

DELIBERA DL/135/14/CRL/UD del 15 dicembre 2014

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

██████████ / FASTWEB ██████

IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 15 dicembre 2014;

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'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1° gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "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" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 15 gennaio 2014, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/46/2014, con cui la ██████████ (di seguito, per brevità, "██████████") ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società FASTWEB ██████ (di seguito, per brevità, "Fastweb");

VISTA la nota del 06.02.2014 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, nonché a Wind Telecomunicazioni spa (di seguito, per brevità, "Wind") ex art. 18 Regolamento citato, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la memoria ed i documenti presentati da Fastweb;

VISTA la memoria istruttoria ex art. 18 Regolamento depositata da Wind;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

a) Con istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione depositata presso il Corecom Lazio il 20.11.2013 (prot. 13-C-11244) nei confronti di Fastweb, cui veniva successivamente riunita quella presentata nei confronti di Wind, l'utente ha lamentato di non aver potuto fruire del servizio adsl per malfunzionamento dello stesso a causa della "*centralina Fastweb non funzionante*"; la mancata lavorazione della richiesta di migrazione con portabilità delle utenze fisse business n. xxxxxxx505 e xxxxxxx105, nonché del servizio adsl, dall'operatore Fastweb (donating) all'operatore Wind (recipient), a seguito di contratto concluso con Wind il 18.10.2013; dichiarava altresì di avere appreso, in data 20.11.2013 da Wind, l'immotivato rifiuto (KO) di Fastweb al rilascio delle linee, e di avere ricevuto da Fastweb proposte commerciali telefoniche rifiutate dall'utente; ha infine contestato gli importi di cui alla fattura Fastweb n. 7720831, ritenendoli non dovuti. L'utente ha quindi chiesto, nei confronti di Fastweb, l'applicazione degli indennizzi di cui all'Allegato A alla Delibera 73/11/CONS per la mancata portabilità delle due utenze business e dell'adsl, e per il malfunzionamento del servizio adsl; lo storno integrale delle fatture emesse; un indennizzo di Euro 5.000 "*per danni conseguenti all'illegittimo comportamento del gestore*". Quanto a Wind, l'utente ne ha chiesto la condanna al pagamento degli indennizzi di cui all'Allegato A alla Delibera 73/11/CONS per la mancata portabilità, e per le ritardate risposte ai reclami inoltrati.

b) Con distinti provvedimenti temporanei, rispettivamente U6863/13 del 9.12.2013 e U6864/2013 del 9.12.2013, il Corecom Lazio, su istanza dell'utente, ordinava a Fastweb l'immediato rilascio delle due linee fisse, ed a Wind di provvedere alla immediata portabilità delle medesime linee.

c) All'udienza del 14.01.2014, alla presenza dell'utente e di Fastweb, l'utente si riportava alle proprie richieste, chiedendo il pagamento della complessiva somma di Euro 2.400,00 a titolo di indennizzo, "*salva diversa quantificazione dei danni, tutti documentabili, in caso di mancata conciliazione*"; il gestore Wind era assente. Fastweb non accordava le richieste dell'utente, con conseguente esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione.

d) Con la successiva istanza di definizione, proposta nei confronti del solo gestore Fastweb, l'utente - ribadita la mancata portabilità verso Wind di cui al contratto del 18.10.2013, per illegittimo rifiuto di Fastweb (3 KO), e la mancata ottemperanza al provvedimento temporaneo - insisteva nella richiesta portabilità verso Wind, chiedendo altresì l'applicazione degli indennizzi di cui all'Allegato A alla Delibera 73/11/CONS per la mancata portabilità a decorrere dal 18.10.2013, e per la mancata risposta ai reclami effettuati; lo storno integrale delle fatture emesse da Fastweb a decorrere dal 18.10.2013 e sino alla definizione del procedimento; un indennizzo di Euro

10.000 “per i disagi e conseguenti danni economici subiti”.

e) Con memoria istruttoria tempestivamente depositata, Wind deduceva che relativamente al DN xxxxxxx505 era presente, sui propri sistemi – di cui depositava le relative schermate – un KO in fase 2 del 19.11.2013 per “*disservizio al cliente per incompletezza dei DN associati all'accesso*”; relativamente al DN xxxxxxx2105 erano presenti 3 richieste in KO Fase 2 per “*disservizio al cliente per incompletezza dei DN associati all'accesso*” rispettivamente del 7.11.2013, 18.11.2013 e 27.11.2013. Aggiungeva altresì che “*la tipologia di KO indica che alle utenze indicate sono, presumibilmente, associate delle numerazioni aggiuntive non comunicate in fase di inserimento dell'ordine*”.

f) Né l'utente, né Fastweb hanno depositato memoria difensiva.

2. Motivi della decisione.

2.1. Osservazioni in rito.

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

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

La richiesta dell'utente, di pagamento di “*un indennizzo complessivo di Euro 10.000 per i disagi e conseguenti danni economici subiti*” deve pertanto essere dichiarata inammissibile, ferme restando le domande di pagamento degli indennizzi conseguenti alla mancata portabilità, a decorrere dal 18.10.2013, e per la mancata risposta ai reclami effettuati; nonché la domanda di storno integrale delle fatture emesse da Fastweb a decorrere dal 18.10.2013 e sino alla definizione del presente procedimento.

Anche la richiesta di condanna all'espletamento della portabilità delle due utenze fisse e del servizio adsl deve essere dichiarata inammissibile, stante il tenore a ciò preclusivo di cui al citato art. 19 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti; l'ordine a Fastweb, del resto, è già contenuto nel provvedimento temporaneo U6863/13 del 9.12.2013 di questo Corecom Lazio, cui è seguita dovuta segnalazione all'Autorità ai sensi dell'art.5, comma 9 del Regolamento conformemente ai poteri attribuiti al Corecom stesso.

2.2. Nel merito.

Non avendo l'utente, né Fastweb, depositato alcuna memoria difensiva nel presente procedimento, per la decisione non potrà che farsi riferimento a quanto risultante dagli atti della procedura di conciliazione, per provvedimento temporaneo, e di quella di definizione.

E' incontestata tra le parti la conclusione di un contratto tra utente e Wind, in data 18.10.2013,

per la migrazione con portabilità dal donating Fastweb di 2 utenze fisse business e di un servizio adsl (copia in atti); così come è incontestato che la portabilità non sia andata a buon fine, nonostante l'emissione dei provvedimenti temporanei sopra citati.

Nella fattura Fastweb n. 7720831 del 31.10.2013, il codice di migrazione associato al codice cliente 3646570, e quindi a tutti i servizi riferibili a quel codice cliente (servizio voce su entrambe le utenze fisse espressamente richiamate in fattura; servizio adsl) è FW5U500512952001Q.

L'utente ha depositato agli atti del procedimento per provvedimento temporaneo, lo scambio di mail tra Wind e Fastweb (inoltrato all'utente da Wind), con cui il primo chiedeva al secondo (30.10.2013) *“di sapere con assoluta certezza se le due numerazioni sottoriportate sono associate ciascuna ad una linea pots (cioè se le linee pots sono due). Se invece le due numerazioni sono associate una alla linea pots e l'altra ad un canale voip, abbiamo bisogno di sapere qual'è quella associata alla linea pots”*, ricevendo da Fastweb la risposta (6.11.2013) *“trattasi di due singole numerazioni POTS, per cui dovrete inviarci la richiesta con entrambi. Attualmente è presente un ordine che andrà in scarto in quanto avete richiesto solo il xxxxxxx2105”*.

In sede di difese nell'ambito del procedimento per provvedimento temporaneo, Wind deduceva che, avendo ricevuto dal cliente un solo codice di migrazione per entrambe le utenze, si rendeva necessario capire se le numerazioni indicate dall'utente risultavano essere la primaria e la secondaria di un medesimo accesso e, a tal fine, effettuava un contatto con Fastweb (Olo donating), dal quale apprendeva che le numerazioni fisse indicate risultavano essere due accessi singoli. Wind contattava quindi anche l'utente, informandolo della necessità di recuperare le predette informazioni da una fattura Fastweb; l'utente confermava in quella occasione che il codice di migrazione già fornito era il medesimo per entrambe le numerazioni. Wind inseriva quindi una serie di ordini di migrazione, tutti bocciati da Fastweb con causale *“disservizio al cliente per incompletezza dei DN associati all'accesso”*. Wind chiedeva quindi al Corecom *“di rendersi intermediario tra gli operatori e l'utente finale al fine di recuperare tutte le informazioni utili al completamento della migrazione”*.

Nella stessa sede di difese nell'ambito del procedimento per provvedimento temporaneo, Fastweb deduceva che gli ordini (3) sottomessi da Wind era stati bocciati in fase 2 *“posto che l'operatore recipient ha sempre indicato una sola delle due numerazioni associate al CDM utilizzato”*. *Al fine di poter correttamente procedere, la richiesta di migrazione avviata dall'operatore recipient deve invece indicare tutte le utenze associate al codice di migrazione”*.

I provvedimenti temporanei emessi il 9.12.2013 da questo Corecom Lazio nei confronti di entrambi i gestori, n. U6863/13 e n. U6864/2013, riguardavano espressamente entrambe le numerazioni fisse.

Successivamente, con nota depositata al Corecom Lazio il 11.12.2013, Wind ha reso noto che – al fine di ottemperare all'ordine temporaneo - *“ha effettuato un contatto verso l'Olo Fastweb dal quale ha appreso che entrambe le numerazioni ... risultano attive sul medesimo accesso fisico. Recuperata tale informazione, Wind ha effettuato una ulteriore verifica tecnica in merito alla propria rete ed ai servizi accessibili. All'esito della stessa, dunque, ha rilevato che sussiste un impedimento tecnico-procedurale che impedisce l'espletamento della procedura di migrazione Olo-Olo con contestuale migrazione dell'accesso e di entrambe le numerazioni. Ai sensi dell'art.*

2.2. *delle CGC l'attivazione del servizio non risulta possibile a causa del predetto impedimento. La proposta di contratto inoltrata dall'istante, quindi, non può essere accettata, senza che ciò implichi alcuna responsabilità di Wind nei confronti dell'istante, né alcun costo a carico di quest'ultimo*". Con la medesima nota, Wind proponeva all'utente l'alternativa di attivare una linea non attiva (LNA) sulla quale effettuare la NP di una delle due numerazioni fisse e, successivamente, procedere con la migrazione della seconda numerazione, restando in attesa di conoscere le decisioni dell'utente relativamente a tale proposta.

Anche Fastweb depositava note aggiuntive in data 12.12.2013, ribadendo di non poter procedere alla migrazione fintanto che le richieste di Wind non fossero complete di entrambe le numerazioni associate al medesimo codice di migrazione, e di non poter procedere – in difetto di corretta richiesta del recipient – al rilascio delle linee ordinato dal Corecom Lazio con il provvedimento temporaneo.

Orbene, viste le risultanze istruttorie emerse nel corso dell'intera procedura, occorre richiamare una descrizione del quadro normativo e regolamentare in materia di migrazione della telefonia fissa, evidenziando gli aspetti di maggior rilievo in un'ottica di tutela del consumatore.

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, la promozione della concorrenza, 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, vietando vincoli temporali o ritardi, e senza spese non giustificate da costi dell'operatore.

In particolare, assume rilevanza al riguardo 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 seguito di tale normativa, si è sviluppata un'ampia attività regolamentare da parte dell'AGCOM, avviata con la delibera 274/07/CONS del 6 giugno 2007, recante "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso", che prevede misure "a tutela dei consumatori, in quanto garantiscono 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 all'articolo 1, comma 3 della legge 2 aprile 2007 n. 40".

Specificamente, la delibera 274/07/CONS introduce 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. In particolare, l'articolo 17 detta alcuni principi di carattere generale relativi alle procedure di migrazione/attivazione, stabilendo al comma 2 che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l'obiettivo di non recare disservizi al cliente finale e al comma 12 che le causali di rigetto e di rimodulazione della data di consegna sono limitate a quelle contenute nell'elenco esaustivo concordato con gli altri operatori

e che non sono ammesse causali generiche che non individuino l'effettivo problema riscontrato. Tale disposizione ribadisce principi già sanciti da alcune previsioni del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche", 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 fra utente e operatore (cfr. articolo 70, comma 1, lettera b). A tal fine, le modalità di gestione dei servizi di accesso prevedono procedure di consegna del servizio a data certa, indicata dal recipient (c.d. D.A.C. data di attesa consegna) in fase di invio dell'ordine sulla base delle indicazioni del cliente.

A seguito di tale normativa, si è sviluppata un'ampia attività regolamentare da parte dell'AGCOM, in cui assumono rilievo: la delibera n. 68/08/CIR (Disposizioni in merito alla capacità giornaliera di evasione delle richieste di migrazione ai sensi della delibera n. 274/07/CONS); la delibera n. 1/09/CIR, che ha diffidato gli operatori di rete fissa ad adempiere alle previste disposizioni normative in materia di migrazione; la delibera n.23/09/CIR (Disposizioni attuative delle procedure di cui alla delibera 274/07/CONS in merito alla fornitura del codice di migrazione da parte degli operatori di rete fissa); la delibera 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) che ha modificato l'art. 18 della delibera 274/07/CONS, riducendo, tra l'altro, a 10 giorni a far data dal 1 novembre 2009 e a 5 giorni a far data dal 1 marzo 2010 i termini per la trasmissione da parte del Recipient alla divisione rete di TI della richiesta di migrazione; la delibera n.52/09/CIR (Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del codice segreto); la circolare 26 febbraio 2010 (Misure attuative relative alle procedure di cui alla delibera n. 52/09/CIR), con cui sono state portate e conoscenza di tutti gli operatori le specifiche tecniche concordate e definite nel rispetto di quanto previsto dalla delibera n. 274/07/CONS e sono state fornite le linee guida da adottare nelle procedure di attivazione e migrazione per il "periodo transitorio" successivo al 1 marzo 2010.

Per quanto riguarda la c.d. procedura "OLO2OLO" (quelle in cui un consumatore intenda trasferire la propria utenza da un operatore donating "OLO" - vale a dire, diverso da Telecom - ad un altro "OLO"), disciplinata dalla delibera 274/07/CONS e dalle successive integrazioni e modifiche, l'AGCOM ha previsto che la relativa attivazione sia effettuata a cura dell'utente, che, allo scopo, può contattare il suo nuovo operatore recipient oppure il proprio donating. Va tuttavia sottolineato che il ruolo assegnato all'utente all'interno di tale procedura si esaurisce nella fase di avvio della stessa, di talché il buon esito di quest'ultima dipende in misura pressoché esclusiva dai suddetti operatori recipient e donating (oltre che, in misura minore, da Telecom), cui sono rimesse tutte le verifiche e gli adempimenti tecnici necessari. L'art. 18 della delibera conferisce infatti un ruolo fondamentale agli operatori donating e recipient, dal cui comportamento diligente dipende, in concreto, l'effetto utile del diritto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/07.

Ne consegue che, com'è possibile evincere dal quadro normativo e regolamentare in precedenza richiamato, in assenza di un comportamento pienamente diligente e collaborativo da parte di tali soggetti, il compimento della procedura di migrazione secondo la volontà dell'utente può risultare compromesso e il relativo diritto vanificato.

Sinteticamente, la procedura di migrazione si articola in tre fasi: Fase 1: Richiesta del cliente; Fase 2: Comunicazione preventiva; Fase 3: Provisioning tecnico.

Nella Fase 1 il cliente aderisce all'offerta commerciale del Recipient e gli comunica il proprio codice di migrazione. Il Recipient verifica che non ci siano errori di trascrizione e/o lettura del codice. Nella Fase 2 il Recipient trasmette la richiesta di passaggio al Donating e quest'ultimo procede alle verifiche, fornendo l'esito delle stesse entro 5 giorni lavorativi, trascorsi i quali si applica il silenzio assenso. Il Donating effettua verifiche formali e gestionali, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal Recipient. Nei casi specificati dalla Normativa può inviare, entro i 5 giorni, un KO. Tali Causali di scarto sono definite nell'allegato 5 all'Accordo Quadro. Nella Fase 3 ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del Donating, il Recipient trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete di Telecom Italia comunicando la DAC concordata con il cliente. Telecom Italia Wholesale effettua il provisioning del servizio intermedio alla DAC. Nei casi specificati dalla Normativa può inviare un KO.

Gli operatori recipient e donating possono interrompere la migrazione o richiedere la rimodulazione della data attesa di consegna solo in casi eccezionali e non dipendenti dalla propria volontà, secondo quanto previsto all'articolo 17, comma 12, della medesima delibera 274/07/CONS.

Da quanto precede è possibile inferire l'esistenza di una speciale responsabilità degli operatori, funzionale al buon esito delle procedure di migrazione e posta a garanzia del diritto a migrare degli utenti. In concreto, tale responsabilità si traduce nell'adozione di uno standard di diligenza rafforzato, da cui discende la necessità di implementare misure e cautele idonee a garantire che il favor espresso dal legislatore nei confronti del diritto di migrazione non si traduca in una mera petizione di principio.

Così richiamato il quadro normativo e regolamentare sotteso alla fattispecie in esame, non può che rigettarsi la richiesta dell'utente di condanna di Fastweb al pagamento di un indennizzo per la mancata migrazione con portabilità delle utenze fisse e del servizio adsl.

Gli ordini processati da Wind e di cui alle schermate dalla stessa depositate in atti, sono infatti sempre stati processati singolarmente per ciascuna numerazione; a fronte di tali ordini, Fastweb non era in grado di sapere quale accesso – dei due associati al medesimo codice di migrazione – l'utente intendesse migrare, con conseguente KO con causale "*disservizio al cliente per incompletezza dei DN associati all'accesso*". Wind era stata del resto reso perfettamente edotta da Fastweb (da ultimo con lo scambio di email del 30.10.2013 e del 6.11.2013; nonché, anche successivamente all'emissione dei provvedimenti temporanei, con le note del 12.12.2013) che per poter procedere correttamente con la richiesta di migrazione, era necessario processare una sola richiesta con l'indicazione di entrambe le numerazioni associate al medesimo codice di migrazione.

Nè Fastweb poteva, alla luce del quadro normativo e regolamentare sopra richiamato, procedere al rilascio delle linee senza avere ricevuto – dall'utente o dall'Olo recipient (Wind) – una richiesta corretta, nel senso anzidetto.

E poiché non risulta affatto, che Wind abbia sottomesso ulteriori ordini successivamente ai provvedimenti temporanei del 9.12.2013, Fastweb va dichiarata esente da responsabilità per il mancato espletamento della procedura di migrazione con portabilità; risulta, anzi, che Wind non abbia processato ulteriori ordini successivamente a tale data, anzi forniva medio tempore una diversa giustificazione al mancato espletamento della prestazione richiamando non meglio

precisati impedimenti tecnici ostativi alla migrazione e proponeva all'utente soluzioni alternative (note aggiuntive del 11.12.2013, in atti).

Nè sembra applicabile a Fastweb l'indennizzo previsto dall'art. 3, comma 2 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS, relativo agli oneri informativi che gravano sul gestore relativamente ai tempi di realizzazione dell'intervento di attivazione o all'esistenza di eventuali impedimenti, posto che l'utente ha richiesto l'attivazione dei servizi a Wind in qualità di OLO recipient avvalendosi della facoltà di cui all'art.18, comma 2 lett a) della Delibera n. 274/07/CONS già richiamata e che è lo stesso utente a dichiarare, già in istanza per il tentativo di conciliazione del 20.11.2013, di avere appreso da Wind dei KO notificati da Fastweb.

Anche la domanda di storno di tutte le fatture emesse da Fastweb dal 18.10.2013, non può essere accolta, essendo l'utente rimasto cliente Fastweb e non essendo Fastweb responsabile per la mancata migrazione. Si rileva inoltre che la domanda di pagamento di un indennizzo conseguente all'asserito (ma solo in sede di procedimento di conciliazione) malfunzionamento del servizio adsl non è stata riproposta in sede di definizione.

Infine, quanto alla domanda di pagamento di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami asseritamente svolti nei confronti di Fastweb, osta al suo accoglimento la circostanza che non constano altri reclami oltre a quello indicato dall'utente nell'istanza di conciliazione del 20.11.2013, svolto in pari data a mezzo call center, e che può dirsi tempestivamente riscontrato da Fastweb con l'invio della memoria difensiva in sede di procedimento per provvedimento temporaneo, alla quale peraltro l'utente ha replicato.

3. Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto *“del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”*.

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte, nonchè del rigetto delle domande proposte dall'utente, si ritiene congruo compensare integralmente le spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta da [REDACTED] nei confronti dell'operatore FASTWEB [REDACTED] sia da rigettare integralmente come da motivazione;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, sia equo disporre la integrale compensazione;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Il rigetto, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata da [REDACTED] in data 15.01.2014, con compensazione delle spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

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

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio.

Roma, 15 dicembre 2014

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto