

**DELIBERA N. 52/12/CRL**

**DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE RIUNITE**

**ADGMH ITALIA [REDACTED] e ADG HOLDING [REDACTED] / FASTWEB [REDACTED]**

**IL CORECOM LAZIO**

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 22.10.2012;

VISTA 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";

VISTA 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'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1° gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTE le istanze pervenute il 21.12.2010 e rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/922/2010, ed il 23.12.2010 e rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/930/2010 con cui, rispettivamente, la ADG HOLDING [REDACTED] (di seguito, per brevità, anche denominata "ADG") e la ADGMH ITALIA [REDACTED] (di

seguito, per brevità, anche denominata “ADGMH ITALIA”) ha chiesto l’intervento del Corecom Lazio per la definizione delle controversie insorte con la società FASTWEB [REDACTED] (di seguito, per brevità, anche denominata “FASTWEB”);

VISTE le note del 15.2.2011 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell’articolo 15 del Regolamento, l’avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti a produrre memorie e documentazione, nonché integrazioni e repliche alle produzioni avversarie;

VISTE le memorie ed i documenti depositati dalle parti;

UDITE le parti all’udienza del 18/04/2011;

VISTO il provvedimento del Corecom Lazio di riunione dei procedimenti n. LAZIO/D/922/2010 e n. LAZIO/D/930/2010 adottato all’udienza del 18.04.2011;

VISTE le note del 09/05/2011, con cui il Corecom Lazio fissava nuova udienza di discussione ex art. 16, comma 4, Regolamento AgCom di cui alla Delibera n. 173/07/CONS, per il giorno 25/05/2011, e la successiva nota del 23/05/2011 con cui il Corecom Lazio comunicava agli utenti istanti la possibilità, per gli stessi, di chiedere un differimento dell’udienza;

VISTO il verbale di udienza del 25/05/2011;

VISTO il provvedimento del 15.7.2011 con cui il Corecom Lazio, acquisito il parere reso dall’AgCom con nota prot. n. 32681 del 27.6.2011, ha deliberato la rimessione in termini dell’utente e l’assegnazione in suo favore di un termine per replicare alle produzioni avversarie;

VISTE le memorie ed i documenti depositati dalle parti nei termini sopra assegnati;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. Svolgimento del procedimento.**

**A.1.** ADGMH ITALIA promuoveva, con istanza davanti al Corecom Lazio del 25/10/2010 prot. N. 6419/10, un procedimento di conciliazione nei confronti di FASTWEB, esponendo di avere inviato a FASTWEB, in data 14.10.2010, e dopo aver ottenuto l’autorizzazione di ADG (parte cedente le utenze telefoniche), una richiesta di subentro relativa alle linee telefoniche 06.[REDACTED]3505 e 06.[REDACTED]2105 intestate a ADG; FASTWEB inviava, in data 22/10/2010, a ADGMH ITALIA (all’indirizzo email personale del legale rappresentante della predetta società utente, signora G.) una mail con cui confermava che la richiesta di subentro era stata inoltrata correttamente; successivamente, in data 24/10/2010, FASTWEB inviava a ADGMH ITALIA (sempre all’indirizzo email personale del legale rappresentante della predetta società utente) *“una comunicazione intestata alla società ADG HOLDING, società con la quale la signora G. non ha mai avuto alcun tipo di incarico e/o collegamento, violando conseguentemente le norme*

di legge sulla privacy e quanto previsto dal codice penale in materia di riservatezza sulla corrispondenza". L'utente (ADGMH ITALIA) lamentava quindi esserle stato "impedito di fatto il subentro" "in quanto risulterebbe una morosità a carico di ADG HOLDING" e di non poter rispondere alle comunicazioni dell'operatore "in quanto entrambi gli indirizzi di posta elettronica utilizzati da FASTWEB non sono non abilitati alla ricezione". Deduceva, infine, essere "stato impossibile contattare telefonicamente e per posta elettronica il responsabile dell'ufficio legale di FASTWEB" dr. F.V. "e quindi di fatto nessun tipo di composizione è stata mai possibile". Concludeva pertanto l'utente chiedendo un indennizzo di € 1.000 per ogni giorno di ritardo dalla richiesta di subentro.

