

Co.Re.Com. Cal/Nic

DELIBERAZIONE N. 260

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - Sabatino xxx c/ FASTWEB

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 19.12.2012, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

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

Visti:

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;

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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del 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- Co.Re.Com." e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS., "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e succ. modif. ed int.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 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;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

l'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Co.Re.Com. Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

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";

l'istanza del 16 agosto 2012, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 36447, con cui il sig. xxx, ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Fastweb, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons. e succ. modif. ed int.;

la nota del 16 agosto 2012 (prot. n. 36468), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con istanza di definizione, depositata il 16 agosto 2012, il sig. xxx, ha promosso dinanzi a questo Co.Re.Com. un procedimento di definizione nei confronti della Società Fastweb.

In particolare, le doglianze riguardano:

- 1) Mancata portabilità, perdita della numerazione e richiesta indennizzi.

L'istante precisa che il 16 novembre 2011 ha aderito ad una proposta di abbonamento con l'operatore Fastweb che prevedeva comunque il mantenimento della numerazione già attiva da circa 12 anni. All'istante però è stata assegnata una nuova numerazione provvisoria e nonostante le numerose segnalazioni la stessa continuava a sussistere, provocando la definitiva perdita della propria risorsa numerica. Inoltre l'utente lamenta la mancata portabilità richiesta con l'adesione della proposta di abbonamento di cui trattasi.

L'utente perciò ha aderito questo Co.Re.Com., avviando, il tentativo di conciliazione, conclusosi con un verbale di mancata comparizione dell'operatore.

Successivamente, in data 16 agosto 2012, l'utente ha chiesto a questo Co.Re.Com. di definire l'odierna controversia, al fine di ottenere: "l'indennizzo per i disservizi patiti".

In seguito all'avvio del presente procedimento, giusta nota del 16 agosto 2012, con cui il Co.Re.Com. ha chiesto alle parti i chiarimenti istruttori ritenuti necessari, entrambe le parti hanno prodotto, nei termini procedurali, memoria difensiva e documentazione a supporto della rispettiva posizione.

L'istante ha prodotto memorie confermando quanto già esposto nel formulario GV14.

L'operatore Fastweb, contesta la ricostruzione della vicenda effettuata dall'istante e rileva l'infondatezza dell'istanza di definizione di cui ha richiesto il rigetto con ogni conseguenza di legge, specificando in aggiunta a ciò che, l'istante aderisce alla proposta di abbonamento, e il 14 dicembre 2011 l'operatore attiva i propri servizi, non risultando invece alcuna richiesta di number portability, non vi è alcuna prova né dell'invio né della ricezione da parte di Fastweb del modulo di richiesta di attivazione del servizio di SSP ("service provider portability"). Tale modulo è privo di sottoscrizione e pertanto privo di efficacia. L'art. 7 delle condizioni generali di contratto prevede: "Il cliente potrà esercitare la facoltà di mantenere la numerazione telefonica assegnatoli da altro operatore di telefonia che abbia in essere con Fastweb un accordo per la portabilità del numero, chiedendo a Fastweb l'attivazione del servizio di Service Provider Portability ("SPP") che sarà prestato da Fastweb gratuitamente e compatibilmente con la verifica della sua fattibilità tecnica. Nel caso in cui il cliente decida di esercitare tale facoltà, la domanda di attivazione del servizio "SPP" dovrà essere fatta pervenire a Fastweb: a) per i servizi adsl contestualmente alla proposta; b) per i servizi Fibra unitamente alla proposta ovvero, successivamente, qualora il cliente sia ancora assegnatario del numero per cui viene richiesto il servizio di "SPP". 7.2 il servizio di "SPP" sarà attivato da Fastweb: a) per i servizi adsl contestualmente all'attivazione dei servizi di cui all'art. 6, salvo impedimenti tecnici non dipendenti dalla volontà di Fastweb; b) per i servizi Fibra di regola, anche in considerazione di quanto previsto al successivo capoverso, entro 20 giorni dall'inoltro della relativa domanda all'operatore di accesso". Inoltre Fastweb, precisa che neanche nel rapporto di predisposizione/attivazione emerge la richiesta, da parte del ricorrente, di number portability dell'utenza di cui trattasi. Numero neppure indicato nel relativo spazio. Fastweb ha provveduto ad attivare i propri servizi regolarmente utilizzati, su una nuova linea, l'utenza è rimasta sempre nella rete della Telecom Italia S.p.A., ne discende che l'asserita attribuzione di tale numero, evidentemente da parte della stessa Telecom Italia, ad un altro utente, ove provata,

