

DELIBERA N° 75 del 16/05/2016

Oggetto: Definizione della controversia traXXX S.R.L. / FASTWEB XXX

L'anno 2016 il giorno 16 del mese di maggio presso la propria sede, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche regolarmente convocato:

		Presenti	Assenti
Pietro Colonnella	Presidente	X	
Francesco Capozza	Vice Presidente		X
Domenico Campogiani	Componente	X	
Vittorio Vecchini	Componente	X	
Dante Merlonghi	Componente	X	
Laura Tosti Guerra	Componente	X	

Essendosi in numero legale per la validità dell'adunanza, assume la presidenza il Presidente del CO.RE.COM. Pietro Colonnella che dichiara aperta la seduta alla quale assiste il Segretario del CO.RE.COM. Angela Ruocco e il Responsabile del procedimento Sabrina Strazzi.

La deliberazione in oggetto è approvata all'unanimità dei presenti

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX / FASTWEB XXX
GU14 n. 22/2014

IL CORECOM DELLA REGIONE MARCHE

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*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTO l’ “*Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome*”, sottoscritto in data 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, il Consiglio Regionale delle Marche e il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche in data 19/06/2013 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

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

VISTA la delibera n. 274/07/CONS, recante “*Modifiche ed integrazioni alla delibera n. 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*”;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM)*”;

VISTA l'istanza prot. n. 906 del 26 febbraio 2014 con cui la XXX chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche (di seguito, per brevità, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la Fastweb XXX (di seguito, per brevità, Fastweb) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettronica ed utenti, approvato con delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

VISTO la nota prot. n. 3774 del 16 settembre 2014 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt.li 15 e 16 del su menzionato Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 23 ottobre 2014;

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

ESAMINATO il relativo verbale di udienza chiuso senza l'accordo delle parti (art. 16, commi 5 e 6, dell'All. A alla delibera n. 173/07/CONS);

UDITA la proposta di decisione del responsabile del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata migrazione della linea fissa e della linea ADSL verso l'operatore Fastweb. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nella memoria integrativa e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. in data 17-05-2013 l'impresa istante sottoscriveva con tale gestore una proposta di contratto c.d. "Piccole e medie imprese" per la portabilità della linea mobile (335-8332XXX), delle linee fisse telefono e fax (0733-281XXX; 0733-285XXX) e della linea internet ADSL;
- b. la portabilità della linea mobile si realizzava rapidamente nei giorni immediatamente successivi (cod. cliente 5312XXX);
- c. le linee fisse e la linea ADSL, invece, non sono mai state attivate e non sono mai state utilizzate;

- d. a prova di quanto sostenuto l'istante evidenziava che in data 9-07-2013, trascorsi ormai due mesi dalla proposta contrattuale, un tecnico incaricato dalla Fastweb interviene presso la sede della XXX senza risolvere alcunché;
- e. verificata l'assoluta incapacità di Fastweb di mantenere fede agli impegni contrattuali e nella assoluta assenza di comunicazione da parte del gestore in merito a tempi e modi di gestione del rapporto contrattuale in essere, in data 18-07-2013 la XXX S.r.l. accettava la proposta contrattuale di Vodafone avente ad oggetto le medesime utenze mobile, fisse e internet con apposita ed espressa richiesta di portabilità da Fastweb a Vodafone ;
- f. anche tale passaggio a Vodafone non va a buon fine e dal 25-07-2013 la XXX è in condizioni di “isolamento” non avendo nessun numero attivo;
- g. nonostante tutto la Fastweb ha costantemente fatturato fino a febbraio 2014 e ricevuto pagamenti dall'utente fino a dicembre 2013 per servizi mai resi all'istante.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto, salvo il risarcimento danni patito da richiedersi nelle opportune sedi, quanto segue:

- i. rimborso e storno delle fatture pagate e/o emesse da Fastweb nei confronti dell'istante ;
- ii. l'indennizzo in merito alla mancata attivazione del servizio di telefonia fissa;
- iii. l'indennizzo per mancata attivazione del servizio ADSL;
- iv. l'indennizzo per ritardo nella richiesta portabilità,
- v. spese di procedura per complessivi euro 300,00.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb con memoria, depositata nei termini previsti nell'avvio della procedura, ha eccepito, in via preliminare, l'inammissibilità dell'istanza e nel merito ha chiesto il rigetto dell'istanza di definizione perché infondata.

In particolare, in via preliminare, ha eccepito ai sensi dell'art. 14, All. A alla delibera n. 173/07/CONS, l'inammissibilità dell'istanza in quanto relativa a fatti e richieste decisamente diverse rispetto a quelle oggetto dell'istanza di conciliazione.

In via istruttoria chiedeva l'estensione del contraddittorio anche a Vodafone.

Nel merito, rappresentava a difesa del suo operato quanto segue:

- a. il Sig. Mario XXX nella qualità di “amministratore” della XXX S.r.l. sottoscriveva con Fastweb proposta di abbonamento “Piccole e Medie Imprese” richiedendo la portabilità dei numeri 0733-281XXX e 0733-285XXX;

- b. le linee venivano attivate in data 11.07.2013 a seguito di collaudo, ovverosia entro il termine contrattuale dei 60 gg. decorrenti dalla conclusione del contratto;
- c. alla Fastweb risulta che i servizi hanno sempre funzionato e nessun reclamo risulta mai pervenuto per eventuali disservizi ed è per questo che il gestore ha continuato ad emettere fatture nei confronti dell'istante;
- d. l'utente asserisce di aver richiesto, allo scadere dei 60 giorni contrattualmente previsti, la migrazione a Vodafone e, dalle schermate Eureka prodotte in atti, risulta che la procedura di migrazione non è andata a buon fine per colpa di Vodafone.
- e. per le suddette ragioni venivano emesse fatture in ogni caso non pagate e, comunque, mai contestate nei modi e nei termini contrattualmente previsti.
- f. da ultimo, evidenziava che la XXX srl non ha mai inviato alla Fastweb comunicazione di recesso contrattuale.

3 Motivazione della decisione

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

A. Sul rito, in via preliminare.

E' principio ormai consolidato che “Ai fini dell'ammissibilità delle domande in sede di definizione è sufficiente accertare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, nel senso che non si richiede che le istanze siano identiche ma che la questione in discussione sia la medesima. Deve peraltro farsi applicazione del criterio di ragionevolezza, per mitigare eccessivi rigorismi formali e limitare il ricorso alle pronunce di inammissibilità. Tuttavia, non si deve in ogni caso consentire l'ampliamento della controversia a questioni ulteriori ed aggiuntive, al fine di non aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa” (cfr., Corecom Calabria, Delibera n. 15/11; Corecom Umbria, Delibera n. 4/11; Corecom Emilia-Romagna, Delibera n. 1/12; Corecom Emilia-Romagna, Delibera n. 46/11; Corecom Lazio, Delibera n. 27/11; Corecom Lazio, Delibera n. 68/11).

Ne consegue che *“Deve essere dichiarata inammissibile la domanda sollevata per la prima volta in sede di definizione della controversia, costituendo ius novorum non sottoposto al tentativo di conciliazione” (cfr., Corecom Calabria, Delibera n. 21/11).*

A tal fine, come più volte precisato dalla Suprema Corte *“Si ha domanda nuova quando si avanzi una pretesa obiettivamente diversa da quella originaria, introducendo nel processo un petitum diverso e più ampio oppure una causa petendi fondata su situazioni giuridiche non prospettate prima e in particolare su un fatto costitutivo radicalmente differente, di modo che si ponga un nuovo tema d'indagine e si*

spostino i termini della controversia, con l'effetto di disorientare la difesa della controparte ed alterare il regolare svolgimento del processo” (cfr. Cass., sentenza n. 18513/2007, n. 7579/2007, n. 7524/20059).

Nel caso di specie, risulta agli atti che la società istante con l'istanza di conciliazione (UG prot. n. 3013 del 19.09.2013) ha richiesto al gestore testualmente quanto segue: *“sollecita comunicazione di Fastweb – nostra migrazione mettendo in condizione il nuovo operatore di attivare connessione linee telefoniche + adsl”*.

In altri termini, risulta dagli atti della conciliazione, compreso il GU5 depositato in quella sede, nonché dalla memoria depositata in sede di definizione sia dall'utente che dall'operatore, che oggetto del tentativo di conciliazione è stata la richiesta a Fastweb di consentire il cambio del gestore Telefonico rilasciando le linee telefoniche fisse e la linea ADSL, inerenti la proposta contrattuale sottoscritta dalla Società XXX in data 18.07.2013 con l'operatore Vodafone.

Al riguardo, si evidenzia che nell'ambito dell'esperito tentativo di conciliazione la società istante non ha formulato alcuna specifica domanda con riferimento alla proposta contrattuale sottoscritta con la Fastweb in data 17.05.2013, né ha richiesto indennizzi in merito alla mancata attivazione del servizio di telefonia fissa e adsl, né tantomeno il rimborso delle fatture pagate e lo storno di quelle emesse nei suoi confronti, lamentando invece solo il ritardo nella migrazione delle stesse utenze da Fastweb a Vodafone oggetto, come su evidenziato, del contratto stipulato con Vodafone il 18.07.2013.

Da quanto emerso dall'istruttoria, dunque, deve ritenersi che l'istanza di definizione avanzata dalla XXX contenendo anche la richiesta di condannare Fastweb ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute e il pagamento di indennizzi in relazione ai servizi di telefonia pattuiti col contratto del 17.05.2013, contiene un ampliamento della controversia a questioni ulteriori ed aggiuntive rispetto a quelle oggetto della conciliazione.

Tuttavia, rifacendosi al criterio della ragionevolezza, l'istanza deve dichiararsi parzialmente inammissibile e cioè deve ritenersi inammissibile solo nella parte in cui ha ad oggetto domande nuove rispetto alle richieste contenute nell'istanza di conciliazione a suo tempo promossa. Per questa parte della controversia, l'utente potrà ovviamente formulare una nuova istanza di conciliazione.

Ne consegue che, solo per le richieste avanzate circa la mancata portabilità delle numerazioni da Fastweb a Vodafone, oggetto del contratto sottoscritto il 18.07.2013, l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento n. 173/07/CONS ed è, pertanto, proponibile.

A tal riguardo, si osserva che, non rientra nella competenza dell'Autorità l'imposizione di un obbligo di *“facere”* in capo all'operatore come quello richiesto in sede di conciliazione di mettere *“.... in condizione il nuovo operatore di attivare connessione linee telefoniche + adsl”*.

Tuttavia, in un'ottica di tutela del contraente e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, l'istanza di definizione presentata dall'utente, avente ad oggetto la medesima richiesta sottoposta al tentativo di conciliazione, viene interpretata secondo il suo significato più logico e coerente, come domanda volta ad accertare l'eventuale responsabilità dell'operatore nella procedura di migrazione, con conseguente eventuale domanda di liquidazione di un indennizzo.

B . Nel merito.

Ai fini di una completa ricostruzione della fase istruttoria, si evidenzia che, all'udienza del 23 ottobre 2014, il responsabile del procedimento, non ha provveduto alla riunione dell'istanza di definizione avanzata dalla XXX contro Fastweb (GU14 n. 22-14) con quella avanzata sempre dallo stesso utente nei confronti della Vodafone (GU14 n. 23-14), ai sensi dell'art. 18, comma 4, delibera n. 173/07/CONS, in quanto l'operatore Vodafone alla stessa udienza ha chiesto rinvio ad una successiva udienza per raggiungere un accordo conciliativo, mentre l'operatore Fastweb ha chiesto l'invio della definizione in decisione insistendo nell'eccezione preliminare di inammissibilità delle domande formulate nella fase in questione.

Ciò premesso, occorre verificare la sussistenza o meno della responsabilità dell'operatore *Donating* Fastweb circa la mancata portabilità delle numerazioni oggetto della presente controversia verso l'operatore *Recipient* Vodafone, sulla base delle prove acquisite nella fase istruttoria.

La fattispecie oggetto della presente definizione è una procedura di trasferimento presso altro operatore delle numerazioni fisse e ADSL mediante procedura di migrazione, disciplinata dalla delibera n. 274/07/CONS, recante “*Modifiche ed integrazioni alla delibera n. 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*”, che fornisce le linee guida nelle procedure di passaggio che coinvolgono un servizio intermedio di accesso.

Sinteticamente, la procedura di migrazione si articola in tre fasi: Fase 1: Richiesta del cliente; Fase 2: Comunicazione preventiva; Fase 3: Provisioning Tecnico.

Nella Fase 1: il cliente aderisce all'offerta commerciale del *Recipient* e gli comunica il proprio codice di migrazione, precedentemente fornitogli dal *Donating* (in fattura o su area web) o richiesto via *call center*. Il *Recipient* verifica, tramite il carattere di controllo, che non ci sono errori di trascrizione e/o lettura del codice. Nella Fase 2: il *Recipient* trasmette la richiesta di passaggio al *Donating* e quest'ultimo procede alle verifiche, fornendo l'esito delle stesse entro 5 giorni lavorativi trascorsi i quali si applica il silenzio assenso. Il *Donating* effettua delle verifiche formali e gestionali, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal *Recipient*. Nei casi specificati dalla normativa può inviare, entro i 5 giorni, un KO. Nella Fase 3: ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del *Donating*, il *Recipient* trasmette la

richiesta di migrazione alla divisione rete di Telecom Italia (Telecom Italia Wholesale) comunicando la DAC concordata con il cliente. Telecom Italia Wholesale effettua il provisioning del servizio intermedio alla DAC. Nei casi specificati dalla normativa può inviare un KO (impossibilità tecnica a fornire il servizio: es. irreperibilità cliente, problemi di rete, ecc.).

Come noto, in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni secondo la 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 Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), 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 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Gli operatori telefonici devono inoltre fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale, con la conseguenza che qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo nell'adempimento l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che le circostanze oggetto di doglianza sono dovute da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo, fornendo altresì la prova di avere informato l'utente delle predette difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione.

Nel caso in esame, l'impresa istante ha depositato, agli atti del procedimento, la proposta di contratto c.d. "*Piccole e medie imprese*" per la portabilità della linea mobile (335-8332XXX), delle linee fisse telefono e fax (0733-281XXX; 0733- 285XXX) e della linea internet ADSL sottoscritta con Fastweb in data 17 maggio 2013 e le relative condizioni generali di abbonamento; la proposta di abbonamento "*Offerta Vodafone Partita IVA*" sottoscritta dalla XXX con la Vodafone il 18 luglio 2013, per la migrazione delle medesime linee da Fastweb a Vodafone e le inerenti condizioni generali di contratto per aziende; la comunicazione degli Affari Legali Fastweb del 26 settembre 2013 e del 18 ottobre 2013 in risposta alla procedura del provvedimento temporaneo richiesto dall'utente in sede di conciliazione; le fatture emesse da Fastweb di cui ha chiesto il rimborso e lo storno.

La Fastweb ha prodotto, oltre alla proposta di contratto siglata dall'impresa utente il 17 maggio 2013, anche quattro schermate del proprio sistema di dialogo tra operatori, denominato Eureka.

Dalle suddette schermate Eureka si rileva che lo stesso gestore ha avviato più volte la procedura di rilascio delle linee a Vodafone, ma tali procedure sono state bocciate da Vodafone il 06.08.2013 e il 26.08.2013, mentre, nelle date del 06.09.2013, del 27.11.2013 e del 12.02.2014 la procedura è stata annullata.

Dalle risultanze del procedimento d'urgenza, richiesto in fase di conciliazione (GU5 n. 86/13 del 19/09/2013), risulta, inoltre, che la Fastweb in qualità di operatore *Donating* ha regolarmente processato la c.d. Fase 2, ma Vodafone non ha provveduto ad espletarla nei richiesti tempi tecnici.

Si deve dare atto, pertanto, che la società Fastweb non ha potuto migrare le numerazioni fisse e l'ADSL per fatto indipendente dalla sua volontà. In relazione a ciò alcuna responsabilità può essere imputata a Fastweb che tuttavia, non ha dimostrato di aver informato l'utente delle suddette circostanze e delle difficoltà incontrate nel rilasciare le linee a Vodafone, circostanze comunicate solo in data 26.09.2013 a seguito dell'adozione del provvedimento temporaneo del Corecom, richiesto in fase di conciliazione.

La trasparenza e lo scambio di informazioni rappresentano principio che danno contenuto all'obbligo di correttezza e diligenza, qualificabile come *“dovere di agire in modo da preservare gli interessi dell'utente, a prescindere dall'esistenza di specifici obblighi contrattuali o di quanto espressamente previsto da singole norme di legge”* (cfr. Cass., S.U., sent. 28056/2008).

In altri termini, la mancata migrazione verso Vodafone, anche se è stata responsabilità di quest'ultimo gestore, non esonerava Fastweb dal rendere tutti i servizi informativi nei confronti della XXX, anche in virtù del precedente rapporto contrattuale (quello stipulato il 17.05.2013), e specialmente nella misura in cui durante la fase di migrazione la Fastweb ha ricevuto più riscontri negativi da Vodafone ed ha costretto l'utente non solo ad avanzare domanda di conciliazione, ma anche a richiedere al Corecom l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire l'erogazione del servizio medesimo, il quale, peraltro, in data 25.07.2013 è stato sospeso completamente causando l'isolamento della società XXX.

Pertanto, sotto questo profilo, è ravvisabile una violazione dell'articolo 4, All. A, della delibera Agcom n. 179/03/CIP, laddove si afferma che l'operatore deve informare gli utenti delle decisioni che li riguardano e delle loro motivazioni.

La Fastweb XXX, sotto questo profilo, sarà tenuta a corrispondere (per le numerazioni fisse e per l'ADSL) un indennizzo automatico equiparabile al mancato rispetto degli oneri informativi di cui all'art. 3, comma 3, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, del Regolamento indennizzi, pari ad euro 357,00 (*trecentocinquantesette/00*) computato nella misura di euro 3,00 al giorno, per giorni

119, calcolati in riferimento al periodo intercorrente dal 19.07.2013 (primo giorno successivo alla conclusione della proposta di abbonamento con la Vodafone) al 27.11.2013 (data tentativo di conciliazione in cui è stata comunicata per la prima volta all'utente le motivazioni tecniche che non hanno reso possibile la migrazione da Fastweb verso il gestore Vodafone).

Parimenti, dovranno essere integralmente stornate all'utente le fatture emesse successivamente al 19.07.2013, in quanto l'utente si è trovata in condizione di isolamento senza linea fissa (telefono e fax) e senza linea internet, con conseguente regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa.

Pertanto, in parziale accoglimento delle richieste avanzate in sede di definizione, la Fastweb dovrà stornare la fattura n. LA0014XXXX, per il periodo di riferimento 15-09-2013 / 14.11.2013, di euro 195,20 (*centonovantacinque/20*), e la fattura n. LA0000XXXX, per il periodo di riferimento 15.11.2013 / 14.01.2014, di euro 195,20 (*centonovantacinque/20*).

La richiesta di liquidazione delle spese legali sostenute in riferimento alle procedure incardinate innanzi al Corecom può trovare accoglimento nei limiti del rimborso spese di cui all'art. 19, comma 6, del Regolamento che si ritiene equo liquidare nella misura di euro 150,00 (*centocinquanta/00*), tenuto conto che la parte istante ha presenziato l'udienza di conciliazione e contestualmente richiesto l'adozione di provvedimenti temporanei, nonché ha presenziato due udienze di discussione nella fase di definizione.

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda della XXX Srl sia da accogliere parzialmente per le ragioni di cui in motivazione;

UDITA la relazione del commissario Vittorio Vecchini;

DELIBERA

1) il rigetto dell'istanza avanzata in data 26 febbraio 2014 (prot. n. 906), dalla XXX SRL nei confronti della Fastweb XXX, in quanto improcedibile ai sensi dell'art. 14 delibera n. 173/07/CONS, limitatamente alle seguenti richieste:

- a) l'indennizzo in merito alla mancata attivazione del servizio di telefonia fissa relativamente alla proposta contrattuale sottoscritta in data 17 maggio 2013;
- b) l'indennizzo per mancata attivazione del servizio ADSL relativamente alla proposta contrattuale sottoscritta in data 17 maggio 2013;

- c) l'indennizzo per ritardo nella richiesta portabilità relativamente alla proposta contrattuale sottoscritto in data 17 maggio 2013;
- 2) in parziale accoglimento dell'istanza della XXX SRL, la società FASTWEB XXX è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante:
- a. la somma di euro 357,00 (*trecentocinquantasette/00*) a titolo di indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi di cui all'art. 3, comma 3, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, del Regolamento indennizzi, da corrispondere per la mancata portabilità delle linee fisse, maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
 - b. la somma di euro 357,00 (*trecentocinquantasette/00*) a titolo di indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi di cui all'art. 3, comma 3, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, del Regolamento indennizzi, da corrispondere per la mancata portabilità della linea ADSL, maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
 - c. la somma di euro 150,00 (*centocinquanta/00*) per le spese di procedura;
- 3) La società Fastweb dovrà, infine, provvedere allo storno integrale della fattura n. LA0014XXXX, per il periodo di riferimento 15.09.2013/14.11.2013, di euro 195,20 (*centonovantacinque/20*), e la fattura n. LA0000XXXX, per il periodo di riferimento 15.11.2013 14.01.2014, di euro 195,20 (*centonovantacinque/20*), con conseguentemente regolarizzazione della posizione amministrativa e contabile dell'utente.
- 4) La società FASTWEB XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
- 5) 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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità.

Ancona, 16 maggio 2016

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il dirigente
Maria Rosa Zampa

La presente deliberazione si compone di n. pagine

Il segretario
Angela Ruocco