



COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE n. 1 del 17-02-2014

Oggetto: Definizione della controversia: S.r.l. c/ FASTWEB S.p.a.

L'anno 2014 addì 17 del mese di febbraio, nella propria sede di Via Paolo Lembo, 40F – Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

		Pr.	Ass.
Felice Blasi	Presidente	X	
Antonia Daloiso	Vice presidente		X
Elena Pinto	Vice presidente		X
Stefano Cristante	componente	X	
Adelmo Gaetani	componente	X	

IL COMITATO

Vista la legge 31 luglio 1997, n. 249 ed in particolare, l'art 1, comma 13, che definisce i Comitati Regionali per le Comunicazioni quali organi funzionali dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per le esigenze di decentramento sul territorio;

Vista la legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante "L'istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)";

Visto l'art 50, commi 1 e 2 lettera c) dello Statuto della regione Puglia;

Visto l'Accordo quadro del 25 giugno 2003 tra l'Autorità, la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea dei Consigli regionali e delle Province autonome che individua i principi generali concernenti l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, e prefigura il contenuto delle singole convenzioni tra la stessa Autorità e gli Organismi competenti come individuati dalle leggi regionali;

Vista la convenzione sottoscritta in data 21 novembre 2006 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Co.Re.Com. Puglia;

Vista la Delibera n. 666/06/CONS con cui l'Autorità, sciogliendo la riserva sulla fase sperimentale delle deleghe ed esaurendo la stessa fase sperimentale, ha sancito il passaggio al regime ordinario nell'esercizio delle funzioni delegate;

Rilevato che con atto n. 01 del 12 gennaio 2009 avente ad oggetto: "Accordo Quadro del 4 dicembre 2008 tra 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" il Co.Re.Com. Puglia ha deliberato la propria adesione all'attribuzione di ulteriori funzioni delegate" ed ha avviato il processo per la sottoscrizione della convenzione;

Vista la convenzione sottoscritta in data 10 luglio 2009 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Co.Re.Com. Puglia con cui, tra l'altro, si disciplinano i rapporti tra i soggetti firmatari, si individuano le ulteriori materie oggetto della delega;

Visto il regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/CONS.

Vista la determinazione del Segretario Generale n. 34 del 12 ottobre 2009 avente ad oggetto: "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Puglia (CORECOM). Attribuzione incarichi direzione uffici;

Vista la documentazione in atti e la proposta del funzionario istruttore Avv. Valeria Massari;



REGIONE PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

Premesso che:

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue:

- con istanza GU14 (prot. 20130004196) S.r.l., con sede in (BA) alla Via , chiedeva l'intervento all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Fastweb S.p.a. relativa alla fornitura del servizio di telefonia fissa sulle utenze (codice cliente n.);
- con nota prot. n. 20130004392 questo Ufficio comunicava, ai sensi dell'art. 15 della Delibera Agcom 173/07/Cons, l'avvio del procedimento e convocava le parti per la discussione della controversia, concedendo termine per il deposito di memorie difensive, documenti e repliche;
- con memorie del 21.03.2013 la parte istante (prot. n. 20130004898) e il Gestore (prot. n. 20130004904) precisavano le rispettive posizioni;
- con note di replica 25.03.2013 (prot. n. 20130004945) S.r.l., a mezzo del proprio difensore, forniva ulteriori chiarimenti in ordine alla controversia;
- all'udienza del 27.03.2013 i difensori delle parti precisavano i fatti e le richieste, come da relativo verbale (prot. n. 20130004963);
- al fine di soddisfare esigenze di completamento istruttorio, questo Ufficio chiedeva all'utente (prot. n. 20130019883) di chiarire e documentare la data e le modalità di richiesta della portabilità delle numerazioni oltre che i reclami formulati; nel contempo, invitava il Gestore (prot. n. 20130019884) a dedurre in ordine al funzionamento delle linee telefoniche nel periodo del lamentato disservizio, producendo carteggio a supporto della propria posizione;
- S.r.l. e Fastweb S.p.a. trasmettevano i chiarimenti richiesti (prot. n.ri 20130020356-20130020551 e prot. n. 20140000509);
- esaurita la fase istruttoria, la controversia veniva definita.

Considerato quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

S.r.l. nella propria istanza introduttiva e nel corso dell'istruttoria ha rappresentato quanto segue:

- a) In data 27.04.2009 sottoscriveva contratto (*Small Business*) per l'attivazione di due linee telefoniche oltre al servizio Adsl per la propria sede in alla Via , con contestuale modulo di migrazione delle numerazioni e , all'epoca in gestione alla società Telecom Italia S.p.a.;
- b) In data 19.05.2009 il suddetto contratto veniva attivato; in pari data, l'utente chiedeva il trasloco delle linee presso la nuova sede in alla Via ,
- c) Con fax del 9.06.2009 l'utente sollecitava il ridetto trasloco;
- d) In data 28.06.2009 reiterava la domanda di trasloco, compilando il "modulo per variazioni";
- e) Nelle more del richiesto trasloco, in data 13.07.2009, attivava contratto per la fornitura del servizio internet con il gestore Telecom Italia S.p.a.;
- f) Il trasloco delle linee voce e adsl Fastweb si completava in data 3.08.2009;
- g) Nei mesi successivi l'istante riscontrava il malfunzionamento del servizio Adsl, segnalando telefonicamente il disservizio;
- h) Sin dal settembre 2009, utilizzava le linee voce Fastweb laddove il servizio internet veniva erogato da Telecom Italia S.p.a., come da contratto sottoscritto il 13.07.2009;
- i) In data 23.02.2011, chiedeva portabilità in Telecom Italia S.p.a. delle due linee telefoniche e contestuale risoluzione contrattuale con Fastweb S.p.a. inviando in pari data nota raccomandata;
- j) Nelle more, sottoscriveva con Telecom Italia S.p.a. ulteriori quattro contratti;



REGIONE PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

- k) L'utente sporgeva reclamo con nota fax e raccomandata a/r del 17.05.2011, con raccomandata a/r del 4.12.2012, reiterando altresì la richiesta di risoluzione contrattuale del 08.10.2012, con fax del 20.02.2013 e con raccomandata a/r del 13.03.2013;
- l) Persistendo il disservizio, S.r.l. esperiva tentativo di conciliazione (prot. n. 20120025209) dinanzi al Corecom Puglia, con contestuale richiesta di provvedimento d'urgenza, per il passaggio delle numerazioni in Telecom Italia S.p.a.;
- m) A seguito di memorie difensive depositate da Fastweb S.p.a. (prot. n. 20120026115), codesto Corecom rigettava la richiesta di adozione di provvedimento temporaneo (prot. n. 20120026128) atteso che "con nota del 18.12.2012 il gestore comunica che «relativamente all'utenza non risulta essere pervenuta allo scrivente gestore alcuna richiesta di migrazione né Number Portability Pura da parte di Telecom Italia S.p.A.. A tal fine, si precisa e si ribadisce (come già comunicato all'utente), che quest'ultimo dovrà provvedere a comunicare a Telecom Italia S.p.A. il codice di trasferimento utente presente anche nell'ultima fattura emessa, unitamente alle numerazioni ad esso associate»".
- n) Il tentativo di conciliazione si concludeva con verbale di mancato accordo n. 667/2013 del 13.02.2013 (prot. n. 20130003294).

Sulla scorta di tali premesse, l'istante chiedeva all'Autorità di definire la controversia sulla base delle seguenti richieste "favorire il passaggio delle numerazioni e verso il gestore Telecom Italia, all'uopo comunicando allo stesso gli esatti codici di migrazione; ripetere in favore dell'utente la somma ad oggi quantificata in € 3.135,47, da Voi indebitamente percepita a titolo di canone per un servizio Adsl giammai utilizzato dalla mia Cliente per Vs. esclusiva responsabilità, con riserva di ricalcolare gli importi alla data di risoluzione dello disservizio; riconoscere alla S.r.l. un indennizzo calcolato sulla base della delibera 73/11/Cons e quantificato ad oggi in € 20.600,00 con riserva di ricalcolare gli importi alla data della risoluzione del disservizio; competenze legali".

Nella memoria difensiva ritualmente depositata, Fastweb S.p.a. precisava quanto segue:

1. Con riferimento al trasloco delle linee telefoniche, a fronte della richiesta del 05.06.2009, lo stesso veniva eseguito in data 29.07.2009, con 24 giorni di ritardo;
2. Quanto alle doglianze relative al servizio adsl, il disservizio verificatosi - a detta dell'utente - dal 03.08.2009 al 18.02.2013 non risulta assolutamente esistente nei sistemi informatici di Fastweb S.p.a. né mai è stato segnalato;
3. Non è mai pervenuta alla Fastweb S.p.a. alcuna richiesta di migrazione o di *number portability pura* da parte del gestore Telecom Italia S.p.a., così come comunicato dall'ufficio legale al Corecom in data 18.12.2013;
4. Una volta fornito il codice di migrazione (con la precisa indicazione in fattura), Fastweb S.p.a. ha fatto puntualmente e sollecitamente tutto quello che, nelle circostanze date e sulla base delle delibere dell'Autorità, poteva e doveva fare;
5. Conseguentemente, Fastweb S.p.a. era solo in attesa di ricevere dal nuovo operatore Telecom idonea richiesta di avvio della procedura di migrazione; "vedasi al riguardo le schermate **bianche** del portale internet Eureka allegate, che provano in modo certo che non è mai stata ricevuta da Fastweb s.p.a. alcuna richiesta di portabilità, o number portability pura o di migrazione" (pag. 4);

Chiedeva pertanto il rigetto integrale della domanda avversa.

Con note del 25.03.2013 l'istante forniva ulteriori chiarimenti, replicando che:

- Dalle schermate Eureka si evince che in data 29.7.2009 vi era stata solo l'attivazione parziale del servizio; reiterava pertanto la richiesta di liquidazione dell'indennizzo pari ad € 990,00;
- Rispetto al malfunzionamento del servizio adsl, pur confermando l'assoluta assenza di qualsivoglia reclamo scritto, l'utente segnalava i disservizi al servizio clienti e in data 23.2.2011 chiedeva il passaggio delle linee verso altro operatore. Pertanto, insisteva nel rimborso dei canoni adsl



REGIONE PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

corrisposti dal marzo 2011 al novembre 2012 pari ad € 1.725,10 e nella liquidazione dell'indennizzo di € 7.560,00;

- Con riferimento alla mancata migrazione in Telecom Italia, reiterava la richiesta di indennizzo pari ad € 7.450,00, atteso che la richiesta formulata sin dal febbraio 2011 ex art. 18 lettera h) delibera AGCom 274/07/Cons restava priva di riscontro.

All'udienza del 27.03.2013 Fastweb S.p.a. precisava che *"con riferimento al lamentato ritardo nel trasloco, lo stesso è pari a 24 giorni (dal 5.6.2009 alla data di esecuzione del 29.7.2009) considerando i trenta giorni previsti nell'allegato modulo di trasloco, così come si evince dal documento storico cliente, già depositato. Pertanto si reitera la proposta di € 360,00 (€ 15,00 al giorno per 24 giorni)"*.

Quanto al lamentato disservizio adsl, *"non risulta mai segnalato dall'utente con raccomandata a/r o fax e che comunque come ammesso dall'utente con la memoria autorizzata, la società istante ha comunque avuto la connessione internet con il gestore Telecom Italia. Con riferimento al lamentato ritardo nel rientro in Telecom, l'Avv. precisa che così come risulta dalle schermate Eureka depositate non è mai pervenuta alcuna richiesta di migrazione o NPP da parte di Telecom Italia. Con riferimento alla richiesta di ripetizione del canone adsl durante tutto il periodo di presunto disservizio, si fa comunque presente che l'utente non ha mai provveduto a contestare le singole fatture nei termini previsti dalle condizioni generali di contratto, cioè entro 30 giorni dalla data di scadenza di ciascuna fattura, come previsto dagli artt. 15.9 e 23.2 delle CGC"*.

In difetto di accordo transattivo e ricevuti i chiarimenti richiesti a fini di completamento istruttorio, la pratica veniva definita.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria, le domande formulate dall'istante possono essere accolte parzialmente come di seguito precisato.

- In via preliminare

Si dichiara inammissibile la richiesta di *"favorire il passaggio delle numerazioni verso il gestore Telecom Italia, all'uopo comunicando allo stesso gli esatti codici di migrazione"* atteso che l'Autorità, in sede di definizione della controversia, *"ove riscontri la fondatezza dell'istanza (...) può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, o dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"*, come previsto espressamente dall'art. 19, comma 4, dell'allegato A alla delibera 173/07/CONS.

Appare evidente che l'oggetto della pronuncia è limitato ai rimborsi e agli indennizzi previsti dal contratto e dalle disposizioni normative e regolamentari.

Del resto, era facoltà dell'utente di avviare, anche in sede di definizione amministrativa, la procedura d'urgenza ex art. 5 del ridetto Regolamento finalizzata all'adozione di provvedimento temporaneo diretto a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'operatore.

Ed ancora, si rivela inammissibile la domanda di liquidazione delle competenze legali, atteso che ai sensi delle Delibere AGCom 173/07/Cons e 529/09/Cons il rimborso delle spese sostenute dall'utente per l'espletamento della procedura conciliativa e di risoluzione della controversia, è forfettariamente predeterminato dalla stessa Authority in conformità al disposto dell'art. 19, comma 6, della delibera n. 173/07/Cons: *"nel provvedimento decisivo l'Autorità può riconoscere il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura"*, da liquidarsi secondo i criteri di equità e proporzionalità, tenendo conto del comportamento delle parti.



REGIONE PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le garanzie nelle
Comunicazioni

- Nel merito

In ordine alla *res controversa*, va detto che l'utente lamenta innanzitutto il ritardato trasloco delle linee telefoniche, richiesto in data 19.05.2009 ed espletato in data 03.08.2009.

Dalla documentazione versata in atti si evince che il "modulo di variazioni" riportante la nuova sede sita in [redacted] è datato 28.06.2009 e trasmesso in pari data al Gestore a mezzo fax: non vi è altro tracciamento scritto cui far risalire la data richiesta, se non un reclamo formulato in data 9.06.2009.

Nel contempo, Fastweb S.p.a. produce schermate Eureka e storico cliente dai quali si evince la "data di apertura" dell'ordine (5.06.2009) ed quella di chiusura (*rectius*: attivazione parziale) del 27.07.2009.

Ebbene, considerato che il termine massimo per l'espletamento del ridetto trasloco è fissato in dalle condizioni generali di contratto (art. 6.1) in giorni 30 (trenta), preso atto che l'unica documentazione attestante la data dell'ordine è quella prodotta dall'Operatore e comunque il modulo depositato dall'utente è successivo (28.06.2009), lo stesso doveva eseguirsi entro e non oltre il 5.07.2009.

Dall'istruttoria è altresì emerso che la data di risoluzione del disservizio indicata da Fastweb S.p.a. (27.07.2009) corrisponde ad un'attivazione "parziale": pertanto, in difetto di prova contraria, va considerata la data di avvenuto trasloco indicata dall'utente (03.08.2009).

Ed ancora, con riferimento al periodo 5.07.2009-3.8.2009 Fastweb S.p.a. non ha assolto l'onere probatorio di dimostrare la correttezza del proprio operato, né ha fornito alcuna motivazione tecnico - giuridica in ordine alle doglianze dell'utente.

Sul punto, giova ricordare l'orientamento espresso dalla Suprema Corte (SS.UU. n. 13533/01): *"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"*.

Dunque, in mancanza di prova contraria e di chiarimenti in merito, il ritardo nel trasloco delle linee - per il numero complessivo di 29 giorni - intercorrenti dal 5.07.2009 (termine entro il quale doveva concludersi l'ordine) al 3.08.2009, è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Fastweb S.p.a., con conseguente obbligo della stessa a provvedere alla liquidazione dell'indennizzo da computarsi in base al parametro previsto dall'art. 3, comma 1, dell'allegato A alla delibera AGCom n. 73/11/CONS, secondo il quale *"nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo"*, contabilizzato nella misura del doppio ex art. 12, comma 2, della ridetta delibera trattandosi di utenza business, per complessivi € 435,00.

L'istante si duole altresì del malfunzionamento del servizio adsl: dichiara infatti che a decorrere dalla data di attivazione del contratto, il servizio non ha mai funzionato correttamente e pertanto chiede liquidarsi un indennizzo da calcolarsi sino alla data del deposito dell'istanza di definizione della controversia complessivamente pari ad € 12.950,00, oltre che la ripetizione dei canoni versati pari ad € 3.135,47.

Sta di fatto che all'esito delle risultanze istruttorie non sono emersi elementi atti a fondare la domanda che, pertanto, va rigettata.

Ed invero, dichiara lo stesso utente di non aver mai formalizzato alcun reclamo ed infatti non risulta agli atti alcun tracciamento di segnalazione da parte dell'istante, né contestazione delle fatture, che invece risultano regolarmente pagate.

Solo con fax 8.10.2012,

S.r.l. in considerazione dei disservizi subiti, comunicava a mezzo del proprio difensore la volontà di recedere dal contratto sottoscritto il 27.04.2009.



REGIONE PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

A tal proposito, deve rilevarsi la impossibilità di ricondurre la disdetta alla fattispecie di reclamo, atteso che la missiva si limita a manifestare la volontà di cessare il rapporto contrattuale non risultando, di contro, diretta a segnalazione un disservizio in conformità ai dettami della delibera AGCom 179/03/CSP.

E' bene ricordare che l'art. 1, comma 1, lettera d) dell'allegato A di cui alla suddetta delibera definisce reclamo "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio ovvero una questione attinente all'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata".

Il reclamo quindi costituisce il primo momento di contatto tra utente/gestore e lo strumento indispensabile per rendere edotto l'operatore dei disservizi patiti, consentendone la risoluzione: la proposizione dello stesso è atto fisiologicamente rientrante nel rapporto contrattuale delle parti.

L'utente è chiamato, quindi, ad essere parte attiva e diligente onde consentire, quanto prima, l'appianamento della problematica.

Nel caso *de quo*, la mancanza di reclamo impedisce altresì di accogliere la richiesta di ripetizione delle somme corrisposte per canoni adsl; ed invero, la contestazione produce effetti in ordine alla valenza della fattura: "la fattura commerciale, avuto riguardo alla sua formazione unilaterale ed alla funzione di far risultare documentalmente elementi relativi all'esecuzione di un contratto, si inquadra fra gli atti giuridici a contenuto partecipativo, consistendo nella dichiarazione indirizzata all'altra parte di fatti concernenti un rapporto già costituito; ne consegue che, quando tale rapporto non sia contestato fra le parti, la fattura può costituire un valido elemento di prova quanto alle prestazioni eseguite, specie nell'ipotesi in cui il debitore abbia accettato, senza contestazioni, le fatture stesse nel corso dell'esecuzione del rapporto" (così Trib. Milano, 5.11.2012 n. 12054; tra le altre: Trib. Isernia 27.12.2001, Trib. Cagliari 16.12.1992, Pret. Palermo 22.07.1991).

Ed ancora, la fattura non possiede alcun valore probatorio in ordine all'esistenza del credito quando è oggetto di contestazione (cfr.: Cass. 8126/2004, Cass. 3090/1979; *ex plurimis*, Cass. 9685/2000, Cass. 6343/1988).

Nel corso del presente procedimento Fastweb S.p.a. ha chiarito e documentato il corretto funzionamento dei servizi e l'utilizzo degli stessi da parte dell'istante, nonché l'assenza di qualsivoglia comunicazione volta a segnalare il disservizio.

Pertanto, in assenza di elementi atti a fondare la pretesa e stante il comportamento concludente dell'utente che, di fatto, ha confermato la corretta funzionalità dei servizi (pagamento integrale delle fatture mai contestate unitamente al mancanza di reclamo), la domanda di rimborso dei costi sostenuti per il servizio adsl e di liquidazione dell'indennizzo per malfunzionamento non può trovare accoglimento.

Ed ancora, non può trovare accoglimento la richiesta di liquidazione dell'indennizzo per ritardo nella portabilità delle numerazioni verso altro Gestore, quantificata in € 6.960,00, per le motivazioni qui di seguito specificate.

Dichiara l'istante di aver provveduto ad investire il *donating* della migrazione delle ridette numerazioni, ai sensi degli artt. 18 lettera h) delibera AGCom 274/07/CONS e 1 delibera AGCom 41/09/CIR.

Sta di fatto che in atti non vi è alcuna evidenza di tale richiesta: non vi è prova della raccomandata che l'utente assume di aver inviato a Fastweb S.p.a. ai fini dell'avvio del ridotto procedimento, né tale documentazione è stata depositata in occasione della specifica richiesta di integrazione istruttoria formulata ex art. 18 del Regolamento di cui alla delibera AGCom 173/07/Cons.

Sul punto, Fastweb S.p.a., nel depositare tutte le fatture emesse dal 2009 sino al dicembre 2013 - dalle quali è possibile evincere il funzionamento dei servizi e l'utilizzo degli stessi da parte dell'istante - dichiara che nessuna richiesta di migrazione o *number portability pura* da parte di Telecom Italia è mai pervenuta e all'uopo deposita le schermate del portale internet Eureka ove riportano alcuna annotazione di tale ordine, precisando altresì che "una volta fornito alla società istante il codice di migrazione (con la precisa indicazione in fattura), ha fatto puntualmente e sollecitamente tutto quello che, nelle circostanze date, e sulla base delle Delibere dell'Autorità, poteva e doveva fare".



REGIONE PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

Chiarisce altresì tale circostanza era stata già comunicata all'utente nel corso del procedimento di conciliazione ed, in particolare, in sede di richiesta di adozione di provvedimento temporaneo ove, con nota prot. 20120026128/2012 il Corecom rigettava la domanda dell'utente sulla scorsa della memorie Fastweb che precisava "non risulta essere pervenuta allo scrivente gestore alcuna richiesta di migrazione né di Number Portability Pura da parte di Telecom Italia S.p.A.. A tal fine, si precisa e si ribadisce (come già comunicato all'utente) che quest'ultimo dovrà provvedere a comunicare a Telecom Italia S.p.A. il codice di trasferimento utente presente anche nell'ultima fattura emessa, unitamente alle numerazioni ad esso associate".

Infine, S.r.l. si duole per mancata risposta ai reclami formulati all'Operatore con raccomandate del 17.5.2011 e del 4.12.2012, nonché con fax 20.02.2013.

Sul punto, nulla è dedotto da Fastweb S.p.a. e pertanto, in assenza di prova contraria, considerato il combinato disposto degli artt. 8, comma 4, e 11, comma 2, allegato A alla delibera AGCom 179/03/CSP - che prevede l'obbligatorietà della risposta in forma scritta entro quarantacinque giorni in caso di rigetto del reclamo e il cui mancato rispetto è idoneo a far sorgere, in capo all'utente, il diritto al riconoscimento di un indennizzo - si dispone l'accoglimento della domanda di liquidazione dell'indennizzo da quantificarsi nella misura massima stabilita dall'art. 11 del ridetto Regolamento 73/11/CONS pari ad € 300,00.

Con riferimento alla richiesta di rimborso spese sostenute per il procedimento, fermo restando quanto già precisato in ordine alla domanda di liquidazione delle spese legali, si ritiene equo liquidare in favore dell'istante a titolo di rimborso spese di procedura ex art. 19, comma 6, delibera AGCom n. 173/07/CONS l'importo di € 100,00, stante la partecipazione dell'istante sia alla fase conciliativa che a quella di definizione della controversia.

3. Conclusioni

In considerazione di quanto esposto in premessa e delle risultanze istruttorie, in parziale accoglimento delle richieste formulate dall'utente, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge:

DELIBERA

Fastweb S.p.a., con sede in Milano alla Via Caracciolo n. 51, è tenuta a: corrispondere in favore di S.r.l. la complessiva somma di **€ 835,00 (ottocentotrentacinque/00)** di cui € 435,00 quale indennizzo per ritardato trasloco della linea telefonica, € 300,00 per omesso riscontro ai reclami ed € 100,00 quale rimborso delle spese di procedura.

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

La somma sopra determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata nella misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati dalla data di scadenza del suddetto termine di sessanta giorni.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4, della delibera 179/03/CSP.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.Lgs. 1.8.2003 n. 259.

Ai sensi dell'art. 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.



REGIONE PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



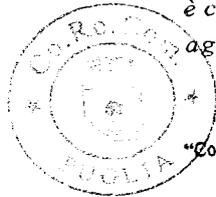
Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

L'Istruttore
(Avv. Valeria Massari)

Il Presidente
(Dott. Felice Blasi)

La presente copia composta
di n° 8 (OTTO) pagine
è conforme all'originale esistente
agli atti di questo Ufficio.



La P.P. Delegata
"Conciliazioni e Demissioni controversie"
dott. Nicola Scelsi