



Co.Re.Com. Cal/Bia

DELIBERAZIONE N. 26-2018

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - Malucchi xxxxx c/ Wind Tre xxxx- n. utenza xxxxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 06-07-2018, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Rotta Dott. Giuseppe	Presidente
Cileone Avv. Massimiliano	Vicepresidente
Santacroce Avv. Frank Mario	Segretario

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com;

Visti:

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"*;

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, lett. a), n. 14;

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

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, *"Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom"* e succ. modif. ed int.;

l'Accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera 395/17/CONS;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria in data 19/21 dicembre 2017;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons. del 19 aprile 2007, *"Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"*, di seguito "Regolamento";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori", di seguito "Regolamento indennizzi";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

VISTA l'istanza, acquisita al prot. n. 38782 del 29 settembre 2017, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota del 9 ottobre 2017, prot. 40273, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la memoria pervenuta a mezzo e-mail il 7 novembre 2017, con cui la Società resistente ha prodotto la propria memoria difensiva con i relativi allegati nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTA la memoria di replica pervenuta a mezzo e-mail il 17 novembre 2017, nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione del 16 maggio 2018;

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

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato la citata istanza di definizione, riferendo di aver sottoscritto il 28 settembre 2016 un contratto per la fornitura del servizio Fibra e voce con l'operatore Wind Tre, con contestuale migrazione della propria utenza da altro operatore. Pur avendo ricevuto nei primi giorni di ottobre 2016 il modem per poter usufruire dei servizi, questi ultimi il 14 ottobre 2016 venivano interrotti dalla Tim senza che però venissero attivati dalla Wind. L'utente riferisce altresì di aver effettuato numerose segnalazioni telefoniche al fine di lamentare la mancata attivazione dei servizi, sollecitando la stessa e infine di aver inoltrato reclamo formale il 24 ottobre 2016, tramite Pec, per la mancata migrazione dei servizi ma di non aver ricevuto alcun riscontro allo stesso. L'utente afferma anche che il 26 gennaio 2017 riceveva un sms dall'operatore con cui veniva informato che l'attivazione dei servizi avrebbe subito un ritardo per il prolungarsi dei tempi di attivazione dei servizi di accesso alla rete, dopodiché non ha avuto più alcuna notizia in merito allo stato della migrazione e i servizi non sono stati mai attivati.

In base a tali premesse, l'utente ha chiesto :

1. Immediata attivazione dei servizi;
2. Indennizzo per ritardata attivazione dei servizi, computato dal 14 ottobre 2016 fino all'istanza di definizione;
3. Indennizzo per mancata risposta al reclamo;
4. Indennizzo per la perdita della numerazione;
5. Spese di procedura.

In relazione a detta controversia, l'istante ha promosso il tentativo obbligatorio di conciliazione, che si è concluso con il mancato accordo delle parti, come risulta dal verbale di mancata conciliazione del 27 settembre 2017.

2. La posizione dell'operatore

In data 7 novembre 2017, nel rispetto dei termini procedurali, la resistente, ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha rilevato che il 28 settembre 2017, a seguito della sottoscrizione del contratto da parte dell'istante, veniva inoltrato l'ordine di attivazione della Fibra al precedente gestore che però in data 30 settembre 2016 veniva rifiutato con la motivazione "ID CVLAN non corretto". Successivamente la società provvedeva a reiterare l'ordine che veniva nuovamente rifiutato da Telecom il 20 ottobre 2016, con la motivazione "COW COR errato" a causa di un errore nel codice di migrazione fornito. L'operatore informava l'istante degli impedimenti occorsi, tramite contatto outbound del 25 ottobre 2016 e, in accordo con l'utente effettuava una nuova richiesta di attivazione che però veniva rifiutata nuovamente dalla Telecom il 25 gennaio 2017. L'istante veniva informato del ritardo nell'attivazione tramite sms del 26 gennaio 2017 e successivamente tramite contatto outbound del 27 gennaio 2017, nel corso del quale comunicava all'operatore di voler rinunciare alla migrazione. Pertanto la società, preso atto della volontà dell'utente, procedeva ad annullare la lavorazione della richiesta di attivazione, confermando all'utente la chiusura della gestione con email del 6 marzo 2017. Successivamente non perveniva all'operatore alcuna ulteriore richiesta di attivazione/migrazione, né alcuna segnalazione o reclamo sino all'istanza di conciliazione promossa dall'istante il 14 settembre 2017. Pertanto, concludeva che nessuna responsabilità può essere riconosciuta nei suoi confronti avendo adempiuto ai propri obblighi informativi entro la tempistica di attivazione prevista ai sensi dell'art. 12.3.1. delle condizioni di contratto, secondo cui *"I tempi di attivazione non potranno essere superiori a 90 giorni"*, notiziando l'utente, sia tramite contatto telefonico sia tramite sms, in ordine agli impedimenti riscontrati e al mancato completamento della procedura di migrazione.

