



*Autorità per le Garanzie  
nelle Comunicazioni*

*Consiglio Regionale  
della Calabria*

**Comitato Regionale per le Comunicazioni**

**Co.Re.Com. Cal/Ro**

**DELIBERAZIONE N. 10**

**Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Ditta individuale xxxx c/ xxxx.**

### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 16.01.2012, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente
Dott. Paolo Posteraro	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";

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- 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'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 30/03/2011, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 15853, con cui il Sig. xxx xxx, titolare della ditta individuale xxxx, corrente in Reggio Calabria, ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la 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.;

Vista la nota del 31/03/2011 (prot. n. 16014), 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. 27490 del 31/05/2011) 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 24/06/2011, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 24/06/2011, 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.**

La ricorrente ditta individuale xxxx di xxx xxx dichiara di aver sottoscritto, in data 18/02/2010, un contratto di abbonamento con xxxx, denominato "My business start", per l'utenza telefonica xxx/xxxx ove ha sede la ditta su indicata. Il contratto prevedeva, a fronte di un canone mensile di euro 50,00, pagabile mediante addebito su c/c bancario dell'utente (oltre alla somma di euro 30,00 per i soli primi tre mesi di abbonamento), 200 minuti di traffico voce e 200 minuti di traffico internet. L'istante dichiara che, in fase di stipulazione del contratto, le parti avevano concordato che, ove si fosse optato per il pagamento a mezzo RID bancario, come di fatto avvenuto, gli importi da versare *una tantum* non sarebbero stati richiesti.

L'utente lamenta di aver constatato, sin dal ricevimento della prima fattura, che le somme contabilizzate erano superiori a quanto pattuito; in particolare, che aveva rilevato l'addebito di euro 100,97, a titolo di "importi una tantum", fatturati "solo in questo conto". L'utente, contattato un operatore telefonico Fastweb, contestava la fattura e tali ulteriori addebiti e contestava, altresì, il mancato rispetto, da parte dell'operatore, delle modalità di pagamento concordate, atteso che gli era stato inviato un bollettino cartaceo in luogo dell'avvio della procedura mediante RID bancario.

In mancanza di spiegazioni esaustive da parte di xxxx, cui si aggiungevano inaspettate difficoltà tecniche per l'addebito sul conto corrente, l'utente decideva di interrompere il rapporto contrattuale, per inadempimento dell'operatore, e comunicava tale propria volontà, mediante invio di lettera raccomandata A.R., ricevuta da xxx il 23/08/2010.

In seguito, l'istante faceva richiesta di trasferimento dell'utenza verso Tiscali ed, in occasione dell'invio del codice di migrazione, apprendeva che era impossibile effettuare il subentro e che Fastweb non provvedeva a liberare la linea; in definitiva, l'interessato si ritrovava vincolato, suo malgrado, al contratto con Fastweb, ripetutamente disdetta (in data 23/08/2010 e in data 22/11/2010). L'utente riferisce che, in occasione della seconda disdetta, aveva chiesto all'operatore il riepilogo dei consumi effettuati, impegnandosi al pagamento, a saldo di quanto dovuto, entro 7 giorni dal ricevimento della fattura di chiusura.

Fastweb, con una e.mail datata 19/01/2011, ribadiva, invece, che le fatture, nel frattempo, emesse andavano interamente pagate, che la somma addebitata "una tantum" sarebbe stata rimborsata a chiusura del contratto e, quanto all'impossibilità di consentire la migrazione verso Tiscali, informava che il processo risultava bloccato per l'esistenza di una disdetta in corso. Pertanto Fastweb consigliava all'utente di comunicare, a mezzo fax, la volontà di bloccare la disdetta per consentire l'avvio del processo di migrazione.

Permanendo il disservizio, l'utente attiva il Corecom Calabria e presentava istanza per tentativo di conciliazione nei confronti dell'operatore Fastweb. Veniva fissata la comparizione delle parti e, in data 21/02/2011, veniva redatto verbale di mancata conciliazione, ex art. 8, comma 3 del Regolamento di procedura, dandosi atto che il gestore Fastweb non aveva aderito al tentativo.

