



*Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni*

*Consiglio Regionale
della Calabria*

Comitato Regionale per le Comunicazioni

Co.Re.Com. Cal/

/Rip

DELIBERAZIONE N. 20

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Fossari Xxx. xxx c/ Fastweb xxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 28 marzo 2011, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Xxx. Silvia Gulisano	Presidente
Dr. Mario Campanella	Componente
Prof. Alessandro Manganaro	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali del Comitato;

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”;

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.;

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.;

l’art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

gli artt. 17 e 17 bis della Delibera n. 274/07/Cons, “Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

la Delibera 664/06/Cons, allegato A;

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 Corecom 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";

Vista l'istanza del 31 maggio 2010, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 6966, con cui l'Xxx. Fossari Xxx ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Fastweb Xxx, 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.;

Vista la nota del 07 giugno 2010 (prot. n. 4521/10), 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;

Visto, altresì, l'avviso di convocazione (prot. n. 8590/10 del 06.12.2010) con cui il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 15, comma 2 dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire, per il giorno 22 dicembre 2010, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 22 dicembre 2010, con riserva di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la controversia;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;
Considerato quanto segue:

1) Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

Il ricorrente, con istanza del 12 febbraio 2010, promuoveva dinnanzi al Corecom Calabria, un procedimento di conciliazione nei confronti della società Fastweb Xxx, al fine di ottenere la declaratoria della responsabilità per inadempimento contrattuale, il risarcimento del danno e il rimborso delle spese sostenute per il rientro in Telecom. Asseriva l'attore, di aver aderito ad un'offerta telefonica della società convenuta (per utenza business) che prevedeva, tra l'altro, il rilascio della portabilità del numero già attivo senza soluzione di continuità. Tuttavia, secondo l'utente, la prevista portabilità avveniva con notevole ritardo rispetto a quanto prospettato dall'operatore e atteso dal cliente. L'Xxx. Fossari lamentava, altresì, l'attivazione di un servizio in modalità VOIP, mentre con la proposta telefonica aveva ottenuto ampie garanzie che la fornitura del servizio sarebbe stata di tipo tradizionale (*rectius*: analogico).

In data 22 marzo 2010, si concludeva il procedimento conciliativo, con la redazione del verbale di mancata conciliazione, ai sensi dell'**art. 8 comma 3 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti.**

Successivamente, l'xxx. Fossari depositava istanza per la definizione della controversia dove, in forma succinta, ribadiva le doglianze avanzate con l'atto introduttivo del tentativo obbligatorio di conciliazione e chiedeva il riconoscimento dell'indennizzo di legge, del risarcimento del danno e l'annullamento delle fatture emesse dalla società Fastweb Xxx.

La Fastweb, tempestivamente costituita, chiedeva il rigetto delle avverse domande e rappresentava, innanzitutto, che l'Xxx. Fossari aveva sottoscritto il 02 novembre 2009 una proposta di abbonamento Fastweb in tecnologia ADSL WS. Sosteneva il gestore che la tecnologia prevedeva l'attivazione dei servizi, prima su di un numero provvisorio e, dopo aver riscontrato l'integrità del circuito rilasciato da Telecom, sul numero portato. La società convenuta assumeva, altresì, che l'attivazione dei servizi sul numero provvisorio era avvenuta il 09 dicembre 2009 e che, dopo aver testato il circuito, aveva trasmesso a Telecom Italia Xxx la richiesta di portabilità, espletata da quest'ultima solo in data 22.01.2010. Nulla deduceva Fastweb circa la data di attivazione del servizio, mentre affermava espressamente di non aver installato una linea Voip.

A sostegno delle sue tesi difensive la società convenuta produceva all'uopo copia della proposta di abbonamento, copia del rapporto di attivazione e 2 fatture. Nulla produceva relativamente alla richiesta di portabilità inviata a Telecom.

L'adito Corecom, a fronte dell'affermazione contenuta nella memoria di Fastweb, ove si allegava il possesso di una proposta di abbonamento sottoscritta dall'utente - come previsto, peraltro dalla carta dei servizi Fastweb, nonché dalle condizioni generali del contratto business - onerava il Gestore della produzione di quanto dedotto, senza ottenere alcun riscontro.

2) **Motivi della decisione.**

2.1 **In tema di rito.**

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

Premesso ciò, 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, giacché è 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.

2.2 **Riguardo al merito.**

E' d'uopo sottolineare la mancata comparizione di Fastweb al tentativo obbligatorio di conciliazione. Nel merito della controversia le doglianze dell'istante appaiono fondate e vanno accolte nei limiti dei poteri devoluti al Corecom. La decisione aderisce, altresì, al principio di corrispondenza tra il chiesto e il pronunciato (*ex art. 112 c.p.c.*) accogliendo il brocardo "*Ne eat iudex ultra petitum partium*".

E' accertato che tra le parti è stato stipulato un contratto di somministrazione di servizi di telefonia per utenza fissa di tipo business. Ciò emerge in modo pacifico dagli atti depositati dalle parti (si legge nel GU14, presentato dall'xxx. Fossari: "*dopo aver aderito all'offerta....omissis*").

Tuttavia, dall'esame congiunto del GU14, della memoria introduttiva di Fastweb, del fascicolo di primo grado, nonché dai documenti probatori prodotti dalle parti, risulta provato che l'Xxx. Fossari si proponeva la stipula di un contratto che gli consentisse di giovare di due linee telefoniche, tra le quali quella già attiva, stimando che ciò fosse possibile senza dover patire un'interruzione dell'utenza portata. L'operatore, invece, non ha illustrato in modo trasparente le condizioni del servizio, né ha reso edotta la controparte circa la concreta tempistica di attivazione.

Il diritto degli utenti all'attivazione del servizio richiesto al momento della conclusione del contratto è principio consolidato nelle delibere dell'Autorità. Altrettanto pacifico è l'obbligo d'informazione posto a carico dell'operatore durante la fase delle trattative. Recita, a tale proposito, l'**art. 4 della delibera 179/03/CONS**: "*Gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi*". Tale previsione va letta, altresì, alla luce di quanto previsto dall'**art. 1337 codice civile** secondo cui: "*Le parti, nello svolgimento delle trattative e nella formazione del contratto, devono comportarsi secondo buona fede*". Nel caso in esame, l'inosservanza da parte di Fastweb degli obblighi di trasparenza e di informazione, posti a suo carico, delinea una condotta non conforme alla buona fede tracciata dalla norma codicistica. A tale proposito, recenti pronunce giurisprudenziali - benché interessino campi eterogenei - sanciscono il dovere di puntuale osservanza degli obblighi informativi dei quali è onerato il proponente, affermando all'uopo che: "*L'inadeguatezza delle informazioni fornite dalla banca in relazione alla specifica operazione finanziaria posta in essere integra, pertanto, una fattispecie di comportamento sleale, ossia contrario a quella buona fede che deve presiedere, ai sensi dell'art. 1337 c.c. e 21 TUF, 28-29 Reg. Consob 11522/98 la fase pre-contrattuale. La violazione di queste regole di condotta obbliga al risarcimento del danno patito dai clientiomissis*" (**Trib. Civ. di Bolzano, Sez. II, Sent. 20 ottobre 2007, n. 1305**).

Oltretutto, l'**art 3.1 della Carta dei servizi** Fastweb dispone che "*Il contratto è l'insieme costituito dalla Proposta di abbonamento relativa ai servizi FASTWEB ed e.BisMedia (sottoscritta dal Cliente ed accettata da FASTWEB, in nome e per conto proprio per quanto concerne la fornitura dei servizi FASTWEB ed in nome e per conto di e.BisMedia per quanto concerne la prestazione dei servizi e.BisMedia), le Condizioni Generali di Contratto, la Carta dei Servizi, l'Offerta Commerciale e ogni altro allegato che costituisce parte integrante ed essenziale del Contratto*".

Orbene, l'indagine probatoria, esperita da questo Corecom, ha accertato il mancato invio della proposta di abbonamento da parte dell'utente a Fastweb (contrariamente a quanto asserito dalla società all'interno della memoria illustrativa), mentre l'assenza di prova contraria da un lato e il contegno reticente dell'operatore dall'altro, forniscono una presunzione ragionevole del mancato invio dei prospetti informativi - **ex art 53 del codice del consumo** - all'Xxx. Fossari. La previsione dell'anzidetto **art. 53**, infatti, si estende, in virtù del combinato disposto **degli artt. 1 e 2 dell'allegato A alla Delibera 664/06/CONS**, anche ai professionisti. Recita, infatti, **l'art. 2 co. 6** del citato allegato: "Prima o al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto di fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica concluso a distanza, il titolare dell'utenza telefonica deve ricevere un apposito modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni elencate al comma 1 e all'articolo 53 Codice del consumo. Con il medesimo modulo, l'operatore comunica al titolare dell'utenza telefonica che, ove ritenga che il servizio non sia stato da lui richiesto, può proporre opposizione, a mezzo di fax o di posta elettronica, ai recapiti indicati nella stessa informativa, ferma restando la sua facoltà di opporsi in ogni tempo e con qualsiasi mezzo ad una fornitura non richiesta ai sensi dell'art. 3 e dall'art. 57 del Codice del consumo.

Nella fattispecie, dunque, non è stata illustrata all'utente l'impossibilità tecnica di offrire l'immediata portabilità della linea telefonica, né gli è stato inviato il modulo di conferma del contratto contenente tutte le informazioni elencate al comma 1 e all'articolo 53 Codice del consumo; di tal guisa il professionista non ha avuto modo di riscontrare che la proposta contrattuale scritta conteneva condizioni diverse da quelle pattuite verbalmente.

Constatata, dunque, l'inosservanza degli oneri di informazione posti a carico dell'operatore è necessario stabilire se vi sia stato inadempimento, previa indagine ricognitiva delle condizioni contrattuali stipulate.

Soccorre in tal senso **l'art. 1341 codice civile**, che recita: *"Le condizioni generali di contratto predisposte da uno dei contraenti sono efficaci nei confronti dell'altro, se al momento della conclusione del contratto questi le ha conosciute o avrebbe dovuto conoscerle usando l'ordinaria diligenza. In ogni caso non hanno effetto, se non sono specificamente approvate per iscritto, le condizioni che stabiliscono, a favore di colui che le ha predisposte, limitazioni di responsabilità, facoltà di recedere dal contratto o di sospenderne l'esecuzione, ovvero sanciscono a carico dell'altro contraente decadenze, limitazioni alla facoltà di opporre eccezioni, restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti coi terzi, tacita proroga o rinnovazione del contratto, clausole compromissorie o deroghe alla competenza dell'autorità giudiziaria"*. Fastweb non ha provato di aver fornito al Fossari una copia delle condizioni contrattuali e, di tal guisa, l'ignaro utente confidava su quanto prospettato da controparte. Quest'ultima, infatti, ha ingenerato nel professionista il convincimento di poter ottenere l'immediata portabilità del numero di utenza.

D'altronde, anche il comportamento dell'utente - il quale ha proposto celermente istanza per il tentativo di conciliazione ed ha sciolto il vincolo contrattuale con Fastweb - rafforza il convincimento di questo Corecom di essere dinnanzi ad un'ipotesi di inadempimento contrattuale. La tesi trova conforto a mente **dell'art. 1362. cc.**, che così testualmente recita: *"Nell'interpretare il contratto si deve indagare quale sia stata la comune intenzione delle parti e non limitarsi al senso letterale delle parole. Per determinare la comune intenzione delle parti, si deve valutare il loro comportamento complessivo anche posteriore alla conclusione del contratto. Il consequenziale principio, qui accolto, è contenuto nel brocardo: "Plus actum quam scriptum valet"*.

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**). 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 avesse provato - **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". In particolare, poi, gli obblighi nascenti dal contratto impongono **ogni forma di assistenza, correttezza e diligenza** alla luce di un'interpretazione costituzionalmente orientata degli **artt.1375 e 1176 c.c. Il co.**, essendo Fastweb operatore professionale in un ramo altamente tecnico.

Infine, è l'inosservanza delle condizioni previste nell'ambito della procedura di portabilità del numero a pesare maggiormente sul Gestore. Recita, in merito **l'art. 17 (rubricato principi generali per la fornitura dei servizi di accesso)**: "*omissis..... 5. La richiesta di fornitura di un servizio di accesso trasmessa dall'operatore recipient all'operatore notificato contiene:*

a. la tipologia di servizio di accesso richiesto, con indicazione del sistema trasmissivo che l'operatore alternativo intende utilizzare; b. la data attesa di consegna; c. l'eventuale sincronizzazione con la richiesta di portabilità del numero;".

Tutta la procedura di attivazione dei servizi di accesso, dunque, è incentrata sull'obiettivo di recare il minor disagio possibile all'utente, disciplinando all'uopo, la comunicazione (anche e soprattutto all'utente, ex **art. 17 bis, co. 2, lett. b**) della data di attesa consegna, nonché **la sincronizzazione della portabilità del numero.**

D'altro canto, la stessa proposta di abbonamento per le microimprese, debitamente allegata da Fasweb, all' **articolo 7 (rubricato, portabilità della numerazione telefonica)**, prevede che: "*7.1 Il Cliente potrà esercitare la facoltà di mantenere la numerazione telefonica assegnatagli da altro operatore di telefonia che abbia in essere con FASTWEB un contratto di Service Provider Portability chiedendo a FASTWEB l'attivazione del servizio di 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 di SPP dovrà essere fatta pervenire a FASTWEB: a) per i Servizi ADSL contestualmente alla Proposta; b) per i Servizi Fibra unitamente od anche successivamente alla Proposta.*

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 circa 20 (venti) giorni lavorativi dall'inoltro della relativa domanda all'operatore di accesso. 7.3 Poiché per l'attivazione del Servizio di SPP è necessaria la collaborazione dell'operatore di telefonia assegnatario della numerazione telefonica originaria, FASTWEB non assume alcuna responsabilità per ritardi e/o disservizi causati da fatti imputabili o comunque dipendenti dall'operatore predetto."

Nella fattispecie *de qua*, quindi, **il Gestore si è reso responsabile di inadempimento, laddove ha ritardato nella portabilità del numero (avvenuta solo il 25 gennaio 2010). Tutto ciò, ha senz'altro determinato un disservizio all'utente - per l'impossibilità di utilizzare il numero portato - che non può trovare giustificazione alcuna.**

Quanto all'ulteriore doglianza inerente il tipo di tecnologia utilizzata per la linea telefonica, che secondo l'istante sarebbe dissimile da quella descritta, Fastweb ha prodotto, in sede di definizione, il rapporto di installazione; di tal guisa, la società ha dichiarato che il tipo di tecnologia utilizzata è di tipo ADSL WS ed ha smentito con fermezza l'asserita tesi dell'installazione di una linea Voip. Nella fattispecie, è d'obbligo osservare che non è stato lamentato alcun disagio dall'utente e, come visto, l'operatore telefonico ha prodotto una scheda tecnica ove attesta l'impiego della tecnologia dichiarata.

In ogni caso, dall'analisi complessiva della vicenda, emerge:

- 1) la scarsa trasparenza nella gestione del rapporto contrattuale da parte di Fastweb;
- 2) l'inadempimento contrattuale.

Ne consegue, che in assenza, quindi, di qualsiasi prova contraria volta a sovvertire la fondatezza di quanto emerso, è conforme ai principi di proporzionalità e ragionevolezza accogliere l'istanza, avanzata dall'utente, di restituzione e/o storno delle somme addebitate da Fastweb per i periodi antecedenti alla chiusura del rapporto. Tuttavia, poiché l'utente ha comunque effettuato delle telefonate, attraverso il secondo numero fornito da Fastweb (per un mese circa), risponde ad esigenze di equità obbligare l'Xxx. Fossari alla corresponsione, verso la società Fastweb, dell'importo di € 75,02 conteggiato con la fattura n. 8040284. Appare congrua, altresì, la corresponsione all'utente di un indennizzo per la tardiva portabilità e per il consequenziale disservizio cagionato, detraendo all'uopo la somma di € 75,02 (settantacinque/02) dovuta dall'istante.

A tale proposito, una precisazione è d'uopo: in materia di attivazione dei servizi, dispositivi di accesso e apparecchiature, l'art. 6, comma 1, delle condizioni generali di contratto per l'offerta Fastweb, richiamato espressamente dal successivo art. 7, comma 1, in materia di portabilità della numerazione telefonica, prevede che "Fastweb si impegna ad attivare il servizio entro 30 (trenta) giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione da parte di Fastweb della proposta, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a Fastweb. Pertanto, il tempo massimo per l'attivazione del servizio, in caso di esito positivo delle verifiche tecniche, sarà di 60 (sessanta) giorni che decorrono dalla ricezione da parte di Fastweb della proposta di abbonamento sottoscritta dal cliente".

L'art. 6.1 Rubricato indennizzi della carta del Gestore (voce servizi di telecomunicazioni) dispone in tal senso: "Nel caso di mancato rispetto degli standard relativi a tempi di attivazione e risoluzione guasti, potrai richiedere a FASTWEB un indennizzo pari a 5 euro in caso di abbonamento residenziale, di 10 euro in caso di abbonamento stipulato da professionisti, 15 euro in caso di abbonamento stipulato da aziende, per ogni giorno di ritardo, con un indennizzo massimo di 10 giorni per tutte le tipologie di contratto. Nei casi in cui il ritardo supera i 10 giorni, l'indennizzo sarà pagato in una misura che contempererà le richieste dell'abbonato con i limiti della risarcibilità del danno subito per colpa di FASTWEB, così come disciplinato nelle Condizioni Generali di Contratto.

Ciò premesso, dalla documentazione in atti è emerso che l'attore subiva un disservizio, dal 24 dicembre 2009 al 25 gennaio 2010, a causa dell'inadempimento contrattuale di Fastweb. Perciò, il computo della misura dell'indennizzo, dovrà necessariamente prescindere dal vincolo prospettato all'interno della carta dei servizi, in ottemperanza al principio di proporzionalità che presuppone una corrispondenza tra l'indennizzo erogato ed il pregiudizio subito. D'altronde, in mancanza della prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da causa non imputabile al Gestore, si ritiene proporzionata la corresponsione, da parte di Fastweb, a decorrere dal primo giorno di disservizio, dell'indennizzo nella misura di euro 10,00 al giorno, a causa del ritardo nell'attivazione e nella portabilità del numero xxx.

Pertanto, a fronte della disattivazione (*rectius*: mancata portabilità) della linea portata, dal 24 dicembre 2009 al 25 gennaio 2010, dovrà essere corrisposto l'indennizzo anzidetto. Ciò anche perché Fastweb, non ha provato la data di inoltro della richiesta di NP alla società Telecom Italia Xxx, in modo tale da escludere una sua eventuale responsabilità, ma si è limitata ad affermare al riguardo che "Telecom Italia ha espletato la richiesta di portabilità in data 22.01.2010", senza fornire idoneo riscontro.

Così inquadrato il disservizio, sotto il profilo temporale, va riconosciuto al Fossari l'indennizzo di € 10,00 al giorno, per 32 gg. complessivi, (ex art. 6.1 della carta dei servizi Fastweb) per un importo totale di € 320,00 (trecentoventi/00). Da tale importo si detrae la somma di € 75,02 (settantacinque/02) come sopra determinata.

Sulle spese di procedura

L'art. 6 del Regolamento sancisce che nel determinare rimborsi e di indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione" e che "quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi" vadano comunque "rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia di cui agli art. 14 e ss., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione".

Pertanto, si ritiene congrua la corresponsione all'utente, da parte dell'operatore, dell'importo di € 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

DELIBERA

L'accoglimento, nei termini di quanto già esplicitato, dell'istanza presentata dall'Xxx. Fossari in data 31 maggio 2010.

La società Fastweb Xxx è tenuta, pertanto, a procedere allo storno, ovvero, ove fossero già versate dall'utente, al rimborso integrale delle somme successive alla fattura n. 8040284, nonché di tutte quelle residue, definendo totalmente la posizione debitoria dello stesso, relativamente al periodo e ai



*Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni*

*Consiglio Regionale
della Calabria*

Comitato Regionale per le Comunicazioni

fatti oggetto dell'attuale controversia, ivi compreso lo storno degli interessi passivi successivamente fatturati, con cessazione anche delle eventuali pratiche di recupero crediti intraprese.

La società Fastweb Xxx, inoltre, è tenuta a corrispondere all'istante tramite assegno bancario e/o bonifico:

- 1) l'indennizzo per mancata attivazione del servizio, per la somma complessiva di € **244,98** (duecentoquarantaquattro/98);
- 2) l'importo di € **100,00** (cento /00), a titolo di spese di procedura.

Con la precisazione, 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.

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'**art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS** 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**.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata nel Bollettino ufficiale, sul sito *web* dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e sul sito web del Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della Legge 69/2009.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

I COMPONENTI

F.to Dott. Mario Campanella

F.to Prof. Alessandro Manganaro

IL PRESIDENTE

F.to Avv. Silvia Gulisano

V.

IL DIRIGENTE

F.to Dott. Rosario Carnevale