

**Co.Re.Com. Cal/Ri**  
**DELIBERAZIONE N.93**

**Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**Toscano xxx c/ Fastweb xxx**

**IL PRESIDENTE**

Nella seduta del giorno 25/06/2012, nella sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, presente l'Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.re.com. Calabria; dato atto che la seduta del Comitato, prevista per oggi in cui si doveva procedere all'approvazione delle definizioni delle controversie, non si è potuta tenere per mancanza del numero legale; ritenuto che i termini procedurali previsti dalla normativa vigente sono scaduti per molti dei ricorsi posti oggi in decisione; considerato che per la natura provvedimento delle deliberazioni de quibus non è dato rinviare ulteriormente la decisione di essi; visto il verbale della seduta odierna che forma parte integrante del presente deliberato; visto l'art. 3, comma 2, lettera d) del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni;

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 3 novembre 2011, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 51606, con cui l'utente Toscano xxx ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la società Fastwebb 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.;

la nota del 7 novembre 2011 (prot. n. 52317), 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;

l'avviso di convocazione (prot. n. 2802 del 19 gennaio 2012) 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 6 febbraio 2012, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 06 febbraio 2012, 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:

### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

L'utente Toscano xxx ha promosso, dinanzi al Corecom Calabria, un procedimento di conciliazione nei confronti della società Fastwebb xxx. La conciliazione si è conclusa con esito negativo.

Il 22 settembre 2011, l'istante demandava a questo Corecom la definizione della controversia.

Esponeva il ricorrente, quanto segue.

Nel mese di novembre 2009 stipulava con Fastwebb un contratto di utenza telefonica fissa, categoria *consumer*, per la fornitura dei servizi voce e adsl. L'utente riscontrava *ab origine* la totale assenza di linea e richiedeva l'intervento dei tecnici. Questi ultimi, una volta giunti sul posto constatavano il malfunzionamento e provvedevano a sostituire quattro modem. In seguito, la linea telefonica ed il servizio adsl erano rimasti inattivi e non avevano funzionato per oltre un mese e mezzo. Il ricorrente si lamentava altresì dell'emissione di fatture indebite, stante il mancato godimento del servizio e di aver dovuto proporre quattro reclami. Deduceva, infine, l'utente di essere stato obbligato – a causa dei disservizi sopra citati – alla sottoscrizione di un contratto con altro gestore, subendo la perdita del numero per fatto ascrivibile a Fastwebb.

L'istante, pertanto, domandava:

- A) lo sgravio totale delle fatture emesse, con ritiro della pratica dell'utente dalla società di recupero crediti;
- B) il risarcimento del danno, quantificato nella misura di € 1.500,00, per il mancato uso della linea telefonica, del fax, dell'adsl, nonché per la perdita del numero assegnato sin dal 1998.

Allegava il ricorrente, a sostegno delle sue argomentazioni:

- copia di due fatture emesse dal gestore ;

- copia della raccomandata di recesso;
- copia di una diffida emessa nei suoi confronti da una società di recupero crediti.

Fastweb xxx, tempestivamente costituita, domandava il rigetto delle avverse domande, affermando all'uopo che:

- 1) le richieste formulate con l'istanza ex art. 14 delibera 173/07/CONS erano da ritenersi inammissibili, sia nella parte in cui non avevano costituito oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione, sia per il mancato deposito del modello di primo grado;
- 2) era altresì da considerarsi inammissibile la domanda di risarcimento del danno avanzata dal ricorrente;
- 3) l'utenza veniva correttamente attivata il 3 dicembre 2009;
- 4) dalla prima fattura, emessa il 14 dicembre 2009, era possibile riscontrare l'esecuzione di ben 117 chiamate in 11 giorni, a dimostrazione che il servizio era stato fornito con puntualità;
- 5) nelle due fatture successive, emesse rispettivamente il 14 febbraio 2010 e il 14 aprile 2010, erano presenti numerose chiamate, talché, anche rispetto a tale periodo, il servizio era stato erogato in maniera continua;
- 6) erano stati segnalati dal ricorrente solo due disservizi nei giorni 9 e 15 dicembre 2009, entrambi risolti entro il giorno successivo, in perfetta linea, quindi, con le 72 ore previste dalla carta dei servizi;
- 7) non vi erano ulteriori segnalazioni di disservizio da parte dell'utente;
- 8) per mero spirito conciliativo la resistente aveva provveduto ad accreditare in fattura, in favore del sig. Toscano, la somma di € 36,00;
- 9) la perdita della numerazione non era imputabile a Fastweb, in quanto il cliente aveva richiesto la disdetta, con raccomandata pervenuta il 15 gennaio 2010, ma non aveva manifestato l'intenzione di mantenere il proprio numero, né d'altronde aveva chiesto il rientro presso il vecchio gestore;
- 10) il numero era stato cessato, in quanto nessuna richiesta di migrazione era giunta alla resistente.
- 11) il ricorrente aveva ommesso di pagare tutte e tre le fatture, emesse per dei servizi realmente fruiti.

Allegava l'operatore, tra l'altro, una copia delle CGC, unitamente ad una copia delle tre fatture emesse.

### 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 procedibile.

Le richieste di inammissibilità del gestore non sono fondate, ad eccezione di quella inerente la domanda di risarcimento del danno proposta dall'utente. Quest'ultima, in conformità ad un orientamento consolidato, va interpretata come domanda di corresponsione degli indennizzi. Si rammenta, altresì, 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. E' fatto salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria per il maggior danno.

Le ulteriori eccezioni del gestore non trovano riscontro negli atti del procedimento e non rispecchiano la previsione regolamentare. L'utente non aveva alcun onere di depositare il modello Ug (di primo grado), bensì doveva produrre, come diligentemente eseguito, una copia del verbale. Le richieste dell'utente, poi, sebbene debbano coinvolgere lo stesso oggetto interessato dal procedimento di primo grado, vanno intese in modo non rigoroso, bensì lievemente sfumato.

### 2. Riguardo al merito.

Le doglianze dell'istante sono parzialmente fondate e meritano accoglimento nei limiti del dispositivo.

Risulta provato che tra le parti è stato stipulato un contratto di somministrazione di servizi di telefonia fissa. Ciò emerge in modo incontrovertibile dall'esame degli atti depositati dalle parti.

In particolare, nel contratto di somministrazione *"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. Il Gestore, infatti, propone all'utente offerte contrattuali diverse, con tariffe predeterminate, limitandosi la trattativa alla scelta tra più offerte di servizi senza intervento dell'utente sul prezzo.

## 2.1 Con riferimento all'interruzione dei servizi voce e adsl.

Il sig. Toscano, come visto, lamenta l'interruzione dei servizi voce e adsl. In tal senso, il consumatore afferma di aver proposto quattro reclami e di aver subito la sostituzione di quattro modem.

Fastweb eccipisce la presenza di chiamate nelle fatture. Sostiene, poi, il gestore di aver ricevuto solo due segnalazioni da parte dell'utente, riscontrate in modo efficiente e nei tempi previsti dalla carta dei servizi.

L'operatore, tuttavia, non ha prodotto alcun riscontro documentale idoneo a comprovare la risoluzione definitiva dei guasti lamentati dall'utente.

In particolare, nessuna prova o indizio sono stati offerti dal gestore sulla fornitura del servizio adsl.

Con riferimento al servizio voce, invece, nella prima fattura sono effettivamente presenti numerose chiamate per il periodo dal 3 dicembre sino all'11 dicembre del 2009, mentre non risultano contatti dal 12 al 15 dicembre del 2009. Diversamente, nella seconda fattura emerge l'assenza completa di telefonate dal 17 dicembre 2009 sino al 28 dicembre 2009 e successivamente dal 31 dicembre 2009 al 10 gennaio 2010. Nella terza fattura, invece, non sono presenti chiamate.

Orbene, sulla scia degli orientamenti definitivi prevalenti, si giunge a comporre gli interessi in conflitto avvalendosi dei principi di ripartizione del carico probatorio concretamente applicati nel processo civile. In particolare, secondo giurisprudenza pacifica, l'onere della prova, in tema di fornitura del servizio nell'ambito del settore delle telecomunicazioni è ripartito tra utente (creditore) e gestore (debitore) in tal senso: *"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 e 936/10). Parimenti consolidato è il principio di vicinanza della prova, anch'esso fatto proprio da questo Co.re.com., secondo cui: *"l'onere della prova, poi, dev'essere ripartito oltreché secondo la descrizione legislativa della fattispecie sostanziale controversa, con l'indicazione dei fatti costitutivi e di quelli estintivi o impeditivi del diritto, anche secondo il principio della riferibilità o vicinanza, o disponibilità del mezzo; principio riconducibile all'art. 24 Cost., che connette al diritto di azione in giudizio il divieto di interpretare la legge tendendone impossibile o troppo difficile l'esercizio"* (Cass. Sez. un. 30 ottobre 2001 n. 13533 e 10 gennaio 2006 n. 141). Il nodo va sciolto, quindi, alla luce degli anzidetti criteri di ripartizione del carico probatorio e tenuto conto delle risultanze istruttorie. A fronte, pertanto, della puntuale deduzione dell'utente di una mancata erogazione del servizio e della prova della fonte contrattuale del rapporto, era onere del gestore contestare l'affermazione dimostrandone la fornitura, ovvero provare – sempre ex art. 1218 c.c. – che l'inadempimento o il ritardo fosse stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa non imputabile allo stesso operatore.

Ciò posto, nella fattispecie odierna, incombeva su Fastweb l'onere di provare il rispetto della regolamentazione vigente in materia di gestione dei malfunzionamenti. In particolare, ai sensi dell'art. 3 comma 4 della Delibera 179/03/CSP, gli organismi di telecomunicazione devono offrire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione. Ai sensi dell'art. 24 della Carta dei Servizi del gestore, poi, in presenza di condizioni di malfunzionamento o irregolare funzionamento della propria rete di telecomunicazioni, Fastweb si impegna a intervenire entro le 72 ore successive alla segnalazione del disservizio.

Va riconosciuto, quindi all'utente il diritto alla corresponsione di un indennizzo per il malfunzionamento subito.

Con riferimento al periodo da indennizzare, l'utente si limita a sostenere l'assenza totale del servizio, ma non contesta quanto dedotto dal gestore circa la presenza di chiamate in fattura, né indica i periodi in cui avrebbe segnalato il disservizio. Tuttavia Fastweb riconosce la presenza di due segnalazioni ricevute rispettivamente il 9

dicembre ed il 15 dicembre 2009. A partire da tali date comincia a decorrere l'arco temporale indennizzatorio per il malfunzionamento del servizio adsl e di quello voce.

Per il servizio adsl, il gestore non ha provato la fornitura del servizio. Il periodo da indennizzare decorre, pertanto, dal 9 dicembre sino al trentesimo giorno successivo alla data di ricezione della lettera di recesso da parte del gestore (pervenuta il 15 gennaio 2010), essendo presente in atti la prova della prosecuzione del rapporto anche dopo tale data. Sino al 14 febbraio 2010, infatti, era vigente il rapporto contrattuale tra le parti e, pertanto, il servizio andava garantito all'utente. In seguito, il servizio avrebbe dovuto essere cessato in conformità a quanto richiesto dall'utente e seguendo la tempistica espressa dall'**art.1, comma 3, del D.L. 31 gennaio 2007 n.07** convertito da **L. 2 aprile 2007 n.40, 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"**.

Per il servizio voce - fermo restando il *dies ad quem* individuato al precedente capoverso - si osserva che dagli atti la fornitura risulta essere stata assicurata in modo continuo e regolare per il periodo dal 3 all'11 dicembre 2009. In seguito non risultano chiamate sino al 16 dicembre. Dal 17 dicembre 2009 sino al 14 febbraio 2010 sono nuovamente assenti contatti telefonici, fatti salvi i giorni 29 e 30 dicembre ed il giorno 11 gennaio 2010. Perciò, va riconosciuto all'utente un indennizzo per l'interruzione del servizio voce previa decurtazione delle 72 ore di franchigia previste dalle segnalazioni del 9 dicembre e del 15 dicembre.

Gli indennizzi per il malfunzionamento vocale sono così computati:

- 1) dal 12 al 15 dicembre 2010, per un totale di 4 (quattro) giorni;
- 2) dal 18 al 28 dicembre, per un totale di giorni 11 (undici);
- 3) dal 31 dicembre al 10 gennaio 2010, per un totale di 11 (undici) giorni;
- 4) dal 12 gennaio 2010 sino al 14 febbraio 2010, per un totale di 33 (trentatre) giorni.

Per un totale complessivo di giorni 59 (cinquantanove) per il servizio voce e di giorni 64 (sessantaquattro) per quello adsl (periodo di riferimento 9 dicembre 2009 - 14 febbraio 2010, decurtato dalle 72 ore previste dalla carta dei servizi).

## 2.1 Sull'indennizzo per la perdita del numero e sulla mancata portabilità dell'utenza

L'istante ha chiesto la liquidazione di un risarcimento (*rectius*: indennizzo) per la perdita della numerazione. Secondo il consumatore la condotta di Fastweb lo aveva obbligato a stipulare un contratto con un nuovo operatore, subendo il pregiudizio quivi lamentato. Dichiarava, altresì, di vantare il possesso ininterrotto del numero sin dal 1998.

L'operatore ha eccepito di aver ricevuto esclusivamente una lettera di disdetta, senza alcuna richiesta di portabilità o di migrazione.

L'affermazione della resistente è fondata e può trovare accoglimento.

L'utente non ha assolto, infatti, all'onere probatorio previsto a suo carico **ex art. 2697 c.c.**. Il criterio di ripartizione dell'onere della prova, infatti, assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico, rappresentando il naturale *discrimen* che orienta il giudicante. L'utente, con l'istanza introduttiva del presente procedimento, si limita a dedurre la perdita del numero, senza produrre al riguardo alcuna prova documentale della richiesta di migrazione o di portabilità dell'utenza.

Com'è noto, la procedura di migrazione consente il passaggio di una linea di accesso da un operatore/OLO ad altro Operatore *recipient*. Affinchè la linea di accesso possa, dunque, transitare verso altro gestore è necessario che il *recipient* riceva il codice di trasferimento (o nella specie il codice di migrazione). Tale codice consente l'identificazione dell'operatore *donating*, del servizio intermedio e della risorsa da migrare. A tale proposito, si rammenta che l'Autorità con le delibere n. **01/09/CIR** e n. **23/09/CIR**, ha reso obbligatoria l'implementazione della modalità di fornitura del codice di migrazione su web e fattura, al fine di semplificare l'accesso del cliente al proprio Codice di trasferimento. Il cliente invia, infatti, tale codice - nell'ambito della procedura di trasferimento dell'utenza - all'operatore *recipient*, il quale a sua volta lo trasmette al *donating* (nella specie Fastweb). L'invio consente all'operatore cedente di verificare, verosimilmente, che il cliente abbia effettivamente richiesto il

trasferimento di utenza. Qualora il codice di migrazione non sia inviato dal cliente al recipient, l'operatore donating **non può**, infatti, dar seguito alla procedura di migrazione.

E' fatta salva la possibilità del cliente di richiedere la migrazione direttamente al donating. Sotto tale angolo di visuale, non emerge dagli atti, né tantomeno risulta dedotta, la proposizione di una richiesta scritta dell'utente a Fastweb per la migrazione del servizio.

Ciò posto, l'utente ha esercitato il recesso attraverso la raccomandata inviata a Fastweb, senza richiedere espressamente la migrazione dell'utenza né al donating né al nuovo gestore.

L'utente non può dolersi con la società resistente per la mancata comunicazione del codice di migrazione, giacché egli ne era già in possesso, siccome emerge dall'esame delle fatture allegate all'istanza di definizione. Perciò nessun addebito può essere imputato a Fastweb in siffatta circostanza, in quanto gli obblighi imposti al gestore dalla normativa di settore non escludono un dovere di diligenza dell'utente.

Si rigetta, pertanto, con riferimento a tale capo di domanda, la richiesta del ricorrente.

### 3 Indennizzi, rimborsi e storni.

Andranno integralmente stornate le fatture n. xxx e n. xxx, emesse rispettivamente il 14 febbraio ed il 14 aprile del 2010, fatto salvo l'importo di **€ 3,20 (tre/20)** per consumi sulla prima fattura e quello di **€ 8,33 (otto/33)** per telegrammi sulla seconda. La prima fattura n. xxx, di € 104,34, dovrà essere stornata dell'importo di € 56,84 (cinquantasei/84), rimanendo a carico dell'utente le somme residue. La somma di € 56,84 è esattamente pari ai tre quarti del canone bimestrale al netto degli sconti, richiesto per la promozione parla & naviga da casa, oltre alla metà dell'importo di € 33,28 (trentatre/28) per la promozione Versomobile250. Con riferimento alla promozione parla & naviga da casa, allo storno della metà per l'assenza di fruizione del servizio adsl, si aggiunge quello dell'ulteriore metà, legata al fatto che nel periodo di riferimento (dicembre 2009- febbraio 2010), il servizio voce è stato goduto solo in alcuni giorni. Pertanto è dovuto il correlativo corrispettivo residuo - **ove non sia stato già versato dall'utente** - complessivamente calcolato nella somma di **€ 47,50 (quarantasette/50)**, per la fattura n. xxx, **€ 3,20 (tre/20)** per la fattura n. xxx ed **€ 8,33 (otto/33)** per la n. xxx, per un totale complessivo di **€ 59,03 (cinquantanove/03)**.

**Tutte le somme residue presenti nelle anzidette fatture, ivi incluse quelle richieste a titolo di recesso anticipato, non sono dovute.** In parte, perché riconducibili a canoni richiesti per un arco temporale in cui l'utente non ha goduto del servizio. Per altro verso, **la norma di cui all'art. 1, co. 3. del decreto Bersani bis (convertito con L. n. 40/2007),** in conformità ad un orientamento consolidato in seno all'Agcom, impone il divieto di richiedere all'utente spese non giustificate da costi effettivamente sostenuti dell'operatore.

**Si dispone altresì il ritiro della pratica dell'istante dalla società di recupero crediti.**

All'utente dovrà, poi, essere corrisposto un indennizzo per l'interruzione del servizio voce e adsl. A tale proposito, l'art. 5, co.1, della delibera 73/11/CONS espressamente recita: "In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione.". Il *dies a quo* ed il *dies ad quem* del ristoro, sono quelli già esaminati nell'apposito paragrafo.

All'utente dovrà, dunque, essere corrisposto un indennizzo, così determinato:

**€ 615,00 (seicentoquindici/00)**, per il malfunzionamento del servizio voce e adsl, per 123 giorni complessivi (59 per quello voce e 64 per quello adsl).

Non si tiene conto dell'importo di **€ 36,00 (trentasei/00)**, riconosciuto dall'operatore a titolo di indennizzo con la fattura xxx in quanto interamente stornata, ragion per cui il riconoscimento è rimasto privo di effetti.

Il saldo residuo di **€ 59,03**, posto a carico dell'utente, potrà essere compensato dal gestore sulle somme da corrispondere a titolo di indennizzo, **forrendo a questo Co.re.com. idonea comunicazione.**

Come da orientamento consolidato, il calcolo dell'indennizzo, si conforma altresì ai principi di proporzionalità ed adeguatezza, che presuppongono una corrispondenza tra l'indennizzo erogato ed il pregiudizio subito.

#### 4 Sulle spese di procedura.

L'art. 6 del Regolamento 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" 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".

A tale proposito, è d'uopo sottolineare, la partecipazione di un delegato dell'utente all'udienza di definizione, la fondatezza dell'istanza, il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese. Si riconosce, pertanto - in conformità a quanto previsto dall'**articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS** - l'importo di **€ 100,00 (cento/00)** a titolo di rimborso spese di procedura, in favore dell'utente.

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;

DISPONE

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, della domanda proposta dall'utente Toscano xxx, con rigetto delle ulteriori domande.

La società Fastweb xxx, è tenuta, pertanto, a:

A) stornate le fatture n. xxx, n. xxxe n. xxx, così come quantificato nel capo 3;

B) ritirare la pratica dell'utente dalla società di recupero crediti.

Fastweb xxx è tenuta altresì a riconoscere e versare all'istante, attraverso assegno bancario e/o bonifico:

1) **€ 615,00 (seicentoquindici/00)**, per il malfunzionamento del servizio voce e adsl;

2) **€ 100,00 (cento/00)** a titolo di rimborso 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.

**Il Presidente**  
f.to Prof. Alessandro Manganaro

**V. Il Direttore del Co.Re.Com.**  
f.to *Avv. Rosario Carnevale*