Per tali motivi la resistente ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

L'istante ha fatto pervenire il 17 novembre 2017, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, una propria memoria, con cui ha insistito nelle proprie richieste, contestando ex adverso le deduzioni dell'operatore. In particolare l'utente evidenzia come l'operatore non abbia dimostrato di aver adottato in relazione alla procedura di migrazione, nella qualità di recipient, le procedure interne conformi a quanto disciplinato dalla legge e dai regolamenti dell'Autorità, al fine di eliminare gli inconvenienti che hanno compromesso il processo di migrazione. L'istante eccepisce altresì di non essere stato contattato dall'operatore, né telefonicamente, né di aver ricevuto mail e quindi di non aver mai rifiutato la migrazione. In particolare sostiene che la mail del 6 marzo 2017, inviatagli dall'operatore a riscontro del reclamo PEC del 24 ottobre 2016, non è mai stata recapitata alla sua casella di posta elettronica e che l'operatore non ne ha provato l'invio effettivo, fornendo solo la data di creazione della stessa. In base a tali premesse l'istante insiste nelle proprie richieste.

In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 16 maggio 2018, le parti, presenti a mezzo dei propri delegati, hanno esposto e precisato le rispettive posizioni. Al termine dell'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria e dalla documentazione allegata, le richieste della parte istante vengono accolte parzialmente nei limiti di seguito precisati.

In via preliminare occorre evidenziare che la domanda di indennizzo per perdita della numerazione è inammissibile in quanto non ha formato oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione, essendo stata

introdotta per la prima volta in sede di definizione. Parimenti inammissibile è la richiesta di immediata attivazione dei servizi in quanto esula dalle competenze di questo Ufficio.

Nel merito, alla luce di quanto emerso dall'istruttoria, occorre evidenziare che la fattispecie sottoposta al nostro esame riguarda principalmente l'omessa portabilità di una utenza fissa, ovvero il mancato passaggio dei servizi voce ed internet da Tim Telecom (donating) all'operatore alternativo WindTre (recipient), servizi mai attivati.

Ai fini di una migliore comprensione delle fattispecie oggetto di contestazione, sembra utile premettere alla valutazione di merito della condotta tenuta dalla società resistente, una sintetica descrizione del quadro normativo e regolamentare in materia di migrazione della telefonia fissa.

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.

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. 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, 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 ora 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. 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, in questo caso il Recipient, hanno inoltre l'onere di informare l'utente circa i tempi di realizzazione dell'intervento e, qualora sorgano delle problematiche nella fase di migrazione, sono tenuti ad informarlo altresì degli eventuali impedimenti tecnici o amministrativi, ostativi al passaggio.

Da quanto precede è possibile rilevare 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 un mero principio.

Delineato il vigente quadro normativo e regolamentare, venendo al caso che ci occupa, dall'istruttoria e dagli atti emerge che l'attività gestionale condotta dalla società resistente non è conforme al suddetto quadro. Dalle schermate da essa allegate risulta che quest'ultimo ha provato ad effettuare tre tentativi di trasferimento dell'utenza, inviando le relative richieste di attivazione al precedente gestore, ma queste venivano rifiutate da quest'ultimo. In particolare il primo ordine di attivazione veniva rifiutato con la motivazione "ID CVLAN occupato o non corretto", mentre gli altri due ordini venivano rifiutati con la causa "COW COR errato" per un errore nel codice di migrazione, secondo quanto sostenuto dallo stesso operatore. A tale proposito occorre evidenziare che il codice di migrazione si compone di quattro campi tra cui il campo COW che contiene il codice segreto del cliente che è associato allo stesso, tramite un suo identificativo e il campo COR ovvero il codice risorsa che identifica univocamente la risorsa oggetto di trasferimento. Nella procedura di migrazione il cliente comunica all'operatore recipient il codice di migrazione che contiene l'identificativo e il codice segreto e quest'ultimo lo trasmette al donating il quale verifica che il codice segreto presente nei propri sistemi coincida con quello trasmessogli dal recipient e sia effettivamente quello dallo stesso assegnato al cliente. Laddove non coincida, il donating invia un KO. Nel caso di specie difatti la Wind nella qualità di recipient comunicava il codice segreto all'operatore donating il quale, effettuate le verifiche necessarie, riscontrava la mancata corrispondenza dello stesso con i dati in suo possesso e rigettava le richieste di migrazione. L'utente veniva informato degli ultimi due rifiuti dovuti ad errore nel codice di migrazione inviato dal recipient.

