

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: [REDAZIONE] [REDAZIONE] Laconi**
/Tiscali Italia [REDAZIONE] / Fastweb [REDAZIONE]

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;
- Legge 2 aprile 2007, n. 40 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese";
- 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;
- 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. 274/07/CONS "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso" e successive modifiche;
- la 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. 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. 136 del 28 marzo 2014 con cui la il Sig. [REDACTED] [REDACTED] Laconi chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con le società Tiscali Italia [REDACTED] (di seguito, per brevità, Tiscali) e Fastweb [REDACTED] (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 2 aprile 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 18 settembre 2014 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 24 ottobre 2014;

UDITE tutte 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.

L'istante, titolare dell'utenza fissa n. [REDACTED] attiva con l'operatore Tiscali, contesta la mancata portabilità del proprio numero verso l'operatore Fastweb e la conseguente interruzione del servizio; contesta, altresì, le fatture emesse dall'operatore Tiscali successivamente al recesso dal contratto *de quo*, quando i relativi servizi erano ormai cessati.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

In data 18 marzo 2013 l'istante, titolare di un contratto con l'operatore Tiscali attivo sull'utenza fissa di tipo privato n. [REDACTED], stipulava un contratto con l'operatore Fastweb per l'attivazione dei servizi voce e ADSL sull'utenza medesima con richiesta di portabilità del numero. A tal fine, l'istante dava mandato a Fastweb di comunicare a Tiscali il proprio recesso dal contratto e di avviare, contestualmente, la procedura di *number portability* per il mantenimento del numero *de quo*.

In data 25 marzo 2013 Fastweb avviava la procedura di migrazione inoltrando la relativa richiesta a Tiscali che, il 29 marzo 2013, forniva il proprio riscontro positivo alla migrazione nell'ambito della c.d. "Fase 2". Il processo di migrazione si concludeva quindi in data 17 aprile 2013 con il collaudo positivo dell'attivazione da parte di Fastweb e l'assestamento della numerazione sulla centrale di detto operatore.

Riferisce tuttavia l'istante che, da quel momento, si trovava privo di servizi, non potendo usufruire – a causa del "*blocco totale*" dell'utenza telefonica – né di quelli del precedente gestore Tiscali, né di quelli del nuovo gestore Fastweb.

L'istante contattava pertanto l'operatore Fastweb reclamando per il mancato espletamento della migrazione e la conseguente impossibilità di utilizzare l'utenza telefonica.

L'operatore Tiscali, dal canto suo, continuava ad emettere le proprie fatture e, con lettera dell'11 ottobre 2013, sollecitava il pagamento delle cinque fatture all'epoca insolute, per un importo complessivo di euro 224,48. Tiscali emetteva quindi ulteriori fatture fino alla data del 2 gennaio 2014, in cui addebitava all'istante il "contributo alla disattivazione" del contratto, effettuata *medio tempore* il 19 novembre

2013.

In data 11 febbraio 2014 la parte istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana nei confronti degli operatori Tiscali e Fastweb, tentativo che si concludeva con esito negativo.

Con l'istanza di definizione della controversia la parte istante ha chiesto, nei confronti dell'operatore Tiscali:

- 1) *“annullamento delle n. 10 fatture allegare al presente ricorso e storno della somma non dovuta pari ad euro 441,56”;*
- 2) *“corresponsione indennizzo di € 2.685,00, giusta il periodo di sospensione (18/03/13 – 11/03/14) del servizio”;*
- 3) *“corresponsione indennizzo – qualora venga riconosciuta responsabilità di Tiscali [REDACTED] – per omessa portabilità per € 1.790,00 (18/03/13 – 11/03/14 = 358 gg x € 5,00)”;*
- 4) *“rilascio dell'utenza telefonica n. [REDACTED]”.*

Ha chiesto, altresì, nei confronti dell'operatore Fastweb:

- 1) *“indennizzo per omessa portabilità € 1.790,00”;*
- 2) *“storno fatture n. 905711400 del 05/12/13 e n. 906053584 del 05/01/14, rispettivamente per € 95,89 e € 118,00”.*

Nel corso del presente procedimento entrambi gli operatori convenuti hanno depositato la propria memoria difensiva nel rispetto dei termini procedurali.

In particolare, con memoria del 28 aprile 2014 l'operatore Tiscali ha evidenziato quanto segue: che in data 25 marzo 2013 gli era pervenuta una richiesta di migrazione dell'utenza *de qua* da parte del gestore Fastweb, la cui c.d. “Fase 2” si era conclusa positivamente in data 29 marzo 2013 con la creazione del relativo codice di sessione; che, tuttavia, non gli era pervenuta nessuna notifica in merito all'avvio della c.d. “Fase 3”, conclusiva del processo di migrazione, da parte dei gestori Fastweb e Telecom Italia [REDACTED] (proprietario della rete) e che, pertanto, al fine di garantire la continuità nell'erogazione del servizio, aveva mantenuto attivo il servizio sui propri sistemi, emettendo le relative fatture; che, successivamente, aveva appreso che il servizio era *“tecnicamente migrato”* verso il gestore Fastweb senza che gli fosse stato notificato l'espletamento della c.d. “Fase 3” e pertanto, in data 19 novembre 2013, aveva provveduto alla cessazione del servizio, così come richiesto dal cliente. Tiscali ha eccepito, altresì, che l'istante non ha mai segnalato alcun disservizio durante il periodo intercorrente tra l'avvio della procedura di migrazione e la conclusione del tentativo obbligatorio di conciliazione e che, pertanto, non essendo stato messo a conoscenza del presunto malfunzionamento, non poteva essergli imputata alcuna responsabilità al riguardo. In merito alla contestata fatturazione, ha precisato che il servizio, non essendosi completato il processo di migrazione, era rimasto attivo sui propri sistemi e conseguentemente fatturato fino alla sua cessazione, con un insoluto a carico del cliente di euro 404,93.

Con memoria del 30 aprile 2014 l'operatore Fastweb, eccepita l'inammissibilità delle nuove richieste formulate nell'istanza rispetto a quelle oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione, ha evidenziato quanto segue: che il processo di migrazione relativo all'utenza *de qua*, avviato in data 25 marzo 2013, si era concluso regolarmente in data 17 aprile 2013, così come dimostrato dalle relative schermate “Eureka”; che in pari data, inoltre, il servizio era stato collaudato con esito positivo, tanto che il numero

oggetto di migrazione era stato subito rilevato su centrale Fastweb, così come dimostrato dalle relative schermate “Remedy”; che, pertanto, i servizi erano stati attivati correttamente, senza che fosse stata registrata alcuna anomalia sulla rete, né che l’istante avesse segnalato alcun malfunzionamento; ha concluso, pertanto, per il rigetto dell’istanza.

In data 6 maggio 2014, nel rispetto dei termini procedurali, l’istante ha trasmesso le proprie memorie di replica con cui, contestate le difese degli operatori convenuti, ha ribadito le proprie ragioni.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In via preliminare.

Va preliminarmente rilevata l’inammissibilità della domanda formulata *sub* 4) nei confronti dell’operatore Tiscali, con cui la parte istante ha chiesto il “*rilascio dell’utenza telefonica*”.

E’ noto, infatti, che ai sensi dell’art. 19, comma 4, del Regolamento, “*l’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità*”. Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione, da intendersi come vincolato alla sola possibilità per il CoReCom di condannare l’operatore esclusivamente al rimborso e/o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi.

Per quanto sopra, considerato che la richiesta di “*rilascio dell’utenza telefonica*” esula dalle competenze dell’Autorità adita, la stessa non può che essere dichiarata inammissibile.

Va rilevata, altresì, l’inammissibilità della domanda formulata *sub* 2) nei confronti dell’operatore Fastweb, con cui la parte istante ha chiesto lo “*storno fatture n. 905711400 del 05/12/13 e n. 906053584 del 05/01/14, rispettivamente per € 95,89 e € 118,00*”, trattandosi di domanda nuova rispetto alle richieste contenute nell’istanza per il tentativo di conciliazione, con conseguente violazione del principio di obbligatorietà del tentativo di conciliazione stesso.

Al riguardo, dall’esame delle domande contenute nell’istanza presentata per il tentativo obbligatorio di conciliazione si evince che l’istante, in quella sede, aveva chiesto unicamente l’“*accertamento della condotta illegittima di Fastweb [redacted] in occasione della procedura di portabilità*” e “*la corresponsione, di conseguenza, di indennizzo per l’omessa portabilità dell’utenza*”, senza formulare alcuna richiesta di storno di fatture.

Per quanto sopra, la domanda *de qua* è inammissibile.

Nel merito.

Con le domande formulate *sub* 2) e 3) nei confronti di Tiscali e *sub* 1) nei confronti di Fastweb, che vengono trattate congiuntamente per la sostanziale identità di *petitum*, l’istante contesta la mancata migrazione della propria utenza dal gestore Tiscali al gestore Fastweb e la conseguente “*interruzione*” del servizio, per effetto della quale l’istante lamenta di non aver più potuto utilizzare la linea telefonica.

La domanda è fondata, nei termini che seguono.

Si deve premettere che, secondo quanto previsto dalla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, adottata con la Delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a

fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (articolo 3, comma 4), nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali e, in caso di disservizio, sono tenuti ad intervenire tempestivamente per la risoluzione delle problematiche riscontrate. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorquando l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio in questione e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto nonché dalla normativa sugli standard di qualità, l'utente ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio a meno che l'operatore non dimostri che il ritardo sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 del codice civile. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di avere adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella soluzione del disservizio, non essendo da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici.

In tema di portabilità della numerazione, invece, vengono in rilievo, in particolare, le delibere Agcom n. 274/07/CONS e n. 41/09/CIR che, com'è noto, hanno introdotto una procedura volta ad assicurare la concreta ed effettiva attuazione del diritto, riconosciuto all'utente, di trasferire la propria utenza ad altro operatore, senza incertezze sui tempi di attivazione e con regole volte ad evitare che l'utente possa incorrere in eventuali sospensioni della linea durante l'espletamento della procedura di passaggio. Entrambi i provvedimenti sono stati emanati in attuazione di quanto stabilito dal d.l. n. 7/2007, convertito dalla legge n. 40/2007 che, in particolare, all'articolo 1, comma 3, ha fissato in trenta giorni il termine massimo per il trasferimento del numero telefonico da un operatore ad un altro.

Nel caso di specie, dagli atti del procedimento emerge che l'operatore Fastweb, in seguito all'adesione dell'istante alla proposta di abbonamento del 18 marzo 2013, ha avviato la procedura di migrazione dell'utenza *de qua* che, dopo il riscontro positivo fornito dal gestore *donating* Tiscali nella c.d. "Fase 2", risulta essersi conclusa positivamente in data 17 aprile 2013, con l'espletamento della migrazione da parte del gestore Telecom Italia [REDACTED] e la rilevazione del numero su centrale Fastweb.

Tali circostanze, comprovate dalle schermate di sistema allegate alla memoria dell'operatore Fastweb (cfr. docc. 1- 4) e, per quanto di competenza, dell'operatore Tiscali (cfr. doc. 2), dimostrano che, quanto meno a livello di sistema interoperatore, il processo di migrazione dell'utenza *de qua* si è concluso il 17 aprile 2013, data in cui, secondo quanto precisato da Fastweb, "*il software Remedy ha registrato l'esito positivo del collaudo*" (cfr. doc. 3 allegato alla memoria Fastweb) ed in cui "*il DN oggetto della procedura di migrazione richiesta dall'istante è stato ... rilevato su centrale Fastweb*" (cfr. doc. 4 allegato alla memoria Fastweb).

In tale contesto, sebbene l'operatore Tiscali abbia dedotto di non avere mai ricevuto la notifica formale di conclusione del processo di migrazione (c.d. "Fase 3"), appare indubbio che la linea telefonica dell'istante sia migrata verso l'operatore Fastweb che, dal 17 aprile 2013, ne ha avuto la gestione, registrando in quella data "*l'esito positivo del collaudo*" relativo all'attivazione dei servizi richiesti dall'istante.

Per quanto sopra, non appare fondata la doglianza dell'istante relativa alla "*omessa portabilità*" del numero né nei confronti di Tiscali – che, per quanto di competenza, ha dimostrato di avere fornito tempestivamente riscontro positivo alla richiesta di migrazione nella c.d. "Fase 2" – né nei confronti di Fastweb che, come si è visto, ha dimostrato di avere "acquisito" la linea *de qua* nei tempi previsti dalla normativa di settore, rilevandola sui propri sistemi.

Deve invece osservarsi che il gestore Fastweb, pur avendo "rivendicato" il "*corretto espletamento della procedura di migrazione*" e, pertanto, l'acquisizione della linea dell'istante, non ha fornito nessuna prova di avere effettivamente fornito il servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, così come previsto dal contratto e dalla normativa di settore sopra richiamata.

Sotto questo profilo, dagli atti del procedimento emerge che l'istante, dopo aver chiesto la migrazione della propria linea, *“non ha potuto usufruire di alcun servizio, né quello di Tiscali (donating) né tanto meno quello del nuovo operatore Fastweb (recipient)”*, in ragione del *“blocco totale dell'utenza telefonica”*. L'istante ha dedotto, altresì, che nel mese di settembre 2013, essendo *“privo di linea telefonica e internet, col modem Tiscali e Fastweb totalmente inutilizzabili, è stato costretto ad acquistare una chiave usb”* di altro operatore per la navigazione in internet, con conseguenti costi e disagi.

A fronte di tali doglianze, l'operatore Fastweb – che, come dallo stesso affermato, aveva in gestione la linea *de qua* dal 17 aprile 2013 – non ha fornito alcuna prova di avere effettivamente attivato ed erogato i servizi richiesti dall'istante, né di avere effettuato le dovute verifiche tecniche in seguito al reclamo dell'istante che, lamentando l'*“impossibilità totale di utilizzazione dell'utenza telefonica”*, aveva contattato l'operatore per conoscere *“le ragioni della mancata migrazione”*.

In tale contesto, pertanto, in assenza di elementi probatori prodotti dall'operatore Fastweb, deve dichiararsi la responsabilità di quest'ultimo ai sensi dell'art. 1218 del codice civile per il mancato funzionamento dell'utenza *de qua*, con conseguente diritto della parte istante alla percezione di un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Si ritiene sussistere, tuttavia, un concorso colposo dell'istante rispetto alla lamentata *“interruzione”* del servizio atteso che, agli atti del procedimento, non si rinviene nessun reclamo formale con cui l'istante, nonostante il protrarsi del disservizio, abbia sollecitato l'operatore ad intervenire per la risoluzione della problematica *de qua*, omettendo con ciò di attivare tutti gli strumenti a sua disposizione (quale, ad esempio, l'invio di una formale diffida) per limitare le conseguenze dannose di cui oggi chiede ristoro. Si evidenzia, inoltre, che l'istante – così come dallo stesso dichiarato – si è attivato soltanto nel mese di settembre 2013, a distanza di cinque mesi dall'interruzione del servizio, per l'acquisto di una *“chiavetta internet”* volta a sopperire la mancanza di linea, dimostrando con ciò un sostanziale disinteresse per le sorti del servizio. Ne consegue che di tale corresponsabilità, determinabile nella misura del 50%, si dovrà tenere conto ai fini della quantificazione dell'indennizzo.

Per quanto concerne il periodo indennizzabile, lo stesso si estende dal 17 aprile 2013, data in cui l'utenza *de qua* è migrata sulla rete dell'operatore Fastweb, subendo il lamentato *“blocco totale”*, fino al 28 marzo 2014, data di deposito dell'istanza per la definizione della controversia in cui l'istante ha attestato il persistere del disservizio.

Per il calcolo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 5, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, approvato con Delibera n. 73/11/CONS, il quale prevede che *“in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione”*. Ne discende che l'istante, per i 345 giorni di illegittima interruzione del servizio voce e ADSL oggetto del contratto *de quo*, ha diritto alla corresponsione di un indennizzo complessivo pari ad euro 3.450,00 (euro 5,00 x 345 giorni x 2 servizi = euro 3.450,00); indennizzo che, per i motivi sopra esposti relativi al concorso di colpa della parte istante, deve essere abbattuto, equitativamente, del 50%, con conseguente riconoscimento in capo all'istante di un indennizzo complessivo di euro 1.725,00.

Con riferimento, invece, all'operatore Tiscali, si rileva che lo stesso non può essere ritenuto responsabile in ordine alla lamentata *“interruzione”* del servizio; né per il periodo compreso tra il 18 marzo 2013 (data della richiesta di migrazione a Fastweb) e il 17 aprile 2013, rinvenendosi nelle fatture prodotte in atti la presenza di traffico telefonico nei mesi in questione, né per il periodo successivo al 17 aprile 2013, essendo l'utenza passata in gestione all'operatore Fastweb.

Risulta, invece, fondata la domanda di storno delle fatture emesse da Tiscali, limitatamente alle fatture emesse in data successiva al 17 aprile 2013, essendo stato dimostrato che l'utenza *de qua*, in quella data, è migrata verso l'operatore Fastweb, con conseguente venir meno della legittimazione di Tiscali alla relativa fatturazione. D'altra parte, l'operatore stesso ha precisato nella propria memoria che l'emissione delle fatture in data successiva alla migrazione della linea *de qua* verso Fastweb è dovuta al mancato ricevimento della notifica di espletamento della migrazione (c.d. "Fase 3"), senza che nelle fatture stesse si rinveniva alcun addebito per traffico telefonico.

Per quanto sopra, l'operatore Tiscali dovrà provvedere alla regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno degli importi addebitati in fattura nel periodo compreso tra il 17 aprile 2013 e la data di definitiva cessazione del contratto, fatto salvo il contributo di disattivazione che, in ragione del recesso contrattuale esercitato dall'istante, risulta in ogni caso dovuto.

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, sesto comma, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti, nonché delle Linee Guida approvate con la Delibera n. 276/13/CONS, da porsi in misura del 50% a carico di ciascuno degli operatori convenuti.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Raffaele Cioffi in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 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 15 giugno 2015;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 28 marzo 2014 dal Sig. [REDACTED] [REDACTED] Laconi nei confronti di Tiscali Italia [REDACTED] e Fastweb [REDACTED] che detti operatori provvedano:

quanto a Tiscali Italia [REDACTED]:

- 1) alla regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno degli importi addebitati in fattura nel periodo compreso tra il 17 aprile 2013 e la data di definitiva cessazione del contratto (codice contratto IIGTKIUA646B6S), fatto salvo il contributo di disattivazione;
- 2) alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, dell'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 n. 276/13/CONS;

quanto a Fastweb [REDACTED]:

- 3) alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, dell'importo di euro 1.725,00 a titolo di indennizzo per il mancato funzionamento dei

servizi attivi sull'utenza [REDACTED];

- 4) alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, dell'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 n. 276/13/CONS.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) e 3) 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