potrà essere imputata a Fastweb, che non ne ha mai avuto la disponibilità. Inoltre l'utente non ha dimostrato la titolarità (avuta per oltre 12 anni) del numero de quo, e la mera ricevuta di pagamento di una bolletta Telecom Italia è priva di qualsivoglia valenza e/o riscontro probatorio. Per la mancata risposta ai reclami, Fastweb sostiene di aver sempre fornito comunicazioni alle segnalazioni dell'utente ed in particolar modo la comunicazione del 4 giugno 2012 non è un reclamo ma una richiesta di risarcimento danno e peraltro non è stata neanche inviata all'Ufficio competente per la gestione dei reclami come contrattualmente previsto dall'art. 13 delle condizioni generali del contratto. L'operatore specifica che l'utente ha comunicato il disservizio solamente dopo 6 mesi dall'asserita mancata portabilità e della perdita del numero.

L'istante produce note di replica specificando che i formulari VG e GV14 coincidono e che l'istante aveva specificato a Fastweb la necessità di mantenere la propria numerazione. La documentazione contrattuale inviata da Fastweb comprendeva il modulo di addebito in conto corrente, il rapporto di predisposizione/attivazione impianto triple play e la lettera di recesso. L'istante sostiene di aver trasmesso anche il modulo per la richiesta di attivazione del servizio "SPP" in relazione al contratto sottoscritto con Fastweb il 16 novembre 2011, inoltre nella lettera di recesso (allegata in atti) è riportata la volontà di recedere dal contratto con Telecom in relazione alla 0963/265890 e di voler usufruire della prestazione di "SPP", nell'ambito dei servizi forniti da Fastweb in esecuzione del contratto per il numero 0963/265890 "pots-adsl". Evidenzia inoltre che non ha mai ricevuto alcuna risposta circa i numerosi e quotidiani reclami effettuati.

L'operatore Fastweb a seguito di richiesta di documentazione ai fini di integrazione dell'istruttoria, specifica che: "in merito alla richiesta della copia del contratto di abbonamento sottoscritto, l'istante non ha inviato alla società la copia del contratto sottoscritto; che il 2 settembre 2012 sono stati forniti i chiarimenti richiesti dall'istante e che il 29 novembre 2012 sono state inviate all'istante, le condizioni generali di contratto.

L'istante, a seguito di richiesta di documentazione ai fini di integrazione dell'istruttoria produce (agli atti) il file audio relativo alla registrazione intercorsa con l'operatore Fastweb e copie dei tabulati (richiesti e inviategli dall'operatore) a dimostrazione dei numerosi reclami. L'istante produce anche altra documentazione comprovante la titolarità ultra decennale della risorsa numerica de qua.

L'operatore Telecom Italia a seguito di richiesta di documentazione ai fini di integrazione dell'istruttoria, specifica che: "per il DN **xxx** intestato prima a "**xxx**", nelle schermate Pitagora è presente solo un'attivazione standard NPG Infostrada eseguita il 9 gennaio 2009 e di una cessazione con rientro, notificata da Telecom Italia, eseguita il 24 maggio 2010. La linea attualmente è disponibile, poiché dopo la riattivazione è stato cessato per morosità. La linea è stata attivata il 29 maggio 2012 ad un altro cliente ed è stata cessata il 13 settembre 2009. Per la linea adsl, **xxx**, del cliente **xxxvi** è un'attivazione come bistream asimmetrico wholesale con olo Infostrada in data 18 novembre 2008, poi una VTR con la creazione della linea aggiuntiva **xxx** in data 9 gennaio 2009 e la migrazione ad Infostrada ad Alice T.I. in data 25 maggio 2010.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Si deve, altresì, dar conto del comportamento delle parti nella fase procedimentale: l'operatore non ha aderito all'udienza di conciliazione.

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.

Pertanto, la domanda di risarcimento del danno proposta dall'utente, deve correttamente interpretarsi - come domanda di pagamento di un indennizzo in conseguenza dei fatti dedotti.

L'udienza di discussione per il presente ricorso non si è tenuta, in quanto non è stata ritenuta necessaria ai fini dell'odierna decisione.

2. Riguardo al merito.

La presente controversia ha come oggetto la mancata portabilità e la perdita della risorsa numerica da parte dell'operatore Fastweb.

2.1 Sulla mancata portabilità.

Appare evidente il disagio dell'utente, il quale ha subito disservizi per la suddetta mancata portabilità soprattutto perché trattasi di utenza business.

A questo proposito occorre specificare che il contratto stipulato tra le parti è indubbiamente un contratto di somministrazione, per cui "una parte si obbliga, verso corrispettivo di un prezzo, ad eseguire a favore dell'altra, prestazioni periodiche o continuative di cose" (art. 1559 c.c.). Nell'ambito del contratto le posizioni giuridiche dei contraenti sono da ricomprendere nell'alveo dei diritti soggettivi, con la differenza, rispetto ai normali rapporti contrattuali, che le tariffe vengono fissate unilateralmente, senza cioè una vera contrattazione tra le parti, trattandosi di contratto per adesione. È noto l'orientamento costantemente espresso dalla Suprema Corte (Cass. Civ. n.2387/2004 e n. 936/2010), secondo il quale *"in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento"*. 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. 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), con cui è stato imposto a ciascun operatore, in qualità di operatore donating, di mettere a disposizione degli altri operatori una capacità giornaliera di evasione degli ordinativi da intendersi come potenzialità minima da assicurare nei confronti delle richieste di migrazione complessivamente provenienti dagli operatori recipient (articolo 1). Il successivo articolo 3 ha poi stabilito che al verificarsi di accumuli di arretrati di lavorazione di ordinativi di migrazione, gli operatori donating e recipient interessati sono tenuti a cooperare nell'adottare misure straordinarie per lo smaltimento di tali arretrati, individuando le modalità operative idonee a minimizzare gli impatti e i disservizi all'utenza. 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 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.

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.

Ciò premesso, pertanto, per la determinazione della misura dell'indennizzo, in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante come stabilito dalla Delibera 179/03/CSP, ed al principio di equità stabilito nell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, si ritiene di dover prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi ovviare a che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente

penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti. Venendo al caso in esame, si valutano i seguenti elementi: a) tipo di contratto (utenza business) b) durata complessiva del ritardo/mancata migrazione; c) il disagio patito.

Così propedeuticamente delimitati i confini giuridici della controversia è possibile passare all'esame del merito.

Nella fattispecie, l'utente ha lamentato la mancata portabilità richiesta all'operatore Fastweb. Lo stesso dichiara in memoria che non vi è stata alcuna richiesta da parte dell'odierno istante e per tali ragioni nessun disservizio è imputabile all'operatore. L'istante produce un contratto (datato 16 novembre 2011) non sottoscritto (specificando che la copia originale sia in possesso dell'operatore) quindi a supporto di quanto descritto, (a seguito di integrazione istruttoria) invia il file audio comprovante la richiesta di migrazione dall'operatore Telecom all'operatore Fastweb. Di converso Fastweb non forniva alcuna prova documentale.

Invero, nell'ambito dei rapporti contrattuali, è principio assolutamente pacifico quello secondo cui *"in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento"* (Cass.Civ. n.2387/04; cfr. Cassazione civile, sez. II, 20 gennaio 2010, n. 936).

In mancanza di prova, dunque, dell'esatto adempimento da parte dell'operatore telefonico, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi – ex art. 1218 c.c. – che *"l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile"*.

Tuttavia, a contemperare gli interessi (ai sensi e per gli effetti degli artt. 1175 e 1227 c.c.) vi è l'atteggiamento negligente e di inerzia dell'istante. Dalla disamina della documentazione inviata da Telecom (quale richiesta istruttoria allo stesso richiesta), si evince che non vi è stata alcuna attivazione della numerazione de quo, per cui si presume che l'istante abbia ricevuto per mesi le fatture di Telecom (la linea, è rimasta nella disponibilità di Telecom). Per cui lo stesso si sarebbe potuto attivare per richiedere la migrazione, ovvero per la risoluzione del contratto, difforme a quanto richiesto.

In ragione di quanto appena esposto, considerando il file audio relativo alla richiesta di migrazione (prodotto dall'istante) e valutando il comportamento dell'utente e del gestore telefonico, si ritiene di accogliere la richiesta di indennizzo formulata circa la mancata migrazione.

Valutati tutti gli elementi appena esposti, e rammentando che l'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche fa espresso riferimento all'equità nell'immaginare il sistema degli indennizzi, si ritiene che nella fattispecie sia equo e proporzionale liquidare un indennizzo per mancata portabilità pari a € 1.000,00 (mille/00).

