

**CO.RE.COM. ABRUZZO**  
**Comitato Regionale per le Comunicazioni**

---

Deliberazione n. 11 del 07/04/2014

**OGGETTO:** Definizione della controversia GU14 n° 121/13

L'anno duemilaquattordici il giorno sette del mese di aprile alle ore 11.00, presso la sede del Co.Re.Com. in L'Aquila, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni, così costituito:

		Pres.	Ass.
<b>Presidente</b>	Filippo Lucci	X	
<b>Componenti</b>	Alberto Capo	X	
	Nazario Cotturone		X
	Alfredo D'Alessandro	X	
	Chiara D'Onofrio	X	

**IL COMITATO**

**VISTA** la L. n. 481/1995 "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

**VISTA** la L. n. 249/1997 "Istituzione dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

**VISTO** l'art. 84 del D.lgs 259/1993, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

**VISTA** la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, con la quale è stato istituito, presso il Consiglio Regionale, il Comitato Regionale per le Comunicazioni (Corecom), per lo svolgimento delle funzioni di governo, di garanzia e controllo in tema di comunicazione;

**VISTA** la delibera AGCOM 173/07/CONS "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

**VISTA** la Delibera AGCOM 73/11/CONS relativa al Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori;

**VISTE** le linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera AGCOM 276/13/CONS;

**VISTO** 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 04 dicembre 2008;

**VISTA** la convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA l'istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell'art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS, spedita entro i termini di cui all'art. 14, c. 2, della Del. n. 173/07/CONS, ed acquisita al prot. n. 9024 del Corecom Abruzzo il 15/10/2013;

VISTO che con la suddetta istanza l'utente ha instaurato un procedimento di definizione della controversia avverso la società Fastweb S.p.A. ex artt. 14 e ss. delibera AGCOM 173/07/CONS, nei cui confronti lamenta la mancata lavorazione della disdetta nei termini contrattualmente previsti chiedendo la condanna dell'operatore come descritto di seguito:

- a) il rimborso delle somme indebitamente versate pari ad euro 855,18;
- b) lo storno dell'insoluto nonché il ritiro delle pratiche di recupero crediti attivate dal gestore;
- c) la refusione di un indennizzo di euro 400,00 per la mancata lavorazione della disdetta ed il mancato riscontro ai reclami;

VISTA la nota del 16/10/2013, prot. n. 9049 con la quale l'Ufficio di Supporto al Corecom ha comunicato alla parti, ai sensi dell'art. 15 comma 2, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti a presentare memorie e depositare documenti entro il termine di 45 giorni dal ricevimento della medesima nota ed eventuali controdeduzioni entro i successivi 10 giorni, oltre che a presentarsi all'udienza per la discussione della questione in data 15 gennaio 2014, poi successivamente fissata alla data del 12/02/2014;

VISTA la memoria difensiva pervenuta dall'operatore Fastweb S.p.A., acquisita al prot. 10901 in data 10/12/2013, con la quale, rigettava ogni richiesta di parte istante, eccependo, nel dettaglio, quanto di seguito rappresentato:

1. L'utente non ha mai inviato formale disdetta del contratto come invece imposto dalla delibera 35/10/CIR; infatti l'operatore Wind in qualità di *recipient* ha gestito l'acquisizione dell'utente seguendo la procedura di *Number Portability Pura* (NPP). Ciò ha comportato il passaggio della sola linea voce, rimanendo attivo il contratto con Fastweb per il servizio dati. Mancando, infatti, una disdetta formale, il rapporto contrattuale non è stato interrotto con la conseguente prosecuzione della fatturazione;
2. Nel caso di specie, è limitata ad inviare un reclamo presso la sede legale della Fastweb ma non una disdetta formale, che, tra le altre cose, andava inviata alla casella postale indicata nelle condizioni generali di contratto;
3. L'istante non poteva essere, tra l'altro, all'oscuro della necessità di inviare la disdetta, in particolare, perché l'operatore *recipient* aveva l'onere di avvertire l'utente di tale necessità al fine del completamento della procedura di *Number Portability Pura* (NPP);
4. Quanto alla mancata risposta ai reclami, l'istante ha inviato due missive: la prima personalmente in data 11/09/2012 e la seconda a mezzo dell' il 22/01/2013. La prima è stata benevolmente considerata come disdetta, pertanto, è stata data fattiva risposta procedendo alla interruzione della fatturazione. Anche alla seconda è stata data risposta e si è proceduto al richiesto storno delle fatture.
5. La delibera di settore non prevede alcun indennizzo per la ritardata gestione di una disdetta, che, nel caso di specie, quantomeno, sul piano formale non è mai pervenuta;
6. Si ripropone una chiusura transattiva della posizione offrendo lo storno dell'insoluto pari ad euro 705,18. In mancanza di accettazione della proposta, si chiede il rigetto dell'istanza riservandosi di agire per il recupero del credito;

Allega alla memoria un estratto delle schermate tecniche, la nota di credito n° 1400132950 a storno della fattura n° 8624753.

VISTA l'ulteriore memoria integrativa pervenuta dall'operatore Fastweb S.p.A., acquisita al prot. 11019 in data 12/12/2013, con la quale l'operatore precisa di aver correttamente comunicato all'utente la riformulazione delle disposizioni riguardanti "Durata e Recesso", e ciò con la fattura n° 937760 emessa

in data 14/02/2011, nella quale a pag. 2 conteneva la seguente comunicazione:” *Le disposizioni riguardanti Durata e Recesso sono state parzialmente riformulate e prevedono che in caso di richiesta di portabilità della sola numerazione telefonica verso altro operatore la stessa vale come disdetta del solo servizio fonia e determina la cessazione del rapporto esistente relativamente al solo servizio oggetto di trasferimento. In tal caso, l’offerta commerciale per gli altri servizi sarà automaticamente rimodulata. Qualora si intendesse esercitare il recesso dall’intero contratto si dovrà richiedere la cessazione per i restanti servizi mediante Racc. A/R, con un preavviso di almeno 30 gg. all’indirizzo: Fastweb Servizio Clienti, C.P. n° 126, 20092 Cinisello Balsamo (MI). In conformità a quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto l’utente avrà la facoltà di recedere nei termini ed alle condizioni previste nelle stesse.*”

Tale informazione, inviata nell’ottica della trasparenza contrattuale, pregiudica, secondo parte convenuta, la posizione dell’utente che ha omesso l’invio della disdetta pur essendo stato informato della necessità di procedere in tal senso.

**VISTO** il verbale dell’udienza di discussione del 12/02/2014, attraverso il quale il Responsabile del procedimento, in esito al dibattimento, da atto della impossibilità di addivenire ad un accordo tra le parti;

**VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

**VISTA** la relazione istruttoria predisposta dal Responsabile del procedimento, che costituisce parte integrante e sostanziale della proposta di deliberazione, dalla quale emerge quanto segue:

#### **I) Sul rito**

Preliminarmente si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di cui all’art. 14 del Regolamento ed è proponibile ed ammissibile.

#### **II) Nel merito**

In base alla documentazione disponibile in atti, deve preliminarmente evidenziarsi che la vicenda oggetto della presente disamina rappresenta un caso di mancata e/o ritardata gestione della disdetta del contratto.

#### **IIa) Sulla mancata lavorazione della disdetta e sulle fatture successive alla portabilità.**

L’utente asserisce di aver deciso di migrare le proprie utenze verso altro gestore in data 31/03/2012; nonostante ciò Fastweb ha tuttavia continuato ad inviare le fatture n° 5569467 del 14/08/2012 pari ad euro 252,59 e n° 7051265 del 14/10/2012 pari ad euro 252,59, entrambe pagate in quanto era ancora attivo l’addebito automatico sul proprio conto corrente. Accortosi dell’indebita appropriazione ha provveduto a bloccare il rid bancario e nel contempo ad inviare in data 11/09/2012 a Fastweb una nota nella quale chiedeva l’interruzione della fatturazione a proprio carico, attesa la migrazione verso altro gestore. Nonostante ciò l’istante ha continuato a ricevere ulteriori due fatture (n° 8624753 del 14/12/2012 di euro 252,59 e n° 796455 del 14/02/2012 di euro 452,59), che, tuttavia, ha ritenuto di non pagare in quanto del tutto illegittime.

L’operatore, nelle proprie memorie difensive, sostiene di aver gestito correttamente il rapporto contrattuale con la parte istante, sostenendo in particolare che la cessazione del contratto e la correlativa interruzione della fatturazione non si sono verificate per il mancato invio da parte dell’utente di formale disdetta.

La Delibera 35/10/CIR “Integrazioni e modifiche relative alle procedure di number portability per numeri geografici di cui alla delibera n° 41/09/CIR ai fini della implementazione del codice segreto” stabilisce che, anche per le procedure di portabilità del numero pura, vale a dire *olo to olo*, resta valido il principio secondo cui l’utente che intende richiedere la *Service Provider Portability* fornisce all’operatore *recipient*, tra i dati e la documentazione necessaria alla erogazione della prestazione richiesta, il codice segreto ed il carattere di controllo che gli sono stati comunicati dall’operatore *donating*.

Lo stesso atto deliberativo in particolare al punto 2.1 prevede che il cliente che intende interrompere il rapporto contrattuale in essere con l’operatore *donating*, usufruendo della *Service Provider Portability*, un rapporto contrattuale con l’operatore *recipient*, comunica per iscritto, con racc. A/R, la sua intenzione

all'operatore suddetto o all'operatore *donating*. Nel caso in cui il cliente abbia inviato la richiesta di *Service Provider Portability* direttamente all'operatore *donating*, quest'ultimo informa compiutamente il cliente della necessità di rivolgersi al *recipient* e delle modalità da seguire per avviare il trasferimento dell'utenza.

Il quadro normativo e regolamentare in materia di migrazione della telefonia fissa è il seguente.

La legge n. 40/2007, di conversione del d.l. n. 7/07, recante "misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese", ha riconosciuto all'utente finale la facoltà di trasferire il contratto di fornitura del servizio in capo ad un altro operatore, vietando vincoli temporali o ritardi, e senza spese non giustificate da costi dell'operatore.

In particolare, assume rilevanza al riguardo il disposto dell'articolo 1, comma 3, della predetta legge, secondo cui "i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni".

A seguito di tale normativa, si è sviluppata un'ampia attività regolamentare da parte dell'Agcom, avviata con la delibera n. 274/07/CONS del 6 giugno 2007, recante "modifiche ed integrazioni alla delibera n. 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso", che prevede misure "a tutela dei consumatori, in quanto garantiscono la migrazione degli utenti con minimo disservizio e la libertà di scelta degli stessi nel cambiare fornitore di servizi di accesso, in coerenza con quanto previsto all'articolo 1, comma 3 della legge n. 40/2007".

Specificamente, la delibera n. 274/07/CONS introduce una procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi. In particolare, l'articolo 17 detta alcuni principi di carattere generale relativi alle procedure di migrazione/attivazione, stabilendo al comma 2 che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo

(anche tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l'obiettivo di non recare disservizi al cliente finale e al comma 12 che le causali di rigetto e di rimodulazione della data di consegna sono limitate a quelle contenute nell'elenco esaustivo concordato con gli altri operatori e che non sono ammesse causali generiche che non individuino l'effettivo problema riscontrato.

Per quanto riguarda la cd. procedura "OLO2OLO" (quelle in cui un consumatore intenda trasferire la propria utenza da un operatore *donating* "OLO" - vale a dire, diverso dal gestore della rete - ad un altro "OLO"), disciplinata dalla delibera n. 274/07/CONS e dalle successive integrazioni e modifiche, l'Agcom ha previsto che la relativa attivazione sia effettuata a cura dell'utente, che, allo scopo, può contattare il suo nuovo operatore *recipient* oppure il proprio *donating*. Va tuttavia sottolineato che il ruolo assegnato all'utente all'interno di tale procedura si esaurisce nella fase di avvio della stessa, di talché il buon esito di quest'ultima dipende in misura pressoché esclusiva dai suddetti operatori *recipient* e *donating* (oltre che, in misura minore, dal gestore della rete), cui sono rimesse tutte le verifiche e gli adempimenti tecnici necessari. L'articolo 18 della delibera conferisce infatti un ruolo fondamentale agli operatori *donating* e *recipient*, dal cui comportamento diligente dipende, in concreto, l'effetto utile del diritto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007.

Sinteticamente, la procedura di migrazione si articola in tre fasi.

Fase 1 (richiesta del cliente): il cliente aderisce all'offerta commerciale del *recipient* e gli comunica il proprio codice di migrazione. Il *recipient* verifica che non ci siano errori di trascrizione e/o lettura del codice.

Fase 2 (comunicazione preventiva): il *recipient* trasmette la richiesta di passaggio al *donating* e quest'ultimo procede alle verifiche, fornendo l'esito delle stesse entro 5 giorni lavorativi, trascorsi i quali si applica il silenzio assenso. Il *donating* effettua verifiche formali e gestionali, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal *recipient*. Nei casi specificati dalla normativa può inviare, entro i 5 giorni, un KO. Tali causali di scarto sono definite nell'allegato 5 all'accordo quadro.

Fase 3 (provisioning tecnico): ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del *donating*, il *recipient* trasmette la richiesta di migrazione al gestore della rete comunicando la DAC

concordata con il cliente, il quale effettua il provisioning del servizio intermedio alla DAC. Nei casi specificati dalla normativa può inviare un KO.

Gli operatori recipient e donating possono interrompere la migrazione o richiedere la rimodulazione della data attesa di consegna solo in casi eccezionali e non dipendenti dalla propria volontà, secondo quanto previsto all'articolo 17, comma 12, della medesima delibera n. 274/07/CONS.

Da quanto precede è possibile inferire l'esistenza di una speciale responsabilità degli operatori, funzionale al buon esito delle procedure di migrazione e posta a garanzia del diritto a migrare degli utenti. In concreto, tale responsabilità si traduce nell'adozione di uno standard di diligenza rafforzato, da cui discende la necessità di implementare misure e cautele idonee a garantire che il favor espresso dal legislatore nei confronti del diritto di migrazione non si traduca in una mera petizione di principio.

Da quanto premesso, essendo provati e non contestati l'esistenza di un contratto tra le parti e la relativa richiesta di portabilità, risulta rilevante definire quale fosse l'obbligazione assunta da Fastweb, al fine di verificare se l'adempimento sia avvenuto e, in caso contrario, se tale inadempimento sia addebitabile all'operatore.

Nel caso di specie l'istante non lamenta alcun ritardo nella portabilità della numerazione verso il gestore Wind, ma piuttosto ritiene indebita la fatturazione emessa da Fastweb successivamente alla data del 31/03/2013, data di sottoscrizione del contratto con Wind e del relativo passaggio del servizio telefonico.

Come risulta dalle schermate prodotte dall'operatore convenuto, la procedura posta in essere da Wind, in qualità di recipient, a seguito della sottoscrizione del contratto in data 31/03/2013 con la parte istante, è quella di number portability pura nota anche con il nome di Service Provider Portability, che comporta il trasferimento della sola risorsa di numerazione associata ad un servizio vocale. Tale procedura ha fatto sì che fosse trasferita ad altro operatore solo la numerazione rimanendo attiva presso Fastweb la risorsa di accesso e, quindi, tutti i servizi diversi da quello vocale ad essa collegati, non essendo pervenuta alcuna disdetta degli stessi. In tal caso Fastweb ha correttamente risposto alla richiesta di number portability pura cedendo all'operatore Wind la sola risorsa di numerazione, né può essere addebitata a Fastweb alcuna responsabilità relativamente all'onere di informare l'utente sulla necessità di fare disdetta degli ulteriori servizi rimasti attivi, essendosi lo stesso interfacciato solo con l'operatore recipient, al quale probabilmente incombeva tale onere.

Alla luce di quanto dedotto, si ritiene, pertanto, che le fatture emesse da Fastweb successivamente alla sottoscrizione del contratto con Wind avvenuta in data 31/03/2012 e fino alla data in cui a seguito della disdetta il contratto doveva essere chiuso (30 giorni successivi alla data dell'11/09/2012) siano comunque dovute. Non si ritengono, invece dovute quelle emesse successivamente alla data dell'11/10/2012, in quanto entro tale data l'operatore avrebbe dovuto procedere alla chiusura del contratto a seguito della disdetta inviata dall'istante in data 11/09/2012.

Non si ritiene di accogliere l'eccezione di illegittimità della disdetta, sollevata dall'operatore, in quanto inviata ad un indirizzo diverso da quello indicato nelle condizioni generali di contratto. Infatti, la disdetta, atto unilaterale recettizio, si reputa conosciuta quando, avuto riguardo alle previste modalità di comunicazione, consegna o spedizione, possa ritenersi che il destinatario medesimo ne abbia avuto conoscenza, o ne abbia potuto avere cognizione usando la normale diligenza, ricadendo su di lui, in presenza di tali condizioni, l'onere di dimostrare di essersi trovato, senza colpa, nell'impossibilità di averne notizia (cfr. Cass., sent. n. 20784/06). Nel caso di specie, la modalità di trasmissione della disdetta, indirizzata alla sede legale del gestore, nonché l'ammissione di avvenuta ricezione da parte del gestore stesso presso la propria sede legale, costituiscono elementi atti ad escludere l'impossibilità di quest'ultimo di averne notizia.

Pertanto, poiché ogni fattura emessa dal gestore successivamente al momento in cui l'utente ha esercitato il proprio diritto al recesso è illegittima, in forza di quanto disposto dall'articolo 5, comma 9, dell'allegato A della delibera Agcom n. 664/06/CONS, secondo il quale l'operatore che in caso di recesso non disattivi tempestivamente il servizio oggetto del recesso, non può addebitare all'utente alcun importo per le prestazioni eventualmente da questo fruite a decorrere dalla data di efficacia del recesso stesso, si ritiene che Fastweb deve provvedere a stornare e non più esigere le fatture n° 8624753 del 14/12/2012 pari ad euro 252,59 e n° 796455 del 14/02/2013 di euro 452,59.

Al contempo, però, non può essere accolta la richiesta formulata dall'utente di un indennizzo per "recesso disatteso", dato che la mancata disattivazione delle utenze, oggetto della controversia, risulta risolta con la regolarizzazione della posizione contabile dell'utente a mezzo del rimborso/storno delle fatture indebitamente emesse.

Non si ravvisa, viceversa, l'esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile per la ritardata disattivazione: infatti, con la dichiarazione di risoluzione contrattuale, l'utente manifesta di non avere più interesse all'adempimento della prestazione, pertanto, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l'annullamento e/o il rimborso degli importi) si ritiene che la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto, laddove, come nella fattispecie, non precluda la possibilità di ricorrere al servizio di altri gestori, non comporti per l'utente un disagio indennizzabile.

### *II.b) Sulla mancata lavorazione dei reclami.*

Come noto, ai sensi dell'art. 8, comma 4, della delibera AGCOM 179/03/CSP, qualora un utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. La finalità di prevedere l'obbligatorietà di una risposta al reclamo in forma scritta nei casi di rigetto è evidentemente quella di fornire all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un rapporto che, fisiologicamente, nasce come squilibrato in favore dell'operatore di telecomunicazioni, data la struttura con cui esso opera.

La mancata risposta al reclamo, per tali ragioni, nonché in quanto costituente inadempimento contrattuale, giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", ai sensi dell'art. 11, commi 1 e 2, della Del. 73/11/CONS in virtù del quale è applicabile la misura di un euro pro die per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di € 300,00.

Nel caso di specie si ritiene che a seguito del reclamo inviato dall'utente in data 22/01/2013, parte convenuta non ha dato alcuna prova di aver risposto entro i termini e per iscritto, limitandosi a dire di aver provveduto a dare fattiva risposta procedendo al richiesto storno delle fatture contestate.

Pertanto l'istante ha diritto all'indennizzo di cui al citato art. 11.

Per il computo dell'indennizzo in parola deve essere preso in considerazione come dies a quo il 08/03/2013 (data entro cui l'operatore avrebbe dovuto provvedere a rispondere al reclamo inviato il 22/01/2013, vale a dire entro i 45 gg. dall'inoltro del reclamo) e come dies ad quem il 18/07/2013 data in cui si è svolta l'udienza di conciliazione e l'utente ha ricevuto alcune informazioni da parte dell'operatore per un totale di giorni 132, pertanto, l'indennizzo che Fastweb dovrà corrispondere all'utente dovrà essere pari ad euro di 132,00 (centotrentadue/00).

### *II.c) 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'art. 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". Nel caso di specie, tenuto conto della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

**CONSIDERATO** che, alla luce delle considerazioni sin qui svolte, si ritiene necessario proporre una pronuncia di accoglimento parziale alle richieste formulate con l'istanza di definizione

**UDITA** l'illustrazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 07/04/2014;

**VISTA** la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge, per i motivi indicati:

### DELIBERA

Il rigetto della richiesta di indennizzo per la mancata lavorazione della disdetta entro i termini per le motivazioni espresse al capo IIa);

Il rigetto della richiesta di rimborso delle fatture n° 5569467 del 14/08/2012 pari ad euro 252,59 e n° 7051265 del 14/10/2012 di euro 252,59 per le motivazioni espresse al capo IIa);

L'accoglimento delle richieste formulate dalla parte istante disponendo a carico della società Fastweb S.p.A. di:

- 1) procedere alla regolare e corretta gestione amministrativo-contabile dell'istanza mediante l'annullamento delle fatture n° 8624753 del 14/12/2012 pari ad euro 252,59 e n° 796455 del 14/02/2013 di euro 452,59 in quanto emesse successivamente alla data dell'11/10/2012 per la mancata lavorazione della disdetta entro i tempi contrattualmente previsti;
- 2) riconoscere l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo nei periodi sopra descritti per un totale di € 132,00 (centrotrentadue/00);
- 3) riconoscere un indennizzo di € 100,00 a titolo di rimborso spese di procedura.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della presente controversa.

E' 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 del Regolamento approvato dalla delibera 179/03/CSP.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del Corecom nonché trasmesso all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, del D.lgs. 259/2003.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine massimo di sessanta giorni dalla comunicazione della medesima.

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. 259/2003.

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 deliberativo può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo del Lazio, in sede giurisdizionale esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo Codice predetto, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Presidente  
dott. Filippo Lucchi

Il Dirigente del Servizio Amministrativo d  
di Supporto alle Autorità Indipendenti  
Dott.ssa Michela Leacche