

Co.Re.Com. Cal./FG

## DELIBERAZIONE N.133/12

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - xxxx di Paone xxx c/FASTWEB xxxx

### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 23 luglio 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 ss.mm. e ii.;

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 ss.mm. e ii.;

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 7 febbraio 2012, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 6051, con cui la xxxne ha chiesto l'intervento 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 ss. mm. e ii.;

la nota del 10 febbraio 2012 (prot. n. 7094), con cui il Responsabile del procedimento istruttorio 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

La ricorrente xxxx ha dichiarato che, nel mese di settembre 2009, ha ricevuto da Fastweb un volantino per l'adesione all'offerta "Parla e Naviga", relativa all'utenza xxx.

La promozione prevedeva l'attivazione di due linee aggiuntive, un modem in comodato d'uso gratuito (con installazione a spese di Fastweb), telefonate urbane e interurbane, nonché navigazione internet gratuite, tutto ad un costo di € 32,50 mensili.

L'offerta in questione veniva, successivamente, confermata telefonicamente dall'operatore.

Fastweb installava il modem nell'attesa di inviare il contratto, che l'utente avrebbe dovuto sottoscrivere e rinviare al gestore.

Tuttavia, la ricorrente ha precisato che Fastweb subentrava senza inviare il contratto da sottoscrivere, né le condizioni generali di abbonamento e la carta dei servizi, pur inviando, invece, fatture di addebito (fatture n. xxx di € 37,30, n. xxx di € 110,39; n. xxx di € 87,78, n. xxxx di € 223,56 per un totale di € 459,03), che l'utente saldava prontamente per evitare il distacco della linea telefonica.

Dopo circa 6 mesi, il gestore modificava il piano telefonico fino ad allora applicato, con maggiorazione di spese.

Nonostante la richiesta di rilascio della linea telefonica, da parte dell'utente, Fastweb impediva il subentro del nuovo operatore e disabilitava l'utenza, pretendendo il pagamento del servizio non richiesto.

In tale situazione, l'utente si è visto costretto ad effettuare il pagamento di € 621,18, relativo al nuovo piano tariffario, ed a effettuare il trasferimento di chiamata sul cellulare, sostenendo notevoli costi.

Per i suesposti motivi, l'istante ha promosso, in data 30 dicembre 2011, davanti a questo Co.Re.Com., il tentativo di conciliazione, conclusosi con un verbale negativo, redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento di procedura, per mancata adesione dell'operatore.

Il 7 febbraio 2012, con istanza introduttiva del presente contenzioso, l'utente ha ribadito le proprie doglianze ed ha avanzato le medesime pretese già proposte in sede di tentativo di conciliazione, e ha richiesto a questo Co.Re.Com., l'annullamento della posizione debitoria e il ritiro della pratica di recupero credito; la ripetizione della somma di € 621,19; l'indennizzo per mancata gestione dei reclami; l'indennizzo per la disabilitazione dell'utenza dal 10 settembre al 4 ottobre 2010; l'indennizzo per il mancato rilascio dell'utenza nei termini di legge; l'indennizzo per subentro abusivo senza invio del contratto e mancato rispetto della proposta formulata.

A seguito di nota di avvio del procedimento, datata 10 febbraio 2012, Fastweb, con memoria difensiva del 26 marzo 2012, ha controdedotto ai rilievi sollevati dall'odierna ricorrente.

In via preliminare, il gestore ha eccepito l'inammissibilità e/o irricevibilità della domanda proposta dall'istante nella parte in cui l'oggetto e le richieste formulate in detta sede non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione.

Analizzando il merito della questione, l'operatore ha dichiarato che a seguito dell'adesione dell'istante ad una proposta di abbonamento denominata Microimprese, il 15 settembre 2009 ha correttamente attivato i propri servizi.

Difatti, per quanto depositato agli atti, in calce al modulo di attivazione sottoscritto dal ricorrente si legge, " *Con la sottoscrizione del presente modulo il Cliente prende in consegna gli apparati necessari al collegamento alla rete Fastweb e prende atto e riconosce che il servizio è stato correttamente attivato a norma delle condizioni e nel rispetto dei livelli di qualità concordati*".

Inoltre, l'art 4 delle condizioni generali di contratto stabilisce che "Il contratto si intenderà concluso: a) per la fornitura di Servizi Fastweb, nel momento dell'attivazione dei Servizi da parte di Fastweb, la quale si riserva la facoltà di comunicare l'eventuale attivazione dei Servizi al Cliente con le modalità che riterrà opportune".

Ne discende che con l'attivazione dei servizi il contratto si è validamente concluso tra le parti.

L'operatore ha aggiunto, ancora, rifacendosi al dettaglio del traffico telefonico presente nelle fatture (depositate agli atti), che l'istante ha correttamente utilizzato i servizi Fastweb non facendo alcuna contestazione. Ne deriva, dunque, che non vi è stato alcun "subentro abusivo" da parte del gestore.

Fastweb ha ribadito, anche, che ha provveduto ad inviare all'istante la proposta di abbonamento unitamente all'offerta commerciale.

Per quanto concerne, invece, la correttezza degli importi fatturati, il gestore ha evidenziato che l'offerta commerciale vigente all'epoca dell'adesione alla proposta di abbonamento prevedeva un costo di € 32,50 al mese (anziché € 69,50) dal 17 settembre 2009 al 16 marzo 2010.

In merito al contributo di attivazione l'operatore ha precisato che, sempre nell'offerta commerciale vigente nel periodo di adesione alla proposta di abbonamento, era previsto un costo di € 160,00 a rate in fattura. Peraltro, lo stesso è stato ampiamente ridotto atteso che nella prima fattura Fastweb ha effettuato uno sconto di € 60+iva, oltre un coupon di altri 50+iva.

Fastweb ha dichiarato che ha, correttamente, applicato l'offerta in esame e che l'utente ha avuto contezza della predetta offerta sin dalla prima fattura emessa.

Non risulta alcun reclamo relativamente agli importi fatturati, né l'utente ha dimostrato alcunché. La prima lettera di contestazione è stata inviata dall'istante il 30 aprile 2010, cioè dopo oltre 7 mesi dall'emissione della prima fattura.

Contrariamente a quanto da questi asserito, Fastweb ha risposto alla predetta comunicazione a mezzo mail del 30 maggio 2010, fornendo tutte le spiegazioni richieste.

Fastweb ha, anche, contestato fermamente la richiesta di rimborso delle fatture pagate, atteso che la xxxx avrebbe correttamente utilizzato i servizi, oltre a non aver mai contestato gli importi fatturati. Per di più l'istante ha maturato un insoluto nei confronti di Fastweb pari ad € 255,75 per il mancato pagamento delle fatture emesse il 31 luglio 2010 e il 30 settembre 2010, al netto della fattura a credito emessa il 30 novembre 2010.

Quanto all'asserita disabilitazione della linea, dal 10 settembre 2010 al 4 ottobre 2010, Fastweb ha specificato che il servizio è stato legittimamente sospeso per morosità stante il mancato pagamento delle fatture in questione.

Riguardo alla migrazione della linea da Fastweb a Tiscali, il gestore dichiara che il 23 aprile 2010 Tiscali ha avviato la procedura di migrazione non indicando correttamente le numerazioni associate al codice di migrazione del ricorrente; in fase 2 la procedura è stata bocciata per "incompletezza dei DN associati all'accesso". In data 17 maggio 2010 Tiscali ha avviato una seconda migrazione e detta richiesta è stata annullata con la seguente causale: "DN non associato all'accesso da migrare". Solo in data 10 settembre Tiscali ha avviato, correttamente, una quarta richiesta di migrazione che si è, difatti, conclusa positivamente il 4 ottobre 2010.

A seguito dell'espletamento della procedura di migrazione Fastweb ha provveduto alla chiusura del contratto.

Con memoria di replica, datata 6 aprile 2012, l'utente ha evidenziato che il gestore in merito al mancato invio del contratto di Fastweb nulla ha osservato, limitandosi a produrre copia del documento d'installazione del modem (materiale che non può certo sostituire il modulo di contratto). Il medesimo comportamento lo ha tenuto in merito all'addebito del contributo di attivazione, non provando l'esistenza di un accordo antecedente intervenuto tra le parti.

L'utente ha aggiunto, anche, che ha sempre contestato telefonicamente il subentro, nonché le fatture, senza ricevere nessun riscontro.

Difatti, pervenuta la fattura del 31 marzo 2010 di € 223,56, l'utente ha contestato la modifica delle condizioni contrattuali (consistente nell'aumento del canone mensile) fino ad allora applicate, ribadendo l'arbitrarietà del comportamento tenuto dall'operatore telefonico e chiedendo lo storno della fattura.

Non ricevendo nessun riscontro, l'utente ha inoltrato formale reclamo il 30 aprile 2010.

Il gestore, per contro, risolveva il contratto in data 10 luglio 2010 per inadempimento, impedendo a Tiscali di subentrare, disabilitando l'utenza, e solo dopo il pagamento delle somme contestate, provvedeva al rilascio della linea con il recupero del numero telefonico.

Il 3 settembre 2010 l'utente comunicava l'avvenuto pagamento delle fatture contestate (relative al periodo in cui il contratto era risolto), chiedendo la riattivazione della linea.

Solo il 5 ottobre 2010, dopo circa un mese di distacco della linea e dopo tre mesi di attesa migrazione, Tiscali riusciva a subentrare.

## Motivi della decisione

### 1. In tema di rito.

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

Appare, inoltre, utile dar conto del comportamento tenuto dalle parti nella fase del tentativo di conciliazione, e nello specifico evidenziare che l'operatore convenuto non ha aderito all'udienza di conciliazione.

## 2) Riguardo al merito.

Le doglianze dell'istante sono parzialmente fondate e vengono accolte, come da dispositivo, nei limiti dei poteri devoluti a questo Comitato.

### 2.1. Con riferimento al mancato invio del contratto

L'oggetto del presente procedimento riguarda il mancato invio del contratto all'utente; le modifiche contrattuali non richieste ed il conseguente aumento del canone mensile; la mancata gestione dei reclami; la sospensione del servizio per morosità; la ritardata migrazione.

In merito al primo punto, l'art. 3.1 della Carta dei servizi Fastweb, prevede 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 Co.Re.Com., ha accertato la mancata sottoscrizione della proposta di abbonamento da parte dell'utente (agli atti è depositato solo un rapporto di attivazione del modem, sottoscritto dall'utente), e l'assenza di prova contraria da parte dell'operatore, fornisce una presunzione ragionevole del mancato invio dei prospetti informativi ex art. 53 del codice del consumo all'utente.

Il Codice del Consumo ha disciplinato la fattispecie della conclusione dei contratti a distanza prevedendo (art. 50 e ss.) che prima della conclusione del contratto a distanza il consumatore debba non solo ricevere le informazioni di cui alle lettere a, b, c, d, e, f, g, h, i, l, dell'art. 52 D.Lgs. l. n. 206/05, ma abbia anche il diritto di conseguirle con le modalità successivamente indicate dallo stesso articolo, allo scopo di garantire al consumatore la perfetta comprensibilità della proposta contrattuale dell'operatore; inoltre, il successivo art. 53, D.Lgs. l. n. 206/05, prevede che il consumatore debba ricevere *"conferma scritta o su altro supporto duraturo"* di tutte le predette informazioni *"prima dell'esecuzione del contratto o al momento della esecuzione stessa"*.

La previsione degli anzidetti artt. 52 e 53 si estende, poi, in virtù del combinato disposto degli artt. 1 e 2 dell'allegato A alla Delibera 664/06/CONS, anche ai professionisti.

Tra le novità introdotte con la delibera n. 664/06/CONS, vi è che la volontà di sottoscrivere il contratto può risultare da una registrazione integrale della telefonata, ma in ogni caso deve essere riportata su di un modulo, anche elettronico, riportante la data e l'ora dell'avvenuto accordo. 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 ed all'art. 57 del Codice del consumo.

Nella fattispecie, dunque, Fastweb non ha provato di aver adempiuto agli obblighi di legge appena enunciati. L'assenza di prova del gestore permette, ex adverso, di ritenere comprovata la versione dei fatti rappresentata dall'utente.

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"* (Cassazione Civile, sezione 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, giacché lo stesso non ha provato, giusta previsione 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"*.

### 2.2 Con riferimento all'applicazione di un'offerta diversa da quella concordata

L'utente ha lamentato che dopo circa 6 mesi dall'attivazione dei servizi in questione, il gestore ha modificato il piano telefonico fino ad allora applicato, con maggiorazione di spese (aumento del canone mensile).

Di converso, in proposito, il gestore ha precisato che l'offerta commerciale, vigente all'epoca dell'adesione alla proposta di abbonamento, prevedeva un costo di € 32,50 al mese (anziché € 69,50), ma ciòsolamente dal 17 settembre 2009 al 16 marzo 2010.

Ne deriva, dunque, che le modifiche contrattuali intervenute sarebbero state correttamente applicate.

Tuttavia, a conferma del fatto che l'utente non ha accettato le nuove condizioni contrattuali, rileva la richiesta di rilascio della linea telefonica Fastweb (migrazione verso Tiscali), nonché il reclamo del 30 aprile 2010.

Dai comportamenti dell'utente (reclamo, richiesta migrazione,) risulta provato che l'utente si proponeva la stipula di un contratto alle condizioni vantaggiose reclamizzate nel volantino in discorso.

Le condizioni della proposta contrattuale sono state esplicate in modo poco trasparente, inducendo, di tal guisa, l'utente ad accettare la proposta contrattuale a condizioni diverse da quelle per le quali si era formato il suo convincimento.

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 agli obblighi di trasparenza e di informazione, posti a suo carico, delinea una condotta non conforme alla buona fede tracciata dalla norma codicistica.

### **2.3 Con riferimento alla sospensione del servizio**

Quanto all'asserita disabilitazione della linea, dal 10 settembre 2010 al 4 ottobre 2010, Fastweb ha specificato che il servizio è stato legittimamente sospeso per morosità, stante il mancato pagamento delle fatture emesse.

Sul punto, è opportuno considerare che l'operatore non ha informato la ricorrente della decisione che la riguardava, contravvenendo, in tal maniera, al principio contenuto nell'art. 4, comma 3, lett d, della delibera n. 179/03/CSP.

Stante la presunta morosità dell'utente, Fastweb avrebbe dovuto inviare alla ricorrente una lettera di preavviso di sospensione, secondo quanto disposto dall'art. 5 della delibera 173/07/CONS, e, persistendo la morosità, avrebbe potuto disattivare i propri servizi, per poi risolvere il contratto.

Per quanto sopra rilevato Fastweb xxxè tenuta a corrispondere un equo indennizzo a favore dell'utente, per sospensione arbitraria dei servizi senza preavviso.

### **2.4 Con riferimento alla procedura di migrazione**

Relativamente all'espletamento di questa procedura, il resistente Gestore ha sostenuto ed adeguatamente documentato (attraverso la schermata Eureka) il rispetto della relativa procedura.

Nello specifico, Fastweb dimostra che Tiscali, in data 23 aprile 2010, ha avviato la procedura di migrazione della linea del ricorrente, non indicando correttamente le numerazioni associate al codice di migrazione; in fase 2 la procedura è stata bocciata per "incompletezza dei DN associati all'accesso", in data 17 maggio 2010 Tiscali ha avviato una seconda migrazione e detta richiesta è stata annullata con la seguente causale: "DN non associato all'accesso da migrare". Solo in data 10 settembre Tiscali ha avviato, correttamente, una quarta richiesta di migrazione che si è, difatti, conclusa positivamente il 4 ottobre 2010.

