

Area Definizione delle controversie

DELIBERA N.	12/2015
TITOLO	2015.1.10.4.1
	2013.1.10.21.1087
LEGISLATURA	X

Il giorno 09/03/2015 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA DUGA VOSTOK X E FASTWEB X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *"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, recante *"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 il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)"*, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e successive modifiche ed integrazioni, di seguito *"Regolamento"*;

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *"Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori"*, di seguito *"Regolamento indennizzi"*;

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS, dell'11 aprile 2013, recante *"Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche"*;

Viste le Delibere Corecom Emilia-Romagna nn. 15/10, 1/11, 8/11, 16/11 e 33/11;

Visto lo *"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;

Vista la *"Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni"*, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Visti gli atti del procedimento;

Vista la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini (NP.2015.458);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 09/03/2015;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alle utenze fisse X e X, lamenta la non corretta esecuzione del contratto concluso con Fastweb X Società a socio unico e soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Swisscom AG (di seguito Fastweb), i disservizi subiti in marzo ed in settembre 2012 e la difformità dei costi applicati rispetto alle condizioni pattuite. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante dichiara quanto segue:

- di aver stipulato in data 22.02.2012 un contratto con Fastweb per la fornitura del servizio voce e del servizio adsl sia per la sede legale della società istante (codice cliente X) che per l'abitazione (codice cliente X) e di aver ricevuto dall'agente il dettaglio dei costi e dei servizi offerti;
- che il contratto con codice cliente X prevedeva anche la portabilità dell'utenza n. X da Telecom Italia X (di seguito Telecom);
- che le condizioni prospettate dall'agente commerciale prevedevano, in particolare, un canone mensile di euro 25,00 per il primo anno e di euro 50,00 dal secondo anno per la linea X e di euro 15,00 per il primo anno e di euro 35,00 dal secondo anno per la linea X, oltre che l'installazione gratuita del centralino presso la sede aziendale;
- di aver ricevuto a inizio marzo 2012 le lettere di benvenuto relative ai citati contratti;
- che a causa di un problema sul centralino, riscontrato dal tecnico in fase di attivazione presso la sede dell'azienda, non è stato possibile installare il router e non si è compiuta la portabilità;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- di aver subito un disservizio in entrata, a causa del disallineamento delle linee aziendali, dal 16.03.2012 al 30.03.2012;
- di essere stato successivamente informato, a seguito di diversi reclami telefonici e scritti, dell'impossibilità tecnica di dare corso all'attivazione delle linee presso la sede dell'azienda;
- di aver rivolto a Fastweb in data 21.03.2012 un reclamo scritto, rimasto senza risposta;
- di aver subito la sospensione del servizio in settembre 2012.

In base a tali premesse, l'utente richiede:

- A. l'integrale e corretta esecuzione del contratto regolarmente sottoscritto;
- B. euro 1.600,00 a titolo di risarcimento danni per non aver potuto ricevere le telefonate da parte di clienti Fastweb sulle linee abbinate al codice cliente X, perché le stesse erano disallineate;
- C. euro 70,00 mensili a far data da marzo 2012 come differenza tra i costi sostenuti con Telecom e quelli pattuiti con Fastweb;
- D. il rispetto dei costi del contratto avente codice cliente X.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb chiede il rigetto delle domande dell'istante e dichiara che, in relazione al contratto identificato con codice cliente X, i servizi sono stati attivati all'indirizzo di Via X, mentre in relazione al contratto identificato con codice cliente X, all'indirizzo di Viale X, i servizi non sono stati attivati a causa dell'incompatibilità tecnica delle apparecchiature presenti *in loco*, che ha impedito anche la migrazione dell'utenza X. Precisa poi Fastweb di aver informato l'utente che la promozione vigente al momento della sottoscrizione della proposta di abbonamento "Parla&Naviga" prevedeva un costo mensile di euro 25,00, da ridurre per 12 mesi ad euro 15,00 per il secondo abbonamento che fosse stato attivato sulla medesima p. iva. Infine l'operatore dichiara di aver sospeso la fornitura del servizio per 5 gg. a fronte della morosità dell'utente.

