



DELIBERAZIONE
n. 69 del 14 novembre 2018

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxx /Fastweb xxx.**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Vice Presidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom incaricato della redazione del presente atto*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA 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 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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 28 novembre 2017;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA 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;

VISTA 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;

VISTA 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 integrazioni;

VISTA 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";

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

VISTA 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*”;

VISTA l’istanza GU14 n. 486 del giorno 9 novembre 2016 con cui i Sig.ri xxx chiedevano l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Fastweb xxx (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 Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Gli istanti lamentano il ritardo del rientro della propria utenza fissa n. 055 2047xxx dalla società Fastweb alla società Telecom Italia xxx (di seguito per brevità Telecom Italia), nonché l’interruzione dei servizi nelle more di tale passaggio.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, parte istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 8 aprile 2016 gli istanti effettuano mediante “*vocal ordering*” una “*formale richiesta di rientro in Telecom–Abbonamento Vision per SMART (mobile 335.8263xxx) + Voce Flat Casa, comprensiva di linea internet*”;

- la registrazione del nuovo contratto non poteva essere effettuata a nome dell’intestatario dell’utenza Fastweb (xxx), ma veniva fatta a nome della figlia xxx; infatti l’operatore del *call center* Tim gli comunicava che non era possibile registrare il *vocal ordering* a nome di xxx a causa di “*una presunta morosità di € 20,00 e € 18,00, mai dimostrata, con fatture mai arrivate e per una linea isolata da agosto 2015*”;

- constatava che l’utenza fissa era funzionante solo in entrata; infatti, “*dinanzi agli inutili tentativi di utilizzo del telefono fisso per chiamate in uscita, risponde[va] una voce registrata Fastweb che ammoni[va] di non aver pagato Febbraio 2016 e pertanto le chiamate [risultavano] bloccate*”; rimanevano inesitati i reclami;

- in data 29 aprile 2016, riceveva il contratto da Telecom Italia e lo reinoltrava a detto operatore, “*a mezzo fax, in data 6 maggio 2016. In tale periodo in ogni caso il servizio telefonico non funzionava*”;

- in data 3 maggio 2016, Telecom Italia non espletava l’attivazione e riattivava l’ordinativo di rientro;

- in data 6 maggio 2016, durante “*le chiamate al 187 per delucidazioni sul contratto e procedura*”, riscontrava la continua interruzione del servizio; “*in data 11 maggio 2016 ancora la linea risulta non attiva e agli inutili tentativi di chiamate in uscita more solito rispondeva Fastweb*”;

- in data 6 giugno 2016, a seguito di contatto con il “*call-center 187, l’operatrice AF321 conferma[va] nuovamente il mancato rientro a due mesi dalla richiesta (...) dichiarando stranamente che “Fastweb*

non ha ancora dato il consenso al passaggio nonostante tre solleciti da parte di Telecom” per una presunta morosità,; nonostante i continui reclami a mezzo fax (ultimo del 10.06.2016) e call-center (ultimo del 9.06.2016), perdura l’inerzia dei gestori”.

- il rientro in Telecom Italia non si perfezionava, nonostante i continui reclami, fra cui la segnalazione del 9 giugno 2016 e il reclamo a mezzo fax del 10 giugno 2016,

Nell’ambito della procedura di conciliazione gli istanti chiedevano al CoReCom Toscana l’adozione di un provvedimento temporaneo ai sensi dell’art. 5, all. A della Delibera Agcom n. 173/07/CONS nei confronti degli operatori Telecom Italia e Fastweb, al fine di ottenere la riattivazione immediata dell’utenza *de qua* con l’operatore Telecom Italia. Il rientro avveniva, come da comunicazione ricevuta da quest’ultimo gestore, il 28 agosto 2016, a seguito di provvedimento temporaneo dell’8 agosto 2016.

In data 25 ottobre 2016, la parte istante esperiva nei confronti degli operatori Fastweb e Telecom Italia, tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso nei confronti di Fastweb e di accordo nei confronti di Telecom Italia.

In base a tali premesse gli istanti hanno chiesto:

- i) l’*“indennizzo per ritardata attivazione/sospensione del servizio”*;
- ii) l’*“indennizzo per mancata risposta ai reclami”*;
- iii) gli *“indennizzi vari come da delibera 73/11/CONS”*;
- iv) il *“rimborso costi sostenuti”* e il *“rimborso spese procedura”*.

2. La posizione dell’operatore.

La società Fastweb, in data 6 dicembre 2016, 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, in via preliminare, ha eccepito:

- *“la carenza di legittimazione attiva della Sig.ra xxx, in quanto, il contratto con Fastweb xxx. è stato sottoscritto dal Sig. xxx. Pertanto, costei, non ha alcun titolo per poter proporre istanza nei confronti della scrivente”*;

- *“l’inammissibilità delle doglianze poste dall’istante, in quanto introdotte in violazione di quanto stabilito dalla Delibera 276/13/CONS. Infatti, come asserito anche da controparte, è pendente innanzi all’autorità adita un altro procedimento di definizione promosso dal Sig. xxx, per il numero 0552047.xxx, dove, tra le altre cose (...) tutte le richieste relative alla sospensione/interruzione dei servizi per il periodo antecedente al 20.04.2016 non potranno trovare accoglimento in questa sede in quanto formano oggetto di un precedente procedimento”*.

Nel merito, con *“riferimento al ritardo della migrazione”*, l’operatore Fastweb ha dedotto *“che non corrisponde al vero la ricostruzione dei fatti così come articolata dall’istante”*, evidenziando che:

- il ritardo della migrazione non è ascrivibile al fatto che Fastweb *“non avrebbe liberato la linea per via di una pregressa morosità relativa al contratto del Sigxxx”*: *“se fosse questo il reale motivo che ha bloccato il passaggio da Fastweb a Telecom, la linea non sarebbe ancora passata in quanto la morosità ancora persiste”*;

- la migrazione è stata causata dalle *“bocciature di Telecom (nelle date del 18.04.2016 e 09.05.2016 sono indicate due bocciature con la causale di scarto “cliente in cessazione o cessato”*;

L'operatore, con riferimento alla *“presunta sospensione dei servizi”*, ha osservato che:

- *“nulla risulta alla scrivente che non ha mai riscontrato alcuna anomalia nell'erogazione degli stessi né l'istante ha mai inviato alcun reclamo in merito a tale circostanza”*, richiamando che, *“al riguardo, unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che “Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione”*;

- *“successivamente il contratto intestato al Sig. xxx è stato sospeso a causa della morosità pregressa”*.

Da ultimo, l'operatore ha evidenziato *“che il Sig. xxx ha maturato un insoluto pari ad € 70,54”*.

3. La replica di parte istante.

In data, 12 dicembre 2016, l'istante, per il tramite dell'associazione AECEI, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16 comma 2 del Regolamento, una replica nella quale ha ribadito, preliminarmente,

- *“in base alla documentazione disponibile in atti ed in possesso nonché alle dichiarazioni rese deve qui evidenziarsi che la vicenda oggetto della presente disamina si incentra principalmente sull'originaria 1) illecita sospensione o cessazione del servizio da parte di Fastweb, con totale isolamento dei due servizi voce e internet a danno della Famiglia xxx (padre) e xxx (figlia - nuova intestataria TIM); 2) ritardato rilascio del numero, implicante un'evidente ritardata attivazione del servizio da parte del nuovo gestore (settembre 2016), con violazione della trasparenza contrattuale, anche in corso di plurime procedure Corecom; 3) mancata risposta ai reclami, con forti incertezze fino a settembre 2016 sulla eventuale perdita delle numerazioni per causa imputabile all'operatore Fastweb”*;

- la *“responsabilità dei suddetti disservizi non può che essere integralmente attribuita alla scorretta gestione della pratica da parte del gestore Fastweb, reo di aver predisposto una fitta rete di comportamenti ostruzionistici avverso la più volte palesata volontà di xxx di cambiare contratto e passare ad un diverso operatore telefonico, con formale richiesta di rientro/migrazione in Tim con portabilità del numero fisso e nuova intestazione contrattuale ad xxx (...)*.

Diverso è il caso di richiesta di cessazione della linea, che vale solo per il caso in cui si voglia cessare ogni tipo di rapporto contrattuale senza passare ad un altro operatore. In tali procedura, invece, xxx ed xxx hanno dovuto semplicemente rivolgersi all'operatore ricevente e comunicargli la propria volontà di trasferire l'utenza, mediante rientro”;

- *“l'operatore ricevente ha avviato la procedura tecnicamente corretta, ricevendo da Fastweb ritardi non giustificati. Per quanto riguarda i tempi effettivamente previsti per il cambio di operatore telefonico, tutte le procedure di trasferimento sono state definite dall'AGCOM per consentire, attualmente, il passaggio da un operatore all'altro entro 10 giorni lavorativi. L'operatore “cedente” (donating), Fastweb, è tenuto a consentire il passaggio del cliente indipendentemente da eventuali contestazioni contrattuali che possano impedirgli di godere del servizio di telefonia. L'operatore cedente, Fastweb, inoltre, ha l'obbligo di continuare a prestare il servizio al cliente fino alla data di effettivo inizio delle comunicazioni con il nuovo gestore, cioè l'operatore “ricevente” (recipient)”*;

- *“in più occasioni gli istanti hanno inviato reclami e segnalazioni al fine di ricomporre la problematica ma senza successo anzi subendo anche il silenzio prolungato e continuato di Fastweb. Responsabilità inequivocabili del gestore”*;

- *“more solito rispondeva Fastweb, su una linea isolata da Agosto 2015, per due servizi diversi voce e internet. In data 6 giugno 2016, con reclamo call-center 187, l'operatrice AF321 conferma nuovamente il mancato rientro a due mesi dalla richiesta, per una linea isolata dal lontano Agosto 2015,*

dichiarando stranamente che “Fastweb non ha ancora dato il consenso al passaggio nonostante tre solleciti da parte di Telecom, gli stessi visionati al computer”.

Oltre ai reclami da agosto 2015 degli istanti, oltre le due procedure Corecom avviate contro Fastweb, compresa la presente, anche Telecom sopraggiunge a sollecitare con ben tre reclami il vecchio gestore Fasweb. Non solo la famiglia xxx reclama contro Fastweb, ma anche Telecom reagisce all’inerzia di Fastweb evidenziandone la totale responsabilità.

Ovviamente per tutto il periodo aprile-agosto 2016 il servizio non ha funzionato in quanto isolato, sempre da Fastweb”.

L’istante ha, infine, ribadito le richieste espresse in istanza.

3. Motivazione della decisione.

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

In via preliminare, con riferimento all’eccezione mossa da Fastweb circa la pendenza, per l’utenza n. 055 2047xxx, di altra istanza di definizione, si rileva che l’oggetto della presente disamina sarà limitato ai disservizi che venissero accertati a partire dalla data del 20 aprile 2016, giorno successivo alla presentazione del GU14 n. 143/16.

Sempre in via preliminare occorre evidenziare che l’istanza, proposta congiuntamente dai Sigg. xxx ed xxx, ha ad oggetto unicamente i malfunzionamenti sull’utenza n. 055 2047xxx nel periodo di gestione Fastweb (contratto a nome del Sig. xxx), nonché l’accertamento di eventuali responsabilità di quest’ultimo operatore nel rientro richiesto a Telecom Italia. Non verranno, comunque, prese in esame eventuali richieste di indennizzo per il periodo successivo all’attivazione dell’utenza *de qua* con Telecom Italia, con contratto a nome della figlia Sig.ra xxx.

Pertanto si rileva il rigetto dell’istanza formulata dalla Sig.ra xxx nei confronti dell’operatore Fastweb. Difatti, non sussistendo alcun rapporto contrattuale fra le parti, la Sig.ra xxx non ha titolo per chiedere il versamento degli indennizzi previsti per gli eventuali inadempimenti contrattuali posti in essere dal predetto gestore.

La domanda *sub i)* per la parte nella quale l’istante chiede l’indennizzo per la ritarda attivazione del servizio non può essere accolta per le ragioni di seguito esposte.

In primis, occorre fare riferimento alla Delibera Agcom n. 274/07/CONS del 6 giugno 2007 che ha introdotto 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. L’articolo 17 bis della Delibera Agcom n. 274/07/CONS prevede, in linea generale, che sia l’operatore *recipient* a raccogliere la manifestazione di volontà da parte dell’utente per poi attivare il dialogo tecnico con l’operatore *donating*. In particolare, la complessa normativa citata suddivide la migrazione in tre fasi, nell’ambito di ciascuna delle quali sono dettagliatamente indicati gli adempimenti che devono essere assolti dagli operatori coinvolti (definiti *donating*, cioè l’operatore presso il quale è attiva l’utenza da migrare; e *recipient*, cioè l’operatore verso il quale l’utente intende migrare). In particolare, nella “fase 1” l’utente aderisce ad una offerta commerciale del *recipient* e gli comunica il proprio codice di migrazione, precedentemente fornitogli dal *donating*. Nella “fase 2” il *recipient* trasmette la richiesta di passaggio al *donating* e quest’ultimo procede alle verifiche (formali e tecniche, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal *recipient*), fornendo l’esito delle

stesse al *recipient* entro 5 giorni lavorativi, trascorsi inutilmente i quali si applica comunque il silenzio assenso; nei casi specificati dalla normativa, il *donating* può inviare, entro lo stesso termine di 5 giorni, un KO. Nella “fase 3” il *recipient*, ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del *donating*, processa la migrazione entro la DAC (data attesa consegna) precedentemente concordata con il cliente; nei casi specificati dalla normativa può inviare un KO (impossibilità tecnica a fornire il servizio: ad es. per irreperibilità cliente, o problemi di rete), concordando, in tal caso, una nuova DAC (rimodulazione).

Dalla documentazione in atti, ed in particolare dall’istruttoria relativa alla procedura per l’adozione del provvedimento temporaneo, si evince che il ritardo nel rientro in Telecom Italia è risultato imputabile ai KO per impossibilità tecnica ad attivare il servizio per rifiuto del cliente, cui seguiva un nuovo “*vocal ordering*” del 30 maggio 2016. Agli atti depositati relativamente alla procedura GU5, il rientro in Telecom Italia è stato espletato in data 28 agosto 2016.

Per quanto sopra esposto, dunque, essendo emerso che Fastweb non ha alcuna responsabilità in ordine al mancato espletamento della procedura di migrazione di cui si discute in quanto i KO notificati risultano inerenti al rifiuto dell’utente ed attengono ad impedimenti tecnici indipendenti dalla condotta dell’operatore *donating*, la domanda *sub i)* d’indennizzo per la ritardata attivazione del servizio non può trovare accoglimento nei confronti della società Fastweb.

La domanda *sub i)* per la parte con cui l’istante richiede la liquidazione dell’indennizzo per la sospensione dell’utenza fissa è, viceversa, meritevole di parziale accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Innanzitutto occorre premettere, che a fronte della contestazione dell’istante circa la sospensione del servizio voce, l’operatore ha dedotto “*che, per quanto riguarda la presunta sospensione dei servizi, non ha mai riscontrato alcuna anomalia nell’erogazione degli stessi né l’istante ha mai inviato alcun reclamo in merito a tale circostanza*”. L’operatore ha, altresì, precisato che “*il contratto intestato al Sig. xxx è stato sospeso a causa della morosità pregressa*”.

Dalle risultanze istruttorie, emerge, inoltre, che l’istante abbia lamentato il protrarsi per mesi della sospensione amministrativa da parte di Fastweb sull’utenza *de qua* e che, in costanza di istanza per tentativo di conciliazione, abbia presentato una richiesta per l’adozione del provvedimento temporaneo di riattivazione del servizio, nel quale lamentava l’“*isolamento della linea*”. In data 28 giugno 2016 l’Ufficio del Corecom Toscana inoltrava la richiesta di osservazioni agli operatori coinvolti.

Agli atti del procedimento non risulta che l’operatore Fastweb abbia fornito adeguata prova di aver effettuato alcuna efficace comunicazione del preavviso previsto dall’art. 5, comma 1, del Regolamento che prevede “*l’obbligo di informare l’utente con congruo preavviso, l’operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento*”.

Al riguardo occorre, inoltre, evidenziare che la sospensione amministrativa dei servizi - che lo stesso operatore ha dedotto di aver dato atto a seguito di morosità - è da ritenersi illegittima se non è stata oggetto di preavviso da parte dell’operatore, quand’anche si ritenga che l’utente fosse tenuto al pagamento parziale delle fatture contestate (come previsto dall’art. 4 dell’Allegato A alla Delibera Agcom n. 664/06/CONS, oggi sostituita dalla Delibera Agcom n. 519/15/CONS, art. 7).

Pertanto l’operatore Fastweb, in assenza di idonea documentazione attestante l’invio di un congruo

DELIBERAZIONE
n. 69 del 14 novembre 2018

preavviso previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento, è responsabile, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, in ordine alla illegittima sospensione amministrativa dei servizi sull'utenza *de qua* e deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 4, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, che prevede, “*nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione*”.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, si determina il *dies a quo* nel giorno 28 giugno 2016 (data d'inoltro della richiesta di osservazioni nella sopra richiamata procedura GU5) ed il *dies ad quem* nel 28 agosto 2016, data in cui i servizi sono stati ripristinati da Telecom Italia.

Ne discende che la parte istante, per i 63 giorni di sospensione del servizio, ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari ad euro 472,50 (euro 7,50 *pro die* x n. 63 giorni).

L'istante ha, altresì, diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato con riferimento all'utenza n. 055 2047xxx nel periodo 28 giugno – 28 agosto 2016; nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito aperta eventualmente aperta.

Infine la domanda *sub ii)* d'indennizzo per la mancata risposta al reclamo non è fondata e non merita accoglimento atteso che, in atti, non risulta alcun tracciamento né reclamo scritto, così come invece previsto dalla normativa di settore, in merito a segnalazioni e/o reclami inoltrati all'operatore.

Infine, con riferimento alla domanda *sub iv)*, si ritiene equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

VISTO l'Ordine di Servizio del Segretario Generale n. 9 del 24 luglio 2018, con il quale, a seguito della temporanea assenza della Dott.ssa Cinzia Guerrini, è stato individuato il Dott. Luciano Moretti, dirigente del Settore “Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche. Assistenza al Difensore Civico, al Garante dei detenuti e all'Autorità per la partecipazione” quale dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom;

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom, 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 14 novembre 2018;

DELIBERA

con riferimento all'istanza presentata in data 9 novembre 2016 dai Sig.ri xxx e xxx nei confronti dell'operatore Fastweb xxx:

- I) il rigetto dell'istanza *de qua* presentata dalla Sig.ra xxx nei confronti dell'operatore Fastweb xxx;
- II) in parziale accoglimento dell'istanza *de qua* presentata dal Sig. xxx nei confronti dell'operatore Fastweb xxx, che detto operatore provveda:
- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario della somma di:
 - a) euro 472,50 a titolo d'indennizzo ai sensi dell'articolo 4, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi;
 - b) euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;
 - 2) a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato con riferimento all'utenza n. 055 2047xxx nel periodo 28 giugno – 28 agosto 2016; nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito aperta eventualmente aperta.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui al precedente Capo II, punto 1), lettera a) e punto 2) 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
Enzo Brogi