E' evidente, dunque, dall'analisi della condotta tenuta dalla società la responsabilità della stessa nonostante essa, nella qualità di operatore recipient, abbia adempiuto alle attività di competenza per dare esecuzione alla migrazione. Invero in seguito al primo rifiuto da parte del donating intervenuto il 30 settembre 2016, l'operatore non ha informato tempestivamente l'utente delle difficoltà incontrate, né si è attivato per la risoluzione dell'impedimento. Mentre le altre due bocciature notificate dal donating dovute ad un errore nel codice di migrazione devono ritenersi imputabili al recipient. Ciò in quanto, pur avendo informato l'utente in tali casi degli ostacoli incontrati, a fronte dei dedotti ko da parte del donating, il recipient non ha fornito prova, mediante schermate, del codice di migrazione inserito nell'ordine di validazione al fine di verificarne la correttezza (nelle schermate prodotte non è riportato per intero), mentre l'utente ha allegato il modulo contrattuale per la portabilità compilato e la fattura del precedente gestore, da dove si evince la correttezza del codice di migrazione fornito. Né la società ha dato prova di eventuali richieste di interventi per la risoluzione del problema.

Tutto ciò in palese violazione della normativa di settore e del consolidato principio giurisprudenziale, secondo cui l'operatore deve dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati (Cfr., per tutte, Delibera AGCOM n. 150/15/CIR; Deliberazione Corecom Toscana n. 57 del 15 dicembre 2014; Deliberazione Corecom Umbria n. 33 del 25 giugno 2014; Deliberazione del Corecom Lombardia n. 9 del 16 luglio 2010). Sussiste, perciò, la responsabilità dell'operatore per non aver adempiuto la propria obbligazione con la diligenza richiesta dalla natura dell'attività esercitata ex art. 1218 c.c., con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo per l'omessa portabilità dell'utenza fissa (servizio voce /internet). In relazione a ciò si ritiene che la richiesta dell'utente meriti accoglimento relativamente al periodo compreso dal 28 settembre 2016, data in cui l'utente ha sottoscritto il contratto, e il 27 gennaio 2017 data in cui

l'operatore ha annullato la lavorazione della pratica, in quanto l'istante, dopo essere stato informato tramite sms e contatto telefonico in merito al ritardo nell'attivazione dei servizi richiesti, ha comunicato di voler rinunciare alla migrazione. A tale proposito occorre evidenziare che la schermata prodotta dall'operatore da cui emerge che l'utente il 27 gennaio 2017 ha rifiutato la migrazione, costituisce prova dei fatti e delle cose in essa rappresentate atteso che l'utente pur contestando quanto riportato nel suddetto documento, sostenendo di non aver mai ricevuto contatti telefonici da parte dell'operatore, non fornisce elementi utili a smentire il contenuto dello stesso. Invero la volontà dell'utente di non proseguire la procedura di migrazione è confermata dalla circostanza che dopo il contatto telefonico del 27 gennaio 2017 non è stata fatta dall'istante alcuna segnalazione o reclamo volti a lamentare eventuali problematiche fino all'istanza di conciliazione, e ciò denota un disinteresse per il disservizio, atteso che appare quantomai inverosimile che l'utente privo di servizi fondamentali non effettui alcun reclamo o segnalazione del problema, sollecitandone la risoluzione, né ha richiesto un provvedimento cautelare d'urgenza per l'attivazione dei servizi.