La delibera 247/07/Cons, in tema di migrazione dei servizi di accesso tra operatori, espressamente prevede (artt. 17 e 20) l'obbligo dei gestori di assicurare che le procedure di migrazione si concludano con il minimo disservizio per l'utente finale. Nel caso in esame il ritardo è imputabile a Tiscali, e la stessa avrebbe dovuto adeguatamente informare l'utente delle eventuali difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, mettendolo a conoscenza delle ragioni precise del disservizio, in ottemperanza a quanto disposto dal citato art. 4, comma 1, delibera 179/03/CSP.

Peraltro, è stata proprio la disapplicazione delle originarie pattuizioni a indurre la ricorrente a chiedere la migrazione verso Tiscali e, dunque, sussiste un nesso causale in tal senso, che attesta la mancanza di dialogo tra Fastweb e l'utente.

### **2.5 Con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata gestione del reclamo**

Dagli scritti difensivi, risulta pacifico che in data 30 aprile 2010 l'utente ha inoltrato reclamo al gestore, il quale rispondeva in data 30 maggio 2010. In particolare, Fastweb ha allegato una risposta chiara ed esauritiva al reclamo dimostrando di aver adempiuto a quanto disposto dall'art. 4, comma 1, delibera 179/03/CSP.

In particolare, poi, l'art. 8, comma 4, recita: "*gli organismi di telecomunicazioni indicano nelle carte dei servizi il termine per la definizione dei reclami, termine che non può essere superiore a quarantacinque giorni dal ricevimento del reclamo stesso*".

Nella fattispecie, Fastweb risulta adempiente agli obblighi nascenti ex legge.

### **2.6 Indennizzi e rimborsi**

Per quanto sopra rilevato nei punti sub 2.1, sub 2.2 e sub 2.4, all'utente andrà riconosciuto l'annullamento della posizione debitoria con il conseguente obbligo a carico del gestore al ritiro della pratica di recupero credito; nonché la ripetizione della somma di € 621,19, versata a seguito dell'applicazione delle modifiche contrattuali.

All'utente andrà, anche, corrisposta la somma pari a € 180,00 (centottanta/00), a titolo di indennizzo per arbitraria sospensione dei servizi, calcolata dal 10 settembre 2010 al 4 ottobre 2010, per complessivi giorni 24, al parametro giornaliero di euro 7,50, ai sensi dell'art. 4, comma 1, della delibera n. 73/11/CONS, all. A..

Pertanto, e in conclusione, la domanda proposta deve essere parzialmente accolta, riconoscendo alla ricorrente l'annullamento della posizione debitoria ed il ritiro della pratica di recupero credito; la ripetizione della somma pari a € 621,19, versata a seguito delle intervenute modifiche contrattuali; l'indennizzo per l'arbitraria sospensione del servizio senza preavviso. Resta salva la facoltà dell'utente di adire l'Autorità giudiziaria ordinaria, per l'eventuale risarcimento danni.

Ritenuto, altresì, 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. Con riferimento alle spese di procedura

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce, inoltre, che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

A tale proposito, è d'uopo sottolineare la mancata comparizione di Fastweb durante il tentativo obbligatorio di conciliazione e, di tal guisa, riconoscere alla xxxx l'importo di € 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso spese per la procedura di definizione.

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;

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 parziale, nei termini di quanto già esplicito, dell'istanza presentata dalla xxxx in data 7 febbraio 2012.  
La società Fastweb xxx, pertanto, è tenuta a:
  - a) annullare la posizione debitoria dell'utente e ritirare la relativa pratica di recupero credito;
  - b) ripetere a favore della ricorrente la somma di € 621,19, versata a seguito delle intervenute modifiche contrattuali;
  - c) corrispondere all'istante, tramite assegno bancario e/o bonifico:  
€ 180,00 (centottanta/00), a titolo di indennizzo per arbitraria sospensione dei servizi;  
€ 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso spese di procedura.
- 2) 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;
- 3) E' 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.;

- 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'art. 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) L'operatore Fastweb xxx 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. Lgs 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 del Co.Re.Com.**

f.to Avv. Rosario Carnevale