Infine, l'utente depositava al prot. Corecom n. 15853 del 30/03/2011, istanza per la definizione della presente controversia, in cui chiedeva la risoluzione del rapporto contrattuale con Fastweb (come da proprie richieste del 23/8 e del 22/11/2010); l'annullamento della fattura n. xxx, dell'importo di euro 204,54 e la riemissione corretta, con storno dell'importo "una tantum" di euro 100,97"; l'annullamento di tutte le fatture emesse dal 31/7/2010 al 30/11/2010, in quanto successive alla disdetta intervenuta nel mese di agosto c.a. Chiedeva, infine, un indennizzo di complessivi euro 1.500,00 per tutti i disagi patiti.

Con memoria difensiva, depositata agli atti in data 29/04/2011, l'operatore Fastweb ha controdedotto alla domanda di parte ricorrente, eccependo, in via preliminare, l'inammissibilità dell'istanza, nella parte in cui si chiede la risoluzione contrattuale. Al riguardo, eccepisce l'operatore, tale suddetta richiesta è inammissibile in quanto eccedente i limiti di competenza fissati dall'art. 19, comma 4 dell'allegato A alla delibera 173/07/Cons, atteso che il provvedimento di definizione può comportare, nell'ipotesi di accoglimento, anche parziale, della domanda, la condanna dell'operatore al rimborso di somme non dovute o al pagamento di indennizzi contrattuali. Ciò posto, Fastweb assume che la domanda del ricorrente è infondata anche nel merito e ne esplica le ragioni: quanto alle modalità di pagamento, chiarisce che la richiesta di autorizzazione di addebito sul c/c dell'istante non risulta andata a buon fine (e produce documentazione a supporto); che, in data 20/4/2010, risulta inoltrata una richiesta dell'istante, intesa ad ottenere una variazione del metodo di pagamento verso bollettino postale; che, di conseguenza, nella seconda fattura viene addebitato l'importo "una tantum", che ha formato oggetto di contestazione (in relazione a tale importo, Fastweb si assume l'impegno alla restituzione, a chiusura del rapporto contrattuale). Quanto alla mancata migrazione, Fastweb dichiara di aver avviato, in data 28/9/2010 e 8/11/2010, il relativo processo, bocciato entrambe le volte in fase 2 perchè la linea dell'istante risultava in fase di cessazione con rientro in Telecom Italia. In proposito, la società convenuta sostiene che le due procedure anzidette sono, tra di loro, alternative ed incompatibili; il che ha determinato un blocco del processo. Tale situazione è stata illustrata anche a controparte, a mezzo l'email del 19/01/2011, sopra citata, cui si rinvia. Infine, quanto alle fatture emesse in data successiva alla disdetta, la società convenuta rappresenta che il contratto è ancora attivo, come risulta dal dettaglio traffico, e che l'utente continua ad usufruire dei servizi Fastweb, pertanto le fatture sono dovute. Il cliente risulta debitore verso Fastweb dell'importo di euro 549,74, avendo omesso il pagamento integrale delle fatture dal 31/5/2010 al 31/1/2011.

Parte ricorrente ha replicato alla memoria dell'operatore, insistendo per l'accoglimento integrale del proprio ricorso. In particolare, ribadisce che Fastweb non ha tenuto fede agli accordi assunti in fase precontrattuale; che, in ragione di ciò, l'istante si è visto costretto a chiedere il recesso dal contratto, non ricevendo, peraltro, adeguati chiarimenti circa le ragioni dei disguidi occorsi; che la compagnia telefonica in questione, non dando corso alla richiesta di disdetta contrattuale dell'utente, ha violato un suo preciso diritto alla libera scelta dell'operatore con cui attivare e mantenere in essere il contratto di abbonamento; che, altresì, la stessa Fastweb ha frapposto ostacoli alla migrazione, ponendo in essere una condotta ostruzionistica ai danni dell'utente. Per parte sua, l'istante dichiara di avere sempre tenuto una condotta diligente ed improntata alla lealtà contrattuale, manifestandosi pronto a saldare gli importi dovuti e rimanendo in attesa di riscontri, da parte di Fastweb, che, sostiene, si sono rivelati evasivi e discutibili. Rileva, altresì, che l'operatore non ha aderito al tentativo di conciliazione proposto dall'utente, con ciò manifestando, ancora una volta, totale disinteresse per un componimento della vertenza. Insiste nel ribadire che, stante l'attuale situazione di stallo, si è trovato vincolato, suo malgrado, ad un contratto disdetto più volte e nell'impossibilità di migrare verso il diverso operatore prescelto, in palese violazione della propria autonomia negoziale.

Quanto all'eccezione di inammissibilità ex art. 19 del Regolamento, sollevata da controparte in ordine al contenuto dell'istanza introduttiva del presente procedimento, il ricorrente replica che le richieste in essa formulate risultano legittime e doverose e sono identiche, nel contenuto, all'istanza per tentativo di conciliazione, la quale è propedeutica ad un eventuale giudizio civile.

Ancora, contesta come non rispondenti al vero, le affermazioni di controparte, secondo cui l'utente avrebbe richiesto la modifica della modalità di pagamento, inizialmente concordata; ne disconosce la documentazione allegata e assume di non aver mai utilizzato il sito web per richiedere una simile variazione. Quanto alle problematiche tecniche sorte in fase di attivazione del RID bancario, l'istante dichiara di non essere stato informato di eventuali problematiche connesse a tale attivazione.

Respinge, come destituite di fondamento, le argomentazioni di parte avversa in ordine agli asseriti impedimenti nell'espletamento del processo di migrazione e ribadisce che, con ciò, Fastweb ha precluso la libertà dell'utente di libera scelta dell'operatore telefonico.

Conclude per l'accoglimento integrale delle proprie richieste, come formulate nel ricorso introduttivo.

In data 24/06/2011 si è tenuta, senza alcun esito, l'udienza di discussione; vi hanno presenziato le parti a mezzo dei propri procuratori, insistendo, entrambe, per l'accoglimento integrale delle rispettive richieste.

### **Motivi della decisione**

#### **1. In tema di rito.**

Ai fini della valutazione del comportamento delle parti, si rileva che, in fase conciliativa, Fastweb non ha aderito al tentativo, conclusosi senza esito, ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento di procedura.

In sede di udienza di secondo grado, invece, entrambe le parti, ritualmente convocate, sono state presenti a mezzo di propri rappresentanti, senza, tuttavia, pervenire ad un accordo sulla vertenza de qua.

In via preliminare, l'operatore Fastweb ha eccepito l'inammissibilità del ricorso introduttivo dell'istante relativamente alla richiesta di risoluzione contrattuale, sul presupposto che tale richiesta non rientra nell'ambito della competenza decisoria dell'organo adito, in applicazione dell'art. 19, comma 4 della Delibera 173/07/Cons. Il rilievo è fondato; infatti il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi/ storni di somme non dovute o il pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

## 2. Riguardo al merito.

La questione qui esaminata ha per oggetto alcuni asseriti inadempimenti contrattuali da parte dell'operatore Fastweb ed, in particolare, una condotta non completamente improntata ai canoni di trasparenza e di chiarezza informativa; l'inosservanza delle disposizioni di legge in tema di recesso; una condotta ostruzionistica alla migrazione verso altro operatore.

Quanto al primo ordine di rilievi, l'utente lamenta scarsa trasparenza e chiarezza informativa da parte di Fastweb, sia in fase di proposta, sia in fase di esecuzione del contratto, atteso che, a dispetto delle pattuizioni originarie, l'operatore ha proceduto alla modifica delle modalità di pagamento previamente concordate ed all'addebito di importi superiori a quelli pattuiti, senza fornire all'utente adeguata e preventiva informazione circa le modifiche ed i conseguenti oneri aggiuntivi. L'obbligo, ricadente sugli operatori, di fornire informazioni chiare ed esaurienti sui servizi offerti, con specifica indicazione dei costi e delle modalità di fatturazione, è espressamente prescritto dalla delibera Agcom n. 179/03/CSP e ribadito dalle carte dei servizi degli stessi operatori. Nel caso di specie, l'odierno istante, riscontrati alcuni disguidi, cui Fastweb non ha posto rimedio, e ritenendo evasivi e non adeguati i riscontri ricevuti dall'operatore medesimo, riferisce di aver maturato la decisione di sciogliersi dal contratto, inviando la comunicazione di disdetta, nelle forme di legge.

Tale volontà di recesso veniva, tuttavia, disattesa da Fastweb, sia in occasione della prima disdetta del 23/8/2010, sia in occasione dell'ulteriore disdetta del 22/11/2010. Si rileva, in proposito, la violazione dell'art. 1, comma 3 della Legge n. 40/2007, che, in ossequio al principio di liberalizzazione del mercato dei contratti con gli operatori di comunicazioni elettroniche, riconosce all'utente-consumatore il diritto di recedere, in ogni tempo, dal contratto in corso (con l'unico vincolo del rispetto del termine di preavviso, non superiore a 30 giorni) e di scegliere liberamente altri operatori presenti sul mercato, selezionando le proposte economiche e contrattuali ritenute più vantaggiose.

La illegittimità della condotta dell'operatore Fastweb, nella fattispecie in esame, rileva, altresì, per il fatto che questi non si è limitato ad imporre all'utente l'erogazione dei servizi disdettati, ma ha continuato a fatturarne i costi e ne ha preteso il pagamento. Per tutto quanto sopra, è, senz'altro, fondata e meritevole di accoglimento la richiesta di parte attrice intesa ad ottenere l'indennizzo per gli inadempimenti contrattuali su riscontrati, lo storno di tutte le fatture emesse dopo la comunicazione della prima disdetta ed il rimborso delle somme indebitamente pagate.

Infine, quanto alla richiesta di parte attrice, intesa ad ottenere, mediante il presente provvedimento definitivo, una declaratoria di risoluzione contrattuale, questo Corecom ritiene di non potersi pronunziare in merito, ostando a ciò l'ambito della propria competenza decisoria, circoscritta nei termini di cui all'art. 19, comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie operatori – utenti, allegato alla Delibera Agcom n. 173/07/Cons. In ogni caso si rileva che, ai sensi dell'art. 1, comma 3 della Legge n. 40/2007 citata, quando l'utente abbia esercitato il diritto di recesso, il contratto viene meno, per volontà normativa, al maturare del termine massimo di 30 giorni dalla notifica della disdetta stessa. Pertanto, constatato che la prima disdetta è stata ricevuta dall'operatore Fastweb il 23/8/2010 (data confermata dalla stessa Fastweb) può, senz'altro, prendersi atto dell'intervenuta cessazione del contratto *de quo*, con effetto dal 22/9/2010.

La violazione delle norme in materia di recesso e la pretesa, da parte del gestore, di prestazioni pecuniarie a fronte dell'intervenuta disdetta integra, a giudizio di questo Corecom, una condotta vessatoria a carico dell'utente, aggravata dal fatto che tale situazione risulta essersi protratta, indebitamente, per un lungo periodo di tempo.

Infine, si tratta di stabilire se abbia fondamento la contestazione dell'utente circa l'asserita condotta ostruzionistica di Fastweb alla migrazione verso altro operatore.

In proposito, le delibere dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (delib. n. 274/07/Cons e succ. modif. ed integraz.) disciplinano compiutamente la gestione dei processi di trasferimento delle

utenze tra operatori, prescrivendo precisi adempimenti e tempistiche a carico degli operatori coinvolti nei processi. L'utente è tenuto unicamente a comunicare all'operatore "ricevente" il codice di migrazione e la volontà di trasferire l'utenza presso di esso; la scelta della procedura tecnicamente corretta, tra le diverse esistenti, e l'espletamento del processo entro tempistiche ben definite è un obbligo posto a carico degli operatori coinvolti. Nella fattispecie in esame, Fastweb ha argomentato che il blocco del processo di migrazione verso Tiscali sarebbe stato causato dalla coesistenza di due procedure tra di loro alternative ed incompatibili (cessazione con rientro in Telecom, a seguito di disdetta del cliente, e processo di migrazione verso altro operatore) e che il cliente sarebbe stato informato dell'impedimento a mezzo email del 19/1/2011, su citata. Nella predetta email l'utente veniva invitato a revocare la disdetta allo scopo di consentire l'avvio del processo di migrazione. Fastweb, dunque, lascia intendere, nella propria memoria difensiva, che non fosse a conoscenza del fatto che l'utente, oltre al recesso, avesse manifestato la volontà di migrare verso Tiscali. Sostiene, pertanto, di aver attivato "la procedura di cessazione con rientro in Telecom Italia, trattandosi di numero portato da tale operatore". In realtà, dalla documentazione esibita agli atti a cura dell'utente, si evince che lo stesso aveva, da tempo, comunicato a Fastweb, non la volontà di rientro in Telecom Italia, ma l'intenzione di trasferire la propria utenza verso Tiscali (la nota/diffida del 22/11/2010, notificata a Fastweb, ne è un esempio). Posto quanto sopra, l'argomentazione di Fastweb, addotta a motivo di giustificazione dell'impedimento alla migrazione di che trattasi, appare del tutto destituita di fondamento. Si ribadisce che, conformemente al quadro normativo di riferimento, la scelta della procedura tecnicamente corretta, tra quelle esistenti, per il passaggio delle utenze tra operatori, non è problema che interessi l'utente, atteso che gli operatori coinvolti nei processi sono tenuti a precisi adempimenti, tempistiche e scambi di comunicazioni. Inoltre la legge n. 40/2007, più volte citata, ha previsto un termine massimo di 30 giorni per attuare il recesso e il trasferimento delle utenze, obbligando gli operatori ad espletare le procedure di passaggio entro il suddetto termine. Nel caso in esame, come risulta evidente, tale previsione normativa non è stata rispettata. Per tutto quanto sopra, si ritiene dovuto all'odierno istante un indennizzo per l'inadempimento di che trattasi.