3. Motivazione della decisione



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

- a) In via preliminare si ritiene di dover accogliere l'eccezione procedurale sollevata dall'operatore in sede di udienza di discussione relativamente alla ricevibilità della memoria difensiva prodotta dall'istante, poiché la stessa (acquisita agli atti con prot. n. 37375 del 19.09.2013) non risulta essere stata trasmessa anche a controparte, come invece previsto dall'art. 16, comma 2 del Regolamento. E' necessario precisare inoltre che l'istante, nella descrizione dei fatti, riferisce di non aver ricevuto risposta ai reclami, molti dei quali asserisce siano stati rivolti all'operatore con raccomandata, in particolare quello inviato il 21.03.2012. Rispetto a queste deduzioni non è possibile pronunciarsi in questa sede in quanto esse sono prive della relativa domanda nel formulario Gu14: l'indicazione delle richieste dell'istante è infatti uno degli elementi previsti dall'art. 7, comma 2, lett. c) del Regolamento, anche ai fini del pieno diritto di difesa dell'operatore che non potrebbe essere correttamente garantito in assenza di una chiara indicazione della richiesta di controparte. Pertanto questa tematica non verrà trattata e ci si limiterà ad analizzare le richieste sopra elencate sub A, sub B, sub C e sub D.
- b) L'istante lamenta sostanzialmente il mancato rispetto delle condizioni contrattuali pattuite, nonché il verificarsi di disservizi tecnici sulle linee. Prima di tutto occorre cercare di ricostruire la questione in fatto, in base alla documentazione agli atti e alle dichiarazioni delle parti, per poi procedere – ai punti che seguono - all'analisi dapprima delle condizioni contrattuali e degli aspetti contestati e quindi dei profili tecnici e dei disservizi lamentati. Il contratto reca la data del 23.02.2012, risulta regolarmente sottoscritto dall'istante e consta, in particolare, di due proposte di abbonamento (pda), entrambe per partita iva con il profilo "Parla&Naviga". La prima pda, cui corrisponde il codice cliente X, riporta come sede di attivazione l'indirizzo di Via X; la seconda pda, cui corrisponde il codice cliente X, è riferibile all'indirizzo di Viale X, che corrisponde alla sede legale della società istante presente sulla visura camerale. Rispetto alle utenze oggetto della presente controversia, il



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

primo contratto riguarda la linea n. X, indicata anche sulle fatture emesse dal gestore e prodotte da quest'ultimo in sede di replica. Il secondo contratto ha ad oggetto l'utenza X, con portabilità dal precedente gestore Telecom. Le parti affermano che l'attivazione del primo contratto si è prodotta senza ritardi, mentre l'attivazione del secondo contratto non ha avuto luogo e conseguentemente non si è compiuta la migrazione dell'utenza X, la quale – come ammesso anche dall'utente – è rimasta attiva in Telecom. Sotto quest'ultimo profilo le schermate in atti di Fastweb e di Telecom (coinvolta nel presente procedimento a soli fini istruttori) danno atto che la richiesta di migrazione è stata bocciata alla DAC (data di attesa consegna) per incompatibilità degli apparati presenti presso la sede della società istante e segnatamente per l'impossibilità di installare la risorsa sul centralino dell'utente. Di questa circostanza Fastweb dichiara che l'utente era stato informato al momento dell'installazione e che ciò nonostante egli “manifestava la strenua intenzione di non cambiare i propri apparati”; l'utente conferma di essere stato informato del problema dal tecnico recatosi *in loco* per attivare la linea (in data 15.03.2012, come risulta dal Rapporto di predisposizione / attivazione impianto, sottoscritto da entrambe le parti), oltre che nel corso dei successivi contatti intercorsi con l'operatore che hanno confermato definitivamente l'impossibilità tecnica dell'attivazione. La parte istante fa presente che la tipologia di centralino in uso era indicata sul modulo contrattuale sottoscritto e quindi era nella piena conoscenza dell'operatore: sulla pda compare semplicemente l'indicazione “centralino Siemens” apposta a mano, ma l'analitico allegato contrattuale sottoscritto dall'agente e dall'utente, prodotto dall'istante assieme al ricorso, reca la seguente condizione: “installazione e riprogrammazione gratuita sia del nostro centralino Siemens che della rete internet aziendale”. Sul punto Fastweb eccepisce di non essere responsabile per “incompatibilità, inadeguatezza e/o mancanza di infrastruttura e apparecchiature del Cliente” (come da Condizioni Generali di Contratto, art. 12.5) e che la citata condizione di cui all'allegato contrattuale – che non reca “alcun logo e/o timbro di Fastweb” - può corrispondere ad un impegno