**A.2.** All'udienza, fissata per il giorno 20/12/2010, l'utente deduceva la violazione della normativa in materia di subentro; la violazione della legge sulla privacy; l'impedimento ad utilizzare la linea telefonica "dalla data di richiesta del contratto alla data di avvenuta attivazione"; la mancata risposta ai reclami effettuati tramite call center e direzione ufficio legale di Fastweb; insisteva nella richiesta di indennizzo.

Fastweb contestava quanto dedotto ed eccepito dall'utente e non accordava le richieste di indennizzo, con conseguente esito negativo del tentativo di conciliazione.

**A.3.** Successivamente, in data 21/12/2010, la ADGMH ITALIA presentava istanza di risoluzione della controversia, prot. n. 922/2010, ribadendo quanto già dedotto con l'istanza di conciliazione ed in sede di udienza del 20/12/2010, chiedendo "un indennizzo economico per i danni subiti da definire e valutare in sede di definizione e discussione".

L'utente non depositava memoria difensiva né ulteriori documenti.

**A.4.** In data 4/3/2011 (a mezzo email) e, successivamente, in data 7/3/2011 FASTWEB depositava memoria e documenti, con cui deduceva che il 13.10.2010 riceveva richiesta di subentro sottoscritta da ADG e da ADGMH ITALIA, rispettivamente cedente e cessionaria, nella quale la cessionaria dichiarava di conoscere e di accettare le C.G.C., la Carta Servizi e l'offerta commerciale, nonché di "accettare e farsi carico di eventuali inadempienze e/o altri oneri contrattuali del cedente (es. fatture emesse a carico del cedente mai pagate)". Il subentro veniva effettuato il 25.10.2010, entro i 30 giorni previsti dall'art. 8 C.G.C., con l'apertura di nuovo contratto a nome di ADGMH ITALIA; il 26.10.2010 veniva chiuso il contratto già intestato ad ADG; con mail del 24.10.2010 Fastweb comunicava al cessionario ADGMH ITALIA la presenza di fatture insolute (n. ■■■■, inviata all'indirizzo di ADG in Via ■■■■ n. ■■■■, in Roma) in capo al cedente ADG e di cui il cessionario si era fatto carico con la sottoscrizione del modulo di subentro; la predetta comunicazione era stata inviata all'unico indirizzo email fornito dal cessionario nel modulo di subentro. Fastweb, infine, deduceva non esserle pervenuti reclami. Concludeva pertanto per il rigetto dell'istanza di definizione.

**B.1.** A sua volta ADG promuoveva, con istanza davanti al Corecom Lazio del 25/10/2010 prot. N. 6420/10, un procedimento di conciliazione nei confronti di FASTWEB, lamentando che – dopo aver autorizzato (con comunicazione del 14.10.2010 diretta a FASTWEB ) la società ADGMH ITALIA a subentrare nelle linee telefoniche n. 06.██████████3505 e 06.██████████2105 intestate alla stessa ADG - FASTWEB inviava, in data 22/10/2010, a ADGMH ITALIA (all'indirizzo email personale del legale rappresentante della predetta società utente, signora G.) una mail con cui confermava che la richiesta di subentro era stata inoltrata correttamente; successivamente, in data 24/10/2010, FASTWEB inviava a ADGMH ITALIA (sempre all'indirizzo email personale del legale rappresentante della predetta società utente) *“una comunicazione intestata alla società ADG HOLDING, società con la quale la signora G. non ha mai avuto alcun tipo di incarico e/o collegamento, violando conseguentemente le norme di legge sulla privacy e quanto previsto dal codice penale in materia di riservatezza sulla corrispondenza”*. Proseguiva l'utente (ADG) deducendo che *“ad entrambe le società veniva “di fatto impedito di rispondere a dette comunicazioni in quanto entrambi gli indirizzi di posta elettronica utilizzati da FASTWEB non consentono di rispondere in quanto “non abilitata alla ricezione”. ADG deduceva, infine, che FASTWEB aveva di fatto impedito il subentro “in quanto risulterebbe una morosità a carico della nostra società di Euro 98,46 per una fattura n. ██████████ peraltro mai pervenutaci. Impossibile contattare il responsabile dell'ufficio legale e quindi di fatto nessun tipo di composizione è stata mai possibile”*. Concludeva pertanto l'utente chiedendo un indennizzo di € 1.000 per ogni giorno di ritardo dalla richiesta di subentro, ed € 5.000 *“per violazioni sulla privacy che hanno conseguito un grave danno di immagine alla società”*.