I criteri di calcolo e la misura degli indennizzi risultano normati dal Regolamento allegato A alla delibera n. 73/11/Cons., con la precisazione che, nella fattispecie in esame, si è applicato l'art. 12, comma 3 del Regolamento citato che così recita: "Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi similari dal presente provvedimento, **avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento...**".

Considerato, per quanto in premessa, che la domanda di parte attrice sia meritevole di accoglimento e che, pertanto, l'operatore Fastweb XXX debba provvedere a corrispondere al ricorrente gli importi nei termini sotto indicati:

- indennizzo per omissione degli obblighi informativi/mancata trasparenza contrattuale, dal 18/2/2010 al 19/1/2011, per giorni 336 al parametro giornaliero che si ritiene equo stabilire nella misura di euro 5,00 al giorno, pari a complessivi euro 1.680,00(milleseicentoottanta/00);
- indennizzo per inadempimento da violazione delle norme sul recesso, dal 22/9/2010 al 30/3/2011, per giorni 190 al parametro giornaliero di euro 15,00, pari a complessivi euro 2850,00 (duemilaottocentocinquanta/00);
- indennizzo per erronea procedura cambio operatore, dal 22/9/2010 al 30/3/2011, per giorni 190 al parametro giornaliero di euro 3,00, pari a complessivi euro 570,00 (cinquecentosettanta/00);

Ritenuto, altresì, per le motivazioni di cui in premessa, che Fastweb debba provvedere a:

- stornare integralmente tutte le fatture emesse dal mese di settembre 2010 in avanti, atteso che le stesse sono successive alla disdetta;
- rimborsare all'utente la somma di euro 100,97, fatturata a titolo di importi *una tantum*;

Precisato che il ricorrente dovrà effettuare il pagamento della fattura n. 5003952 del 31/7/2010, di euro 112,88, qualora non vi avesse nel frattempo provveduto;

Ritenuto, altresì, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Corecom 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

Ritenuto equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di euro 150,00 (centocinquanta/00) in considerazione del comportamento complessivamente tenuto dall'operatore Fastweb nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia;

Vista la proposta di decisione del Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali di questo Comitato, 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'operatore Fastweb XXX è tenuto a liquidare in favore della ricorrente ditta individuale Xxx Xxx di Xxx Xxx, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:
  - a) indennizzo per omissione degli obblighi informativi/mancata trasparenza contrattuale, per complessivi euro 1.680,00 (milleseicentottanta/00);
  - b) indennizzo per inadempimento da violazione delle norme sul recesso, per complessivi euro 2850,00 (duemilaottocentocinquanta/00);
  - c) indennizzo per erronea procedura cambio operatore, per complessivi euro 570,00 (cinquecentosettanta/00);
  - d) euro 150,00 (centocinquanta/00) per spese di procedura;
- 2) L'operatore Fastweb XXX è tenuto, altresì, a:
  - a) stornare integralmente tutte le fatture emesse dal mese di settembre 2010 in avanti, atteso che le stesse sono successive alla disdetta;
  - b) rimborsare all'utente la somma di euro 100,97, fatturata a titolo di importi *una tantum*;
- 3) Il ricorrente dovrà effettuare il pagamento della fattura n. xxxx del 31/7/2010, di euro 112,88, qualora non vi avesse nel frattempo provveduto, entro il termine di 60 giorni dalla notifica del presente atto;
- 4) Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

5) È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 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.;

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

7) 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 Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

8) La società Fastweb XXX è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione 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) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

#### **I Componenti**

F.to Dott. Gregorio Corigliano

F.to Dott. Paolo Posteraro

#### **Il Presidente**

F.to Prof. Alessandro Manganaro

#### **V. Il Dirigente**

F.to Avv. Rosario Carnevale