L'utente ha dunque diritto all'indennizzo previsto dall'art. 6, comma 1, Allegato A delibera n. 173/11/CONS pari ad euro 455 (quattrocentocinquantacinque/00), per l'omessa o ritardata portabilità dell'utenza fissa, servizio voce, computato nella misura di euro 5 (cinque/00) al giorno, per 91 giorni, calcolati in riferimento al periodo intercorrente dal 28 ottobre 2016 (primo giorno di ritardo nella portabilità rispetto al termine massimo di 30 giorni dalla conclusione del contratto ex art. 1 comma 3 legge 40/2007) al 27 gennaio 2017 (data chiusura della pratica). L'utente ha poi diritto all'indennizzo sempre previsto dall'art. 6, comma 1, Allegato A delibera n. 173/11/CONS pari ad euro 455 (quattrocentocinquantacinque/00), per l'omessa o ritardata portabilità del servizio internet, computato nella misura di euro 5 (cinque/00) al giorno, per 91 giorni, calcolati in riferimento al periodo intercorrente dal 28 ottobre 2016 (primo giorno di ritardo nella portabilità rispetto al termine massimo di 30 giorni dalla conclusione del contratto ex art. 1 comma 3 legge 40/2007) al 27 gennaio 2017 (data chiusura della pratica).

Da ultimo merita accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo effettuato dall'utente poichè non emerge dall'istruttoria condotta un riscontro per iscritto dell'operatore, valido nei termini indicati dalla normativa di settore. Invero il reclamo tramite PEC dell'utente del 24 ottobre 2016 veniva riscontrato dall'operatore con email del 6 marzo 2017. Con essa, a conferma della chiusura della pratica, comunicava all'istante, con motivazione alquanto generica, di non poter accogliere la sua segnalazione avendo espletato le verifiche necessarie. A tale proposito occorre evidenziare che, sebbene l'utente contesti di aver ricevuto tale comunicazione (che risulta inviata all'indirizzo corretto) nella propria casella di posta elettronica, sostenendo che l'operatore non ne ha provato l'invio effettivo, avendo indicato solo la data di creazione della stessa, l'istante di contro non ha fornito prova del mancato recapito della missiva, allegando l'eventuale schermata delle email ricevute nel periodo in questione. Dunque, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui l'operatore deve fornire l'esito del reclamo entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto con motivazione adeguata, l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per la cui determinazione, si applica l'art. 11, comma 1, dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 73/11/CONS in virtù del quale l'operatore "è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00". Nel caso di specie il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al periodo compreso tra il 24 ottobre 2016 (data di invio del reclamo agli atti) e il 6 marzo 2017 (data della risposta dell'operatore) per 88 giorni (decurtati i 45 giorni previsti dalla Carta servizi dell'operatore per dare seguito al reclamo). Pertanto si riconosce all'utente un indennizzo di € 88,00 (ottantotto/00), così calcolato: 88 giorni x 1,00 al giorno.

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, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), considerato che il tentativo di conciliazione promosso dall'istante si è concluso con un verbale di mancata conciliazione e che, attesa la fondatezza della domanda, questi è stato onerato di ulteriori spese, per presentare l'istanza di definizione e per presenziare all'udienza di discussione, davanti a questo Co.Re.Com.

Per tutto quanto sopra esposto

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti; Udito il Presidente, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

L'accoglimento dell'istanza presentata dalla Sig.ra Malucchi P. nei confronti della società Wind Tre;

1. La società Wind Tre è tenuta a liquidare in favore dell'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

- a. Euro € 455,00 (quattrocentocinquantacinque/50), a titolo di indennizzo per omessa portabilità dell'utenza fissa, servizio voce, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia ;
- b. Euro € 455,00 (quattrocentocinquantacinque/50), a titolo di indennizzo per omessa portabilità dell'utenza fissa, servizio internet, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- c. Euro € 88,00 (ottantotto/00), a titolo di indennizzo per ritardata risposta al reclamo oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- d. Euro € 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura

2. La predetta società è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione, entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notifica della medesima;
3. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;
4. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
5. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Co.Re.Com. e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Segretario

F.to Avv. FranK Mario Santacroce

Il Presidente

F.to Dott. Giuseppe Rotta

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Direttore

F.to Avv. Rosario Carnevale