**B.2.** All'udienza, fissata per il giorno 20/12/2010, l'utente deduceva la mancata ricezione della fattura di cui l'operatore aveva dedotto l'insoluto; la mancata richiesta, da parte dell'operatore, di pagamento della fattura insoluta; l'illegittimità delle comunicazioni riservate e di natura commerciale, relative alla presunta morosità di ADG, inviate da FASTWEB ad un soggetto terzo, quale doveva ritenersi ADGMH ITALIA; insisteva nella richiesta di indennizzo, e chiedeva che il Corecom Lazio, d'ufficio, trasmettesse copia degli atti del procedimento all'Autorità Garante per il trattamento dei dati personali *“affinchè si verifichi ed eventualmente sanzioni l'illegittimo comportamento contestato al gestore telefonico”*. Fastweb contestava quanto dedotto ed eccepito dall'utente e non accordava le richieste di indennizzo, con conseguente esito negativo del tentativo di conciliazione.

**B.3.** Successivamente, in data 23/12/2010, la ADG presentava istanza di risoluzione della controversia, prot. n. 930/2010, ribadendo quanto già dedotto con l'istanza di conciliazione ed in sede di udienza del 20/12/2010, chiedendo *“un indennizzo economico per i danni economici, professionali e d'immagine subiti, che sarà possibile meglio definire e valutare in sede di definizione e discussione”*.

L'utente non depositava memoria difensiva né ulteriori documenti.

**B.4.** In data 4/3/2011 (a mezzo email) e, successivamente, in data 7/3/2011 FASTWEB depositava memoria e documenti, di contenuto identico a quella depositata nell'ambito del procedimento prot. n. 922/2010.

**C.1.** All'udienza, fissata dal Corecom Lazio, ex art. 16, comma 4, Regolamento AgCom di cui alla Delibera n. 173/07/CONS per il giorno 18/04/2011 per entrambi i procedimenti, l'utente si riportava ai propri scritti difensivi e dichiarava *“di non avere ricevuto alcuna documentazione da controparte relativa alla controversia in oggetto ed eccepisce la legittimità dell'acquisizione della stessa agli atti del fascicolo in quanto sprovvista di data certa e di protocollo di arrivo del Corecom Lazio e quindi si contesta l'acquisizione, visione, della stessa. Peraltro contrariamente alle formalità previste dal Corecom con protocollo rif. Lazio/D/930/2010 non risulta neanche l'avvenuto invio nelle forme e modi indicate ed agli atti non vi è alcun documento comprovante l'invio della memoria di parte avversa. Chiede pertanto che la memoria venga espunta dal fascicolo non avente titolo”*.

Entrambe le società utenti chiedevano pertanto un indennizzo pari ad Euro 1.000 ciascuna.

FASTWEB si riportava ai propri scritti difensivi.

Il Legale Istruttore, rilevato che i due procedimenti prot. n. LAZIO/D/922/2010 e prot. n. LAZIO/D/930/2010 avevano ad oggetto fatti tra loro collegati avverso lo stesso gestore telefonico, acquisito il nulla osta delle parti presenti in udienza, disponeva la riunione dei due predetti procedimenti. Preso atto del mancato raggiungimento di un accordo tra le parti, il Legale Istruttore, riservati gli ulteriori adempimenti di rito, rimetteva gli atti al Collegio per la decisione.

**C.2.** Nessuno compariva alla ulteriore udienza di discussione fissata per il giorno 25/05/2011, e gli atti venivano pertanto rimessi al Collegio per la decisione.

**D.1.** Con provvedimento del 15.7.2011, il Corecom Lazio - acquisito il parere reso dall'AgCom con nota prot. n. 32681 del 27.6.2011, che dichiarava ricevibili le memorie ed i documenti depositati da Fastweb - deliberava la rimessione in termini degli utenti, e l'assegnazione ad essi di nuovo termine per replicare alle produzioni avversarie.

**D.2.** Con successiva nota del 22.7.2011 il Corecom Lazio inoltrava agli utenti copia delle memorie ritualmente e tempestivamente depositate da Fastweb, assegnando loro termine di 10 giorni, decorrenti dalla ricezione, per l'eventuale deposito di memoria di replica.

**D.3.** Gli utenti non si avvalevano di tale ulteriore termine per replica.

## **2. Motivi della decisione.**

### **2.a. Osservazioni in rito**

**2.a.1.** Preliminarmente, si osserva che entrambe le istanze soddisfano i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento e sono pertanto proponibili ed ammissibili.