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

personale assunto dall'agente. Alla luce di quanto analizzato si ritiene di poter trarre le seguenti conclusioni. Da un lato risulta comprovata l'impossibilità tecnica dell'installazione e adempiuto l'onere informativo incombente sull'operatore, dall'altro – posto che di ogni obbligazione in ordine alla conclusione del contratto sia responsabile la società e non l'agente, salvo che essa non abbia espressamente attribuito all'agente anche i poteri di rappresentanza, dei quali Fastweb non fornisce alcuna prova (Codice civile, artt. 1742 ss. c.c.) - a fronte della impossibilità tecnica dell'installazione risulta attestato il diritto dell'utente ad un eventuale recesso senza costi, nonché allo storno di eventuali fatture emesse per la linea non attivata. Rilevato che dagli atti non risulta esercitato alcun diritto di recesso e non risultano emesse fatture per l'utenza X, si ritiene doversi procedere in base alle specifiche domande avanzate dall'utente, che verranno di seguito esaminate singolarmente.

- c) La richiesta sub A, per come formulata, è del tutto generica, ma merita alcune riflessioni. Benché l'art. 19, comma 4 del Regolamento vincoli il contenuto del provvedimento che definisce la controversia alla condanna dell'operatore "ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi" e quindi comporti la non accoglibilità della domanda in esame volta ad ottenere "l'integrale e corretta esecuzione del contratto" (cfr. per analogia le Delibere Corecom Emilia-Romagna nn. 16/11, 33/11 e successive conformi che stabiliscono che sono da rigettare le domande dell'istante volte ad ottenere l'annullamento o la risoluzione del contratto, in quanto estranee alla competenza), in un'ottica di tutela del contraente più debole è comunque possibile procedere alla rettifica delle istanze inesatte, che devono quindi essere "interpretate secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare" (si vedano in proposito le Linee Guida Agcom, di cui alla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, III.1.2; cfr. anche, *ex multis*, delibera Corecom Emilia-Romagna n. 8/11) In questo caso, però, la domanda dell'utente risulta in tutti i modi da rigettare: se anche l'utente avesse inteso richiedere l'attivazione e l'espletamento della migrazione dell'utenza X, l'impossibilità tecnica della stessa è stata accertata al punto che precede in base alla



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

documentazione in atti, così come è stato accertato l'avvenuto adempimento dell'onere informativo incombente sull'operatore; qualora invece l'utente avesse inteso richiedere la corretta tariffazione rispetto alle condizioni economiche pattuite, tale domanda risulterebbe una duplicazione di quella formulata sub D, di cui si dirà al punto f), e quindi ugualmente non accoglibile. La richiesta sub A deve perciò essere rigettata.

- d) Con la richiesta sub B l'istante chiede la corresponsione della somma di euro 1.600,00 a titolo di "risarcimento danni per non aver potuto ricevere le telefonate da parte di clienti Fastweb" a causa del disallineamento delle linee. In punto alla istanza di risarcimento danni va richiamato quanto previsto dalle Linee Guida Agcom (III.1.3), ove viene precisato che "sebbene in linea teorica non sia possibile richiedere il risarcimento dei danni, poiché l'Autorità non ha il potere di accertarli" posto che "l'oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute", tuttavia "in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno". Ne discende che la richiesta formulata sub B deve essere interpretata come richiesta di indennizzo, legato al parziale disservizio – in entrata – subito a seguito dell'attivazione del contratto con Fastweb. L'utente formula la richiesta con specifico riferimento al codice cliente X ovvero al codice identificativo del contratto avente come luogo di attivazione la sede della società istante, corrente in Viale X, rispetto al quale lamenta la mancata ricezione delle chiamate in entrata da parte dei clienti Fastweb nel periodo dal 16 al 30 marzo 2012, data dell'intervento risolutivo di Fastweb. Sul preteso disallineamento l'operatore non si difende in alcun modo, nonostante la specifica richiesta istruttoria "di dedurre circa il disservizio parziale (in entrata) lamentato dall'utente" formulata dal Responsabile del



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

procedimento in fase di avvio; deve considerarsi perciò provato quanto dedotto da parte istante in virtù del principio di non contestazione più volte applicato in questa sede (cfr. Delibere Corecom Emilia-Romagna nn. 15/10, 1/11 e 8/11) con conseguente riconoscimento di un indennizzo in favore dell'utente. Trattandosi, come detto, di disservizio parziale, l'indennizzo andrà calcolato nella misura di euro 2,50 al giorno per 15 giorni (dal 16.03.2012 al 30.03.2012) per complessivi euro 37,50 in applicazione dell'art. 5, comma 2 del Regolamento indennizzi, da moltiplicarsi per 2 in ragione del tipo affari dell'utenza ex art. 12, comma 2 del Regolamento indennizzi ed ulteriormente per 2 in considerazione dei due servizi previsti sulla linea interessata, il servizio fonia ed il servizio adsl, in applicazione del principio della pluralità di indennizzi di cui al punto III.5.3 delle Linee Guida Agcom e dell'art. 12, comma 1 del Regolamento indennizzi. Ne deriva che Fastweb sarà tenuta, per il disservizio parziale descritto, a corrispondere all'utente la somma complessiva di euro 150,00. Nella parte descrittiva dell'istanza, l'utente riferisce di aver subito altresì la sospensione del servizio in settembre 2012. Ed effettivamente deve osservarsi, per completezza, che parte istante ha presentato all'intestato Corecom anche due formulari Gu5, il primo acquisito agli atti con prot. n. 34042 del 12.09.2012 in pendenza del tentativo di conciliazione ed il secondo con prot. n. 33881 del 20.08.2013 in pendenza del presente procedimento di definizione, volti ad ottenere la riattivazione del servizio sulla linea X, sospeso da Fastweb rispettivamente nel periodo 10-18 settembre 2012 e nel periodo 20-28 agosto 2013. Sul tema della sospensione, Fastweb si limita a dichiarare genericamente, stante la morosità del cliente, di avergli inviato dapprima il sollecito di pagamento e poi il preavviso di sospensione dei servizi e di aver infine proceduto alla sospensione "per un arco temporale complessivo di 5 giorni", senza fornire alcuna specificazione anche sotto il profilo temporale. Di più va rilevato che Fastweb non fornisce prova né dell'invio all'utente dei citati preavvisi né del contenuto degli stessi. D'altro canto non vi è però prova in atti dell'asserito pagamento – parziale – effettuato dall'utente, a fronte di un quadro contabile, prodotto da Fastweb, che riporta un



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

insoluto a carico dell'istante ammontante ad euro 235,08. Sul punto si ritiene che le avvenute riattivazioni del servizio cui Fastweb ha provveduto a seguito delle richieste dell'utente ex art. 5 del Regolamento, di cui in particolare la seconda a seguito dell'emissione del provvedimento temporaneo di immediata riattivazione del servizio voce e dati da parte dell'intestato Corecom, comprovino il verificarsi dei lamentati disservizi ed i relativi periodi e l'illegittimità delle sospensioni poste in essere dall'operatore, comportando il diritto dell'utente all'ottenimento del relativo indennizzo. Va ricordato infatti che, in base a quanto previsto dalle Linee Guida Agcom (III.1.2), nulla osta a questa Autorità a disporre comunque la liquidazione di un indennizzo "soprattutto in considerazione del fatto che alcuni indennizzi – secondo la normativa di settore – dovrebbero essere liquidati automaticamente", anche nei casi in cui "un utente agisce per la sola riattivazione di un servizio, senza chiedere il relativo indennizzo". L'indennizzo andrà calcolato sulla base dell'art. 4, comma 1 del Regolamento indennizzi ovvero in misura di euro 7,50 al giorno, da moltiplicarsi per 2 in ragione del tipo affari dell'utenza ex art. 12, comma 2 del Regolamento indennizzi ed ulteriormente per 2 in considerazione dei due servizi voce e adsl ex art. 12, comma 1 del Regolamento indennizzi ed in virtù del principio sopra richiamato della pluralità degli indennizzi. Per quanto riguarda il primo periodo di sospensione, Fastweb sarà pertanto tenuta a corrispondere la somma di euro 270,00 per 9 giorni dal 10 al 18 settembre 2012 e per il secondo periodo di sospensione la somma di euro 270,00 per 9 giorni dal 20 al 28 agosto 2013, per complessivi euro 540,00.

- e) A supporto della richiesta sub C, con la quale l'utente chiede il rimborso di quanto pagato a Telecom in eccesso rispetto alle tariffe vantaggiose di cui avrebbe beneficiato se il contratto con Fastweb fosse stato attivato, va osservato che parte istante non produce nessuna delle fatture Telecom, utili per poter prendere conoscenza delle tariffe praticate dal gestore e risalire così alla pretesa differenza di costi. Nel caso di mancata applicazione delle condizioni economiche previste dal contratto, il Regolamento indennizzi non prevede un'ipotesi specifica di indennizzo,



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

ma l'utente ha comunque diritto allo storno o al rimborso di quanto fatturato o pagato in eccesso. Nel caso di specie, però, non è possibile disporre nemmeno lo storno o il rimborso, dato che sul punto la richiesta è del tutto generica e priva di ogni elemento utile ai fini della quantificazione del dovuto, poiché l'utente si limita ad asserire di aver pagato euro 70,00 in più al mese a far data dal marzo 2012, senza fornire alcuna documentazione a riscontro che possa consentire un minimo conteggio e senza indicare nemmeno un arco temporale preciso. Inoltre non risulta agli atti né il testo né tanto meno la prova di invio dell'asserito reclamo del 21.03.2012 né degli altri menzionati in fatto dall'utente. Al contrario, come si dirà diffusamente al punto che segue, l'operatore già in data 07.05.2012 ha chiarito all'istante di aver applicato correttamente il piano tariffario sottoscritto, senza che fosse pertanto necessario provvedere al corretto riallineamento tariffario. La richiesta sub C deve perciò essere rigettata.

- f) Quanto infine alla richiesta sub D, che riguarda il rispetto delle condizioni economiche del contratto in essere avente codice cliente X per l'utenza X, essa deve essere interpretata secondo il suo "significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare", come argomentato al punto c) che precede, e quindi sarà intesa come richiesta da parte dell'utente di una corretta tariffazione rispetto alle condizioni economiche pattuite. Come sopra detto, di ogni obbligazione in ordine alla conclusione del contratto è responsabile la società e non l'agente e quindi nell'ipotesi di mancata applicazione delle condizioni economiche previste dal contratto l'utente ha diritto allo storno o al rimborso di quanto fatturato o pagato in eccesso. Anche su questo punto, però, l'utente non presenta alcuna documentazione che attesti quali importi abbia pagato o quali fatture l'operatore abbia emesso, in relazione alle quali poter eventualmente disporre il rimborso o lo storno degli importi contestati. E questo nonostante la specifica richiesta istruttoria formulata nei confronti di parte istante dal Responsabile del procedimento in sede di avvio di produrre "copia integrale di tutte le fatture emesse da Fastweb in relazione a ciascuna delle utenze oggetto della controversia, con relativo dettaglio



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

di costi e servizi e specifica indicazione degli importi non riconosciuti e contestati”, che pertanto non risulta adempiuta. Inoltre l’istante non allega nessuno degli asseriti reclami; il Servizio Clienti Fastweb al contrario, tramite e-mail del 07.05.2012, chiarisce tempestivamente all’utente che il piano tariffario vigente differisce rispetto a quello concordato: il canone mensile per l’utenza in contestazione non è di euro 15,00 ma di euro 25,00, considerato che l’utente avrebbe beneficiato dell’ulteriore sconto di euro 10,00 per il secondo abbonamento attivato sulla medesima p. iva solo in caso di effettiva attivazione di due abbonamenti. E nel caso di specie, come detto, l’abbonamento relativo al codice cliente X non è stato attivato per le ragioni tecniche di cui sopra. A seguito dell’informativa ricevuta non risultano reclami da parte dell’utente, che avrebbe potuto, in ipotesi, anche decidere di recedere dal contratto, ma che invece ha continuato a ricevere ulteriori fatture emesse sulla base del piano tariffario descritto dall’operatore senza contestarle. Per tutte queste ragioni ed in considerazione soprattutto dell’ultimo aspetto rilevato, la richiesta sub D deve pertanto essere rigettata.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini, il Corecom, all’unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l’istanza di Duga Vostok X nei confronti di Fastweb X Società a socio unico e soggetta all’attività di direzione e coordinamento di Swisscom AG per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb X è tenuta a pagare in favore dell’istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza:
 - I. euro 690,00 (seicentonovanta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

3. La società Fastweb X é tenuta, altresì, a comunicare a questo ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Il Segretario
Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente
Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom