentazione acquisita al fascicolo, nonché all'esito dell'approfondimento istruttorio a Telecom Italia (*Wholesale*), risulta che il ritardo della migrazione sia imputabile a rifiuto in fase 3 ("KO tecnico"), di precipua competenza dell'operatore *recipient*. Al riguardo emerge che la prima DAC (Data Attesa Consegna), non andata a buon fine, risulta fissata in corrispondenza del giorno 29 luglio 2016.

Dunque, spettava all'operatore *recipient* (nel caso di specie Vodafone), rappresentare di aver compiuto tutte le azioni necessarie all'espletamento della portabilità del numero 0575 750xxx, nonché aver comunicato all'utente l'impedimento tecnico incontrato, stante l'obbligazione assunta direttamente con l'utente ai sensi dell'art. 17, comma 2, della Delibera Agcom n. 274/07/CONS.

Sul punto deve rilevarsi che non vi è agli atti prova alcuna del fatto che l'operatore abbia informato l'utente circa le possibili difficoltà tecniche riscontrate durante l'attivazione dell'utenza richiesta in portabilità, né vi è prova che eventuali comunicazioni siano state inviate al cliente per informarlo dell'attivazione di una utenza provvisoria contestualmente all'installazione del servizio ADSL. Oltretutto non si rinviene documentazione idonea a dimostrare che l'operatore si sia diligentemente attivato per rimuovere le eventuali problematiche tecniche sorte, ostantive all'attivazione del servizio voce sull'utenza n. 0575 750xxx.

Ciò premesso, si ritiene, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, che l'operatore Vodafone, in assenza di prova contraria, sia responsabile del disservizio subito dall'utente in relazione alla ritardata portabilità dell'utenza n. 0575 750xxx; ne consegue che deve essere riconosciuto alla società istante un indennizzo proporzionato al disagio che ha interessato l'utenza *de qua*.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 6, che al comma 1 dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS prevede, in caso "*omessa o ritardata portabilità del numero*", un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di disservizio. Nel caso di specie, il predetto parametro deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato *Regolamento*, attesa la natura *business* dell'utenza telefonica interessata dal disservizio.

Ciò posto, per quanto concerne l'intervallo temporale rispetto al quale calcolare l'indennizzo, si individua il *dies a quo* nel giorno 29 luglio 2016 (data della prima DAC in atti non andata a buon fine per "KO tecnico") e il *dies ad quem* nella data del 19 settembre 2016 (giorno in cui veniva espletata la portabilità del numero).

Pertanto, in parziale accoglimento della domanda *sub iii*), l'operatore Vodafone è tenuto ad erogare un indennizzo per la ritardata portabilità dell'utenza n. 0575 750xxx pari all'importo di euro 520,00 (euro cinquecentoventi/00) computato secondo il parametro di euro 10,00 *pro die* per n. 52 giorni di ritardata portabilità dell'utenza n. 0575 75xxx.

Sulla mancata erogazione del servizio voce nel periodo 27 luglio – 19 settembre 2016

Parte istante ha lamentato di essere rimasto isolato per il periodo 27 luglio – 19 settembre 2016, laddove l'operatore Fastweb, gestore della linea nel suddetto arco temporale, ha evidenziato di non aver riscontrato anomalie e di non aver ricevuto segnalazioni dall'utente. Oltre a ciò la società Fastweb ha dedotto che, dalle fatture in atti, si evidenzia traffico in uscita sull'utenza n. 0575 750xxx per tutto il periodo interessato.

Sebbene la società Fastweb non abbia provato il corretto funzionamento del servizio voce in entrata, la doglianza dell'utente circa l'impossibilità di essere raggiunto dalle chiamate esterne non può essere accolta, stante l'assenza di segnalazione in atti, circostanza posta in luce dall'operatore medesimo.

Si rileva, infatti, che agli atti non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di contestazione e/o reclamo da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione, né vi è evidenza di qualsiasi altro atto, anche monitorio, volto a sollecitare al gestore la risoluzione del disservizio.

Giova evidenziare, inoltre, che neppure in fase di repliche alle memorie di controparte l'istante ha riferito e prodotto documentazione che dimostri l'avvenuta segnalazione di quanto si duole. A tal proposito, occorre richiamare l'unanime orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia, secondo il quale «[n]on è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione» (si vedano le delibere nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR, 69/11/CIR).

Sul punto viene in rilievo quanto più volte precisato nelle delibere dell'Autorità, ovvero che in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova circa l'attivazione di ogni comportamento idoneo alla risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione (*ex multis* Delibera Agcom n. 68/16/CIR).

Pertanto, alla luce di quanto sopra esposto, si ritiene che la richiesta *sub ii)* di parte istante non meriti accoglimento, considerata la mancanza agli atti di documentazione idonea a consentire le verifiche istruttorie di cui sopra.

Sulla mancata risposta al reclamo.

La domanda *sub i)* nei confronti di Fastweb non può essere accolta, stante l'assenza di reclami in atti rivolti al predetto operatore.

Parimenti non può essere accolta la domanda *sub i)* nei confronti di Vodafone, atteso che l'istante ha depositato la copia di un reclamo inviato a detto gestore per il tramite dell'associazione dei consumatori di riferimento datato 27 settembre 2016. La lettera indica l'invio a Vodafone a mezzo raccomandata A/R, ma non è allegata la prova dell'inoltro medesimo, né tanto meno la cartolina dell'avvenuto ricevimento.

Ne deriva che la domanda di indennizzo non può essere accolta stante l'assenza di tracciamento del reclamo in atti.

Infine si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura da erogarsi da parte dell'operatore Vodafone; nel caso della società Fastweb, considerato il rigetto della domanda, si ritiene equo compensare le spese di procedura.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 28 gennaio 2021;

D E L I B E R A

- I) il rigetto dell'istanza *de qua* nei confronti della società Fastweb S.p.A. con compensazione delle spese procedurali.
- II) in parziale accoglimento dell'istanza *de qua* che l'operatore Vodafone provveda:
- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario:
 - a) euro 520,00 (cinquecentoventi/00) oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, a titolo d'indennizzo per la ritardata portabilità dell'utenza n. 0575 75xxxx).;
 - b) euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

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 atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi



DELIBERAZIONE
n. 3 del 28 gennaio 2021

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)