2.2 Sulla perdita della numerazione.

Circa la richiesta di indennizzo formulata dall'istante, questi produce (agli atti) le bollette regolarmente pagate relative all'utenza de qua, dall'anno 2000 all'anno 2011, dimostrando la titolarità della stessa in capo alla società "xxx" per un periodo ultra decennale. Fastweb invece non dimostra che la perdita della numerazione non è ad esso imputabile.

Da integrazione istruttoria, richiesta all'operatore Telecom, si evince invece che la cessazione del numero è dovuta a causa della morosità dell'istante. Ad oggi, inoltre Telecom evidenzia la disponibilità della risorsa numerica.

Per tali ragioni viene riconosciuto all'istante, in ragione della tipologia di utenza (business), del disagio patito, ma anche valutando l'effettiva causa della cessazione del numero e che la risorsa numerica è ad oggi nuovamente disponibile, il diritto all'indennizzo, in via equitativa della somma pari a € 700,00 (settecento/00).

2.3 Sulla mancata risposta ai reclami.

Per quanto riguarda la risposta ai reclami, l'istante, lamenta che questi non abbiano sortito alcun esito.

Quanto alla richiesta dell'utente di indennizzo da mancata risposta ai reclami, si rileva che l'art. 8 della delibera Agcom 179/03 stabilisce che occorre garantire agli utenti la possibilità di presentare reclami e segnalazioni, senza oneri aggiuntivi, per malfunzionamenti o inefficienze dei servizi, e che è fatto obbligo agli operatori di assicurare la tracciabilità degli stessi reclami, per dimostrare l'esistenza delle segnalazioni da parte degli utenti e dare riscontro ai reclami medesimi entro i termini stabiliti dalle rispettive Carte dei servizi degli operatori.

La risposta al reclamo deve essere *adeguatamente motivata* e fornita *in forma scritta*, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Nel caso di specie, l'utente ha reclamato più volte tramite il call center e inviato una raccomandata a/r, ma lo stesso non ha ricevuto alcuna risposta dall'operatore. Fastweb per converso non ha prodotto alcuna prova circa i reclami formulati dall'istante. Valutati tutti gli elementi appena esposti, e rammentando che l'art. 84 del Codice delle Comunicazioni

Elettroniche fa espresso riferimento all'equità nell'immaginare il sistema degli indennizzi, si ritiene che nella fattispecie sia equo e proporzionale liquidare un indennizzo pari a € 150,00 (centocinquanta/00).

Ritenuto, conclusivamente, che la domanda del ricorrente sia meritevole di accoglimento nei termini sotto espliciti e che pertanto l'operatore Fastweb debba provvedere a riconoscere al medesimo:

- Indennizzo di Euro € 1.000,00 (mille/00) in via equitativa, per la mancata portabilità dell'utenza;
- Indennizzo di Euro 700,00 (settecento/00) in via equitativa, per la perdita della numerazione;
- Indennizzo di Euro 150,00 (centocinquanta/00) in via equitativa, per la mancata risposta ai reclami.

Atteso che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Co.Re.Com. all'esito della procedura di definizione, devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

3. Sulle spese di procedura.

L'art. 19 al comma 6, del Regolamento allegato alla delibera Agcom n. 173/07/ CONS, sancisce che nel determinare rimborsi e gli indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione";

In conformità, dunque, a quanto previsto da tale articolo - a mente del quale, "Nel provvedimento decisivo l'Autorità può riconoscere il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura " - si riconosce, equitativamente, al Sig. **xxx**, l'importo complessivo di Euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto.

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

Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge.

DELIBERA

1) L'accoglimento nei termini esposti in motivazione dell'istanza presentata dal sig. **xxx**, in data 16 agosto 2012. Per il che la società Fastweb è tenuta a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

- a) Indennizzo di Euro € 1.000,00 (mille/00) in via equitativa, per la mancata portabilità dell'utenza;
- b) Indennizzo di Euro 700,00 (settecento/00) in via equitativa, per la perdita della numerazione;
- c) Indennizzo di Euro 150,00 (centocinquanta/00) in via equitativa, per la mancata risposta ai reclami.
- d) Euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura.

2) E' fatta salva per l'istante la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'articolo 19 comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/ CONS;

3) Si precisa che le somme riconosciute a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate di interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia sino al soddisfo;

4) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259";

5) La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

6) Il gestore è tenuto a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima;

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.

I Componenti

f.to Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore

f.to Avv. Rosario Carnevale