

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA:** [REDACTED] [REDACTED] /Fastweb
[REDACTED]

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- 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";
- la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- Delibera Agcom n. 274/07/CONS "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso" e successive modifiche ed integrazione;
- Delibera Agcom n. 41/09/CIR "Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa";
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- l'"Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;
- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 440 del 17 novembre 2014 con cui la Sig.ra ██████████ chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Fastweb ██████████ (di seguito, per brevità, Fastweb) ai sensi dell'art.

14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

- la nota del 17 novembre 2014 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva comunicazione del 16 gennaio 2014 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 6 febbraio 2015 ;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La Sig.ra [REDACTED], intestataria dell'utenza residenziale n. [REDACTED], lamenta la ritardata attivazione del servizio di telefonia fissa (voce e ADSL).

In particolare, dagli atti del procedimento, è emerso che:

In data 12 dicembre 2013, a seguito di vari contatti telefonici ricevuti sulla propria utenza da parte di un promotore commerciale Fastweb, l'istante aderiva tramite *vocal ordering* ad una proposta commerciale di detto operatore.

Riferisce l'istante che, nel corso di tale telefonata, informava il promotore di non essere interessata alla portabilità del numero a lei a quel tempo intestato (n. [REDACTED]), già peraltro disdettato con una lettera di recesso datata 12 novembre 2013, inviata al competente gestore Wind Telecomunicazioni [REDACTED]. Tuttavia, su insistenza dello stesso promotore, l'istante acconsentiva a comunicare i dati necessari alla migrazione presenti in fattura e richiedere, così, la portabilità dell'utenza.

In data 13 dicembre 2013, Fastweb inviava una "e-mail di benvenuto" ed, in pari data, come riferito dall'istante, veniva contattata telefonicamente per una prima "conferma dati". In data 16 dicembre 2013, riceveva da Fastweb un SMS, con il quale veniva informata che "il passaggio a Fastweb" era previsto "entro 15 giorni". L'istante riferisce che, in data 18 dicembre 2013, veniva contattata per "una nuova conferma dei dati" e contestualmente le veniva richiesto di dare conferma dell'indirizzo dell'ubicazione dell'utenza telefonica risultante all'operatore stesso. Tale indirizzo risultava, tuttavia, a lei sconosciuto né corrispondeva alla propria residenza, e mai poteva averlo comunicato in precedenza all'operatore.

Stante l'impossibilità di portare a termine la procedura di migrazione del numero già disdettato 0564 86712, avviata da Fastweb con il *vocal ordering* del 12 dicembre 2013, in data 16 gennaio 2014, l'operatore contattava nuovamente l'istante al fine di registrare una "variazione dell'ordinativo" precedente, a cui l'istante acconsentiva. Fastweb avviava, così, una procedura di attivazione *ex novo*, questa volta non più sulla vecchia utenza, ma su una nuova utenza, una c.d. "linea non attiva" (LNA). In data 18 gennaio 2014, l'istante riceveva da Fastweb due SMS sul proprio cellulare che la informavano, con il primo, dell'avvio della procedura di attivazione, "a seguito di ricezione del contratto" e, con il secondo, che, "entro quindici giorni", sarebbe stata contattata da "un tecnico per la realizzazione della nuova linea".

Riferisce l'istante che, in particolare nei giorni 21, 25 gennaio, 10 e 15 febbraio 2014, veniva contattata telefonicamente per una conferma, ancora una volta, del proprio indirizzo di residenza e ubicazione dell'utenza, per altro più volte comunicato. L'istante, in data 21 febbraio 2014, indirizzava ad un operatore telefonico che l'aveva contattata per conto di Fastweb, una e-mail nella quale, lamentando il "già forte ritardo" dell'attivazione, chiedeva nuovamente chiarimenti in merito alla tempistica necessaria. Tale segnalazione rimaneva, però, insesitata; pertanto, in data 25 febbraio 2014, l'istante inviava, a mezzo PEC e a mezzo portale dedicato Fastweb, un reclamo con il quale lamentava il disservizio conseguente alla mancata attivazione e ne sollecitava una rapida soluzione. Non ricevendo alcuna risposta neppure a tale reclamo, sempre a mezzo PEC, reiterava la propria richiesta di informazioni (19 e 25 marzo 2014).