Questo premesso, si rileva 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 ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi/storni o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

Pertanto, le domande di risarcimento del danno proposte da entrambi gli utenti (*"un indennizzo economico per i danni subiti"*, come chiesto da ADGMH ITALIA; *"€ 5.000 per violazioni sulla privacy che hanno conseguito un grave danno di immagine alla società"*, come chiesto da ADG), devono essere dichiarate inammissibili; sotto diverso e concorrente profilo, si osserva che il Corecom Lazio non è competente a giudicare della eventuale violazione della normativa in materia di privacy, eccepita e dedotta da ADG, per essere la competenza attribuita in via esclusiva all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, cui gli atti del procedimento n. LAZIO/D/930/2010 sono stati trasmessi con raccomandata a.r. del Corecom Lazio del 24/02/2011; così come non è competente a giudicare della dedotta violazione di norme penali.

Le predette domande di risarcimento del danno devono pertanto correttamente interpretarsi come domande di pagamento di un indennizzo in conseguenza delle dedotte violazioni.

### **2.b Nel merito.**

Preliminarmente, si osserva che le distinte istanze di definizione, pur formalmente riunite con provvedimento adottato all'udienza del 18/04/2011, restano pur sempre tra loro autonome, sicché dovrà procedersi alla loro distinta trattazione e decisione, quantunque adottata con il medesimo provvedimento.

**2.b.1.** In particolare, con riferimento all'istanza prot. LAZIO/D/922/2010 presentata dall'utente ADGMH ITALIA, cessionaria, si osserva che la stessa ha ad oggetto la asserita ritardata lavorazione della richiesta di subentro nelle utenze telefoniche 06.██████████3505 e 06.██████████2105 intestate a ADG, inoltrata a FASTWEB il 14.10.2010 e da questa di fatto impedita – secondo la prospettazione dell'utente - *"in quanto risulterebbe una morosità a carico di ADG HOLDING"* (società cedente le linee telefoniche), e la conseguente richiesta di indennizzo per € 1.000 per ogni giorno di ritardo dalla richiesta; all'udienza di conciliazione del 20/12/2010, l'utente deduceva altresì l'impedimento ad utilizzare la linea telefonica *"dalla data di richiesta del*

*contratto alla data di avvenuta attivazione” e la mancata risposta ai reclami “effettuati tramite call center e direzione ufficio legale di Fastweb” ed insisteva nella richiesta di indennizzo precedentemente formulata.*

L'utente ha prodotto copia della richiesta di subentro, sottoscritta sia da ADG che da ADGMH ITALIA, dalla quale si evince, oltre ai dati dei soggetti cedente l'utenza telefonica (ADG) e subentrante (ADGMH ITALIA), altresì l'indicazione dell'indirizzo e-mail del subentrante nonché, oltre all'accettazione delle condizioni generali di contratto, della Carta dei Servizi e dell'offerta commerciale di cui all'abbonamento del cedente, l'esplicita accettazione da parte del subentrante della clausola contrattuale secondo cui questi si obbliga *“a farsi carico di eventuali inadempienze e/o altri oneri contrattuali del cliente/cedente (es.: fatture emesse a carico del cedente mai pagate.....), nonché del costo previsto per l'operazione di cessione”.*

Nel modulo di richiesta è altresì chiaramente indicato che *“i sottoscritti prendono atto e acconsentono che la cessione del contratto avrà effetto nei loro confronti solo se sarà accettata da FASTWEB, la quale manifesterà il proprio consenso con l'invio delle fatture intestate al nuovo cliente/cessionario”.* Tutte le predette clausole sono state debitamente sottoscritte per accettazione da ADGMH ITALIA; quella relativa alla manifestazione del consenso da parte di FASTWEB è stata sottoscritta anche da ADG.

Orbene, il subentro consiste, notoriamente, in una variazione amministrativa del contratto, in base alla quale ad un utente (cedente) ne subentra un altro (cessionario o subentrante), debitamente autorizzato dal primo; ciò che cambia è l'intestazione del rapporto, che resta invariato nei suoi aspetti sostanziali (profilo contrattuale; ubicazione dell'utenza). Non esiste una specifica normativa, né di legge, né regolamentare, al riguardo, sicché dovrà farsi riferimento alla richiesta di subentro ed al contratto (nonché alle C.G.C. ed alla Carta Servizi specificatamente approvati) sottoscritto tra le parti, in particolare per valutare la fondatezza della doglianza relativa alla ritardata lavorazione della richiesta di subentro.

L'art. 8 delle C.G.C. prevede che *“...entro 30 giorni dalla richiesta, Fastweb comunicherà al cliente l'avvenuta variazione...”.* In proposito occorre altresì evidenziare che l'utente ha dedotto di avere inviato la richiesta il 14/10/2010; di avere ricevuto una mail di conferma di FASTWEB del 22/10/2010; di avere altresì ricevuto una mail relativa alla asserita morosità del cedente in data 24/10/2010; il 25/10/2010, a soli 10 giorni dalla richiesta di subentro, l'utente ha depositato l'istanza di conciliazione, deducendo che FASTWEB ha impedito il subentro a causa della (presunta) morosità del cedente; all'udienza di conciliazione del 20/12/2010, l'utente deduceva l'impedimento ad utilizzare la linea telefonica *“dalla data di richiesta del contratto alla data di avvenuta attivazione”.* Fastweb ha dedotto di avere disposto il subentro il 25.10.2010, ma non ha fornito alcuna prova in proposito. Sicché, stante la stessa dichiarazione resa dall'utente

subentrante all'udienza del 20/12/2010, deve ritenersi che, al più tardi, alla predetta data del 20/12/2010, la richiesta di subentro era stata positivamente gestita da FASTWEB, a fronte di una richiesta inviata il 14.10.2010 e che avrebbe dovuto essere lavorata entro il 13.11.2010 (30 giorni dalla richiesta ex art. 8 C.G.C.).

Il subentro è pertanto avvenuto con 37 giorni di ritardo, con conseguente diritto dell'utente a vedersi riconosciuto un indennizzo.

L'utente, pur formalmente richiesto dal Corecom Lazio con la nota di avvio del procedimento, di indicare *“il riepilogo delle somme dovute a titolo di indennizzo, con specifica imputazione a ciascuna norma del contratto o della carta dei servizi, nonché alle delibere dell'AgCom che si assumono violate”*, ha ommesso tale indicazione, limitandosi a richiedere genericamente ed omnicomprensivamente la somma di Euro 1.000 per ogni giorno di ritardo. Tale richiesta non può essere accolta, essendo palesemente sottesa ad una richiesta di risarcimento del danno, inammissibile, come detto, in questa sede, dovendo essere viceversa portata all'attenzione dell'Autorità Giudiziaria ordinaria.

Premesso quanto sopra – e tenuto conto: i.) del fatto che, come emerge dai documenti in atti, si tratta di 2 (due) utenze business; ii) del parametro ordinario di indennizzo di € 15,00 pro die previsto dalle condizioni generali di contratto per le aziende; iii.) del numero dei giorni di ritardo nella lavorazione del subentro (37); iv.) del fatto che il subentro si sostanzia in una variazione amministrativa del contratto (modificazione dell'intestazione del rapporto), permanendo invariate le caratteristiche sostanziali del rapporto; v.) del conseguente ridotto disagio, rispetto alle fattispecie principali di disservizio per cui è previsto l'indennizzo (interruzione linea, mancata attivazione, malfunzionamento, etc ...) – si ritiene equo e proporzionale liquidare l'indennizzo per il ritardato subentro complessivamente in € 560,00 (cinquecentosessanta/00).

**2.b.2.** Infine l'utente, all'udienza di conciliazione del 20/12/2010, ha dedotto la mancata risposta ai reclami *“effettuati tramite call center e direzione ufficio legale di Fastweb”*; precedentemente, nell'istanza di conciliazione, l'utente aveva dedotto di non poter rispondere alle comunicazioni dell'operatore *“in quanto entrambi gli indirizzi di posta elettronica utilizzati da FASTWEB non consentono di rispondere in quanto “non abilitata alla ricezione”, e che era “stato impossibile contattare telefonicamente e per posta elettronica il responsabile dell'ufficio legale di FASTWEB e quindi di fatto nessun tipo di composizione è stata mai possibile”*. Fastweb ha dedotto di non avere ricevuto reclami.

In considerazione di quanto sopra, non avendo l'utente specificato la data in cui i reclami sarebbero stati inoltrati tramite call center, e non essendo d'altra parte la direzione ufficio legale l'organo interno Fastweb contrattualmente deputato alla gestione dei reclami, si ritiene che la domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami non possa essere accolta.

**2.c.1.** Quanto all'istanza LAZIO/D/930/2010 presentata dall'utente ADG, si osserva che la stessa ha ad oggetto la medesima richiesta di subentro del 14/10/2010, nella quale l'utente rivestiva la qualità di cedente le linee telefoniche, autorizzando il subentro di ADGMH ITALIA. Con tale istanza, l'utente lamenta la violazione della normativa sulla privacy; lamentava inoltre che FASTWEB aveva di fatto impedito il subentro *"in quanto risulterebbe una morosità a carico della nostra società di Euro 98,46 per una fattura n. [REDACTED] peraltro mai pervenutaci. Impossibile contattare il responsabile dell'ufficio legale e quindi di fatto nessun tipo di composizione è stata mai possibile"*. Concludeva pertanto l'utente chiedendo un indennizzo di € 1.000 per ogni giorno di ritardo dalla richiesta di subentro, ed € 5.000 *"per violazioni sulla privacy che hanno conseguito un grave danno di immagine alla società"*(istanza di conciliazione) e per *"i danni economici, professionali e d'immagine subiti, che sarà possibile meglio definire e valutare in sede di definizione e discussione"* (istanza di definizione).

Sul difetto di competenza in capo al Corecom Lazio in merito alla asserita violazione delle norme sulla privacy, si è già detto sub 2.a.1.

Sulla ritardata lavorazione delle richiesta di subentro possono valere e richiamarsi, mutatis mutandis, le considerazioni svolte sub 2.b.1., con la precisazione che, trattandosi in questo caso dell'utente cedente la linea telefonica, la richiesta di subentro può essere equiparata, ai fini del calcolo del termine di adempimento, come richiesta di cessazione dell'utenza che, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1, comma 3, Legge n. 40/2007, deve essere gestita dall'operatore entro il termine di 30 giorni dalla richiesta, e dunque entro il 13.11.2010.

Deve pertanto riconoscersi anche all'utente ADG il diritto all'indennizzo di € 560,00 (cinquecentosessanta/00), calcolato secondo i termini di cui al punto 2.b.1., nonché lo storno delle fatture eventualmente emesse successivamente al 13.11.2010.

### **3. Sulle spese del procedimento**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento.

Nel caso di specie, tenuto conto della materia del contendere e del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00) a favore di ciascun utente istante, a titolo di rimborso spese delle procedure di conciliazione e di definizione.

\*\*\* \*\*

Per tutto quanto sopra esposto,

## IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO per quanto precede che le domande riunite proposte da ADGMH ITALIA [REDACTED] (rif. Prot. n. LAZIO/D/922/2010) e da ADG HOLDING [REDACTED] (rif. Prot. n. LAZIO/D/930/2010) siano da accogliere nei limiti di cui in motivazione;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, nonché sulla base di quanto dettagliato in atti dall'utente, sia congruo riconoscere, a ciascun utente istante, un importo omnicomprensivo di Euro 150,00 (centocinquanta/00);

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che il computo della misura dell'indennizzo deve rispondere al principio di proporzionalità, inteso in termini di adeguatezza, quale corrispondenza dell'indennizzo al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, quali la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto - utente (persona fisica - giuridica) che ha subito il pregiudizio;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura 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;

VISTA la proposta e la relazione del Dirigente Responsabile del Procedimento;

## DELIBERA

L'accoglimento, nei termini di quanto già esplicito, delle istanze presentate da ADGMH ITALIA [REDACTED] (rif. Prot. n. LAZIO/D/922/2010) e da ADG HOLDING [REDACTED] (rif. Prot. n. LAZIO/D/930/2010).

Per l'effetto, la società FASTWEB [REDACTED] è tenuta:

**a)** a riconoscere in favore di ADGMH ITALIA [REDACTED], tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- Euro 560,00= (cinquecentosessanta/00=) oltre ad interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia (21/12/2010), a titolo di indennizzo per ritardata lavorazione della richiesta di subentro;

- Euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di spese di procedura.

**b)** a riconoscere in favore di ADG HOLDING [REDACTED], tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- Euro 560,00= (cinquecentosessanta/00=) oltre ad interessi legali calcolati a decorrere dalla

data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia (23/12/2010), a titolo di indennizzo per ritardata lavorazione della richiesta di subentro;

- Euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di spese di procedura.

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

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'AGCOM per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio, [www.corecomlazio.it](http://www.corecomlazio.it).

Roma, 22 ottobre 2012

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Ines Dominici

Fto