In data 8 maggio 2014, l'istante riferisce di essere stata contattata dall'operatore Fastweb, che le comunicava che "la problematica sarà gestita da Telecom" e che, solo in data 4 giugno 2014, veniva ricontattata per un appuntamento "per l'attivazione della linea", che sarebbe stato fissato per il giorno successivo. In data 9 giugno 2014 un corriere incaricato da Fastweb provvedeva alla consegna del "modem" necessario alla erogazione dei servizi voce e ADSL; i medesimi servizi, in pari data, venivano attivati sulla nuova numerazione n. [REDACTED].

In data 16 giugno 2014, l'istante inviava a mezzo PEC un reclamo con richiesta d'indennizzo per la ritardata attivazione a Fastweb; in data 19 giugno 2016 l'operatore rispondeva all'utente, tramite messaggio SMS, rigettando il reclamo ed offrendo esclusivamente un "rimborso" di euro 50,00 in quanto "come da delibera 73/11 AGCOM trattasi di tardata attivazione e non di disservizio".

In data 4 novembre 2014 l'istante esperiva nei confronti dell'operatore Fastweb tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia la Sig.ra [REDACTED] ha chiesto:

-che "sia data piena applicazione al dettato della delibera n. 73/11 dell'AGCOM e (...) sia riconosciuto un equo indennizzo per ogni inadempienza che in questi sei mesi ha caratterizzato il comportamento di Fastweb [REDACTED] e che risulti specificamente contemplata e sanzionata nella delibera stessa".

In data 20 novembre 2014, la società Fastweb ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel respingere le contestazioni dell'istante, ha, tra l'altro, evidenziato che, in data 16 dicembre 2013, "l'istante ha aderito a Proposta di Abbonamento Fastweb riservata ad utenti c.d. *consumer* mediante procedura di *vocal order* (...), richiedendo la portabilità della numerazione nella gestione di Fastweb [REDACTED]."; "tale richiesta è stata bocciata dall'Operatore *donating* in data 31.12.2013 e, a seguito di ulteriore richiesta, in data 15.01.2014", con causale, in entrambi i casi, "*Cliente in cessazione o cessato*". L'operatore ha, al riguardo, rappresentato di avere "inoltrato richiesta di portabilità della numerazione dell'istante" e di non essere stato a conoscenza dell'antecedente "disdetta dalla relazione contrattuale al precedente Operatore"; "circostanza che ha generato la causale di scarto" di cui sopra. L'operatore ha rappresentato che, "conseguentemente, l'istante è stata contattata per rendere le dovute informazioni ed ha optato per l'attivazione di una nuova linea". L'operatore ha precisato, quindi, di aver provveduto a registrare "la variazione dell'ordinativo da NP a LNA (linea non attiva) in data 16.01.2014 e dato impulso alle doverose azioni dirette all'attivazione dei servizi già in data 18.01.2014.". Al riguardo, l'operatore ha eccepito che l'istante non ha, però, provveduto ad inviare "la Proposta di Abbonamento sottoscritta, come previsto dall' art. 3 delle "Condizioni Generali di Contratto". L'operatore Fastweb ha, altresì, richiamato l'art. 5.2 della "Carta dei Servizi" che prevede che "l'attivazione decorre da 60 giorni dalla ricezione da parte di FASTWEB della Proposta di

Abbonamento sottoscritta”. Ha rappresentato di aver, “comunque, posto in essere ogni attività necessaria al fine di poter giungere all’attivazione dei servizi ed all’erogazione dei medesimi in favore della sig.ra Ghiro”. Con riferimento all’attivazione della nuova linea, l’operatore ha dedotto che “la procedura di attivazione è stata caratterizzata da diversi impedimenti”, evidenziando, tra l’altro, che:

- “nel corso dei contatti diretti al sollecito dell’invio della documentazione (...) l’istante ha comunicato la propria intenzione di non voler più attivare alcun contratto”, come “emerge dalla schermata Remedy, che comprova che in data 07.02.2014, ... ancora prima del decorrere del 60 giorni di cui al citato art. 5.2, ha dichiarato di non essere più interessata al servizio”;
- “in data 10.02.2014, Fastweb [REDACTED] ha contattato l’istante per chiarire alcuni aspetti” e “in quella sede, la sig.ra Ghiro ha espresso la propria volontà diretta all’adesione a Proposta di Abbonamento Fastweb”;
- “per stessa ammissione dell’istante l’indirizzo della sede di attivazione è risultato errato”;
- “Fastweb [REDACTED] è stata costretta a dover contattare numerose volte l’istante per poter procedere all’attivazione dei servizi dal momento che alcuni dei dati forniti dalla sig.ra [REDACTED] non erano corretti”, causando “la bocciatura della richiesta di attivazione inviata dalla scrivente all’Operatore proprietario dell’infrastruttura il quale, in data 17.02.2014, ha comunicato la causale di scarto *“Centrale V-lan non congruente con centrale attestazione Cliente”*”.

La società puntualizza, inoltre, che “risultano contatti di chiarimento con l’istante”, fra i quali, “un primo contatto in data 04.03.2014 ed un secondo in data 25.03.2014 diretti ad avere chiarimenti sui dati dell’Offerta commerciale a cui la sig.ra [REDACTED] ha aderito, nonché a sollecitare rinvio della documentazione sottoscritta”. Ha inoltre rappresentato che al ricevimento “finalmente” dei “dati corretti, in data 30.05.2014 (...) ha inoltrato la richiesta di attivazione all’Operatore Telecom Italia [REDACTED], espletata in data 05.06.2014”.

Fastweb ha, infine, affermato di aver “comunque riconosciuto un indennizzo automatico alla sig.ra Ghiro”; mediante il primo conto emesso, Fattura n. 4069414”, con la quale “ha accreditato in favore dell’istante la complessiva somma di € 110,00 (oltre Iva al 22%)”.

In data 3 dicembre 2014, l’istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2, del Regolamento, una memoria integrativa e replica, con documentazione in allegato, nella quale, con riferimento alla “portabilità del numero”, ha ribadito quanto già dedotto nell’istanza introduttiva del presente procedimento. In merito ai contatti dell’operatore sulla rettifica dei dati forniti, l’istante ha, inoltre, specificato:

- di non aver in nessun caso “ammesso di aver comunicato dati errati”;
- di essersi sempre limitata a ribadire i dati già forniti, in quanto la propria “residenza in [REDACTED] di via [REDACTED] [REDACTED] ad esempio, non è stata mai cambiata dal momento della conclusione verbale del contratto (...) e quindi risulta inspiegabile il motivo per cui più volte (...) sia stato chiesto di convalidare un indirizzo diverso e (...) sconosciuto quale quello di via Cavalieri di Vittorio Veneto”.

Inoltre, con riferimento alla “rinuncia all’attivazione del contratto”, l’istante ha negato che questa si sia mai verificata, eccependo, al riguardo, il valore probatorio della “*schermata Remedy* (documento ad uso esclusivamente interno)”. Infine l’istante ha osservato “come i gravi disagi per la mancata attivazione dei servizi (...) richiesti siano stati fortemente acuiti anche dalla scarsa assistenza da parte dell’operatore che non ha fornito risposte puntuali ai messaggi di posta elettronica, alle richieste online, ai reclami ed alle telefonate inoltrate per cercare di avere chiarimenti, ragguagli ed aggiornamenti”.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

La presente controversia s’incentra sulla ritardata attivazione dei servizi (voce e ADSL) sull’utenza n. 0564 182811.

Occorre valutare, *in primis*, se, in base alla normativa di settore, alle Condizioni generali di contratto e alla Carta dei servizi dell'operatore, vi sia stato da parte dell'operatore un inadempimento contrattuale in relazione a quanto complessivamente lamentato dall'istante nella gestione dell'attivazione dei servizi di telefonia e ADSL sull'utenza *de qua*.

All'esito delle risultanze istruttorie, si deve, innanzitutto, operare un "distinguo" fra, la mancata migrazione da Wind Telecomunicazioni [REDACTED] a Fastweb dell'utenza recante numerazione n. [REDACTED] e la ritardata attivazione dei servizi voce ed ADSL, da parte di Fastweb, in relazione alla numerazione n. [REDACTED]. In ordine cronologico, i due distinti aspetti della vicenda hanno avuto impulso, il primo, dal *vocal ordering* del 12 dicembre 2013, mentre, il secondo, dal *vocal ordering* del 16 gennaio 2014:

1. sulla ritardata attivazione dei servizi in costanza di procedura di migrazione della numerazione [REDACTED] (vocal ordering del 12 dicembre 2013).

La doglianza dell'istante non è meritevole di accoglimento, per le ragioni di seguito esposte.

L'istante ha dedotto che, a fronte di adesione vocale del 12 dicembre 2013 per l'attivazione dei servizi a lei intestati, l'operatore Fastweb ha attivato gli stessi solo in data 9 giugno 2014.

Di contro, l'operatore Fastweb ha argomentato che la richiesta di attivazione inserita a seguito del *vocal ordering* del 12 dicembre 2013 non poteva andare a buon fine ed è stata, di fatto, respinta con causale "utente cessato o in cessazione". Tale richiesta prevedeva, infatti, la portabilità della numerazione da Wind Telecomunicazioni [REDACTED] il precedente operatore; contratto già disdettato dall'utente in data 12 novembre 2013. La circostanza non è negata dalla stessa istante, che dichiara di aver reso noto al promotore operante per conto di Fastweb l'esistenza di tale disdetta, che avrebbe, *ça va sans dire*, necessariamente impedito qualsivoglia attivazione. La stessa Sig.ra [REDACTED], nell'istanza introduttiva del presente procedimento e nella memoria di replica, ammette implicitamente di aver avviato, comunicando i dati presenti in fattura, una procedura di migrazione da Wind Telecomunicazioni [REDACTED] alla società Fastweb, sebbene abbia imputato tale circostanza all'insistenza del promotore. Che l'adesione contrattuale del 12 dicembre 2013 non potesse non prevedere la migrazione dell'utenza in gestione di Wind è attestato, del resto, dal messaggio SMS ricevuto in data 16 dicembre 2013 dalla Sig.ra [REDACTED], e da lei stessa richiamato, che testualmente confermava il previsto "passaggio a Fastweb entro 15 giorni". E' altresì pacifico che tale migrazione non sia mai avvenuta e che, di fatto, sia stata annullata con il nuovo *vocal ordering* del 16 gennaio 2014, che prevedeva l'attivazione su nuova linea ("linea non esistente").

Per le ragioni sopra esposte, l'operatore Fastweb non può dirsi responsabile in ordine al disservizio subito dall'istante in ordine alla disattivazione dei servizi sull'utenza *de qua* da parte del precedente operatore né può dirsi responsabile per la mancata attivazione dei servizi a seguito del contratto stipulato telefonicamente in data 12 dicembre 2013, che aveva ad oggetto, come sopra ricordato, la portabilità di un'utenza già disdettata.

2. sulla ritardata attivazione dell'utenza recante numerazione [REDACTED] (vocal ordering del 16 gennaio 2014).

La doglianza dell'istante è fondata e meritevole di accoglimento nei limiti di seguito esposti.

In *primis* si richiama che:

-in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del

30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale *il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 codice civile, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle Condizioni generali di contratto o dalla Carta dei servizi.*

Nel caso di specie, l'istante ha dedotto un forte ritardo nell'attivazione dei servizi voce e ADSL, attivati da Fastweb solo in data 9 giugno 2014, a fronte di una richiesta del 16 gennaio 2014. E' pacifico ed ammesso da entrambe le parti che, successivamente al sopra richiamato *vocal ordering* del 12 dicembre 2013, l'istante abbia stipulato un secondo "*vocal ordering*" il 16 gennaio 2014, che prevedeva l'attivazione dei servizi voce e ADSL da parte di Fastweb su una nuova linea telefonica. Priva di pregio è, dunque, l'eccezione avanzata da Fastweb di non aver ricevuto la proposta di abbonamento sottoscritta dall'istante, quando allo stesso art. 3.1 delle già richiamate "Condizioni Generali del Contratto Fastweb" si prevede che il "*Cliente richiederà i Servizi consegnando o inviando la Proposta a Fastweb tramite i canali preposti oppure per mezzo di registrazione vocale della conversazione telefonica*".

Analogamente non probanti possono dirsi le giustificazioni addotte da Fastweb in merito alla supposta rinuncia all'attivazione dei servizi da parte dell'istante, per altro nettamente respinte dalla stessa, così come i presunti errori attribuiti alla Sig.ra ██████ nella comunicazione dell'indirizzo della propria residenza. Sul punto si evidenzia anche come la Sig.ra ██████ abbia dettagliatamente riferito delle numerose telefonate ricevute dall'operatore, nelle quali le si chiedeva di confermare quanto non avrebbe mai potuto, ragionevolmente, confermare, e cioè l'ubicazione dell'utenza in questione presso un indirizzo diverso da quello in cui effettivamente si trovava. Al riguardo va rilevato che le schermate del software gestionale aziendale "*Remedy*" relative al "*Trouble Ticketing System – Customer Care*", allegate alle memorie dell'operatore Fastweb, non possono rivestire alcun valore probatorio nell'attestare eventuali rinunce dell'istante all'attivazione dei servizi o l'esistenza di errori nell'inserimento dell'indirizzo da parte dell'istante.

Pertanto, in assenza di documentazione probatoria agli atti idonea ad escludere la responsabilità dell'operatore Fastweb, si ritiene che, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, la responsabilità in ordine alla ritardata attivazione dei servizi voce e ADSL sull'utenza *de qua* sia da ascrivere esclusivamente a detto operatore e che, per l'effetto, debba essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo, viene in rilievo l'art. 3, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi approvato con la Delibera n. 73/11/CONS, il quale prevede che "*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*".

Con riguardo al periodo indennizzabile, si ritiene che il *dies a quo* debba essere ricondotto alla data del 20 marzo 2014 (data che si ottiene detraendo, dal 18 gennaio 2014, giorno in cui risulta che l'istante abbia ricevuto il messaggio di avvio dell'*iter* di attivazione, il "tempo massimo" di 60 giorni previsto, dall'art.5. 2 della Carta dei Servizi di Fastweb per l'attivazione stessa, e il *dies ad quem* nel giorno di attivazione dei servizi, avvenuta in data 9 giugno 2014.

Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'utente, ai sensi del sopracitato art. 3 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, è pari all'importo complessivo di euro 1.230,00 così calcolato: euro 7,50 *pro die*, per n. 82 giorni per ciascuno dei due servizi non accessori (euro 615,00 per la voce ed euro 615,00 per l'ADSL).

Sull'omessa risposta al reclamo.

L'istante lamenta la mancata risposta alle numerose segnalazioni e ai reclami.

Dalla documentazione acquisita agli atti risulta che non sia mai stato dato riscontro scritto al reclamo del 25 febbraio 2014 inviato, a mezzo PEC, dall'utente.

Ciò premesso, con riferimento al reclamo del 25 febbraio 2014, rimasto del tutto inesistato, l'istante ha diritto all'indennizzo "per mancata o ritardata risposta ai reclami", di cui all'art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS che, prevede nel caso in cui "*l'operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo*".

L'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP prevede, in presenza di un reclamo rivolto all'operatore da un utente, che la risposta debba 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 mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*", ai sensi dell'articolo 11, comma 2, della richiamata Delibera Agcom 179/03/CSP, nonché secondo quanto pattuito all'articolo 4.13 della Carta dei Servizi Fastweb, ove la società si impegna a fornire risposta motivata al reclamo entro 45 giorni dal ricevimento dello stesso.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, si determina il *dies a quo* nell'11 aprile 2014 ed il *dies ad quem* nel 4 novembre 2014, data dell'udienza di conciliazione.

Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'utente, ai sensi del sopracitato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, è pari all'importo di euro 208,00 (euro 1,00 *pro die* per n. 208 giorni di mancata risposta al reclamo).

Infine, si ritiene equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura, da porsi in carico dell'operatore Fastweb, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dal responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 9 maggio 2016;

Con voti unanimi

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 17 novembre 2014 dalla Sig.ra [REDACTED] [REDACTED] nei confronti di Fastweb [REDACTED], che l'operatore provveda:

1) a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, i seguenti importi:

- a) l'importo di euro 1.230,00, di cui euro 615,00 a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione del servizio voce ed euro 615,00 a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione del servizio ADSL;
- b) l'importo di euro 208,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- c) l'importo di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lett. a) e b) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

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

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini