

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXX Cavallaro /Fastweb
XXX**

Presenti:

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

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato 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;

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 e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, 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 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 n. 101 del giorno 9 marzo 2016 con cui il Sig. XXX Cavallaro 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 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.

Il Sig. Cavallaro, titolare di un contratto residenziale sull'utenza n. 055 5387XXX con la società Fastweb, lamenta, da parte dell'operatore, la disattivazione non richiesta dei servizi, la perdita del numero, nonché la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- riceveva da Fastweb una comunicazione datata 7 ottobre 2015 con la quale veniva informato di una variazione del profilo tariffario, ovvero che dal mese di novembre la *“connessione internet "a consumo" sarebbe diventata illimitata 24h su 24h senza nessuna variazione di costo”*;

- inviava un reclamo datato 12 ottobre 2015 all'operatore, con il quale rappresentava che il *“contratto prevedeva il pagamento di importi fissi mensili "per sempre" e, a puro titolo cautelativo, diffidava Fastweb a “richiedere in futuro eventuali adeguamenti maggiori importi mensili rispetto quelli attualmente corrisposti”*;

- in data 23 ottobre 2015 riceveva una telefonata dal *call center* dell'operatore che lo informava che la raccomandata del 12 ottobre 2015 era stata interpretata come richiesta di disdetta; nella medesima telefonata manifestava fermamente la volontà di non recedere dal contratto in essere;

- in data 20 novembre 2015 Fastweb interrompeva *“il servizio sia di telefonia che di internet”*;

- immediatamente reclamava al *call center* e l'operatrice n. 8480 riferiva che *“probabilmente (...) si era verificato un errore di interpretazione”*;

- in data 21 novembre 2015 riceveva da Fastweb un SMS che confermava la dismissione;

- in data 23 novembre 2015 inviava una raccomandata A/R anticipata via fax all'operatore con la quale invitava Fastweb a riattivare i servizi sulla propria utenza;

- in data 7 dicembre 2015 inviava nuovamente una raccomandata A/R anticipata via fax all'operatore contestando la fattura n. 8320315 d'importo 36,99 riferita agli abbonamenti anticipati per il periodo 15 novembre 2015 - 14 gennaio 2016 nei quali il servizio non era stato fornito;

- in data 19 gennaio 2016 riceveva dall'operatore una comunicazione a mezzo e-mail nella quale Fastweb dichiarava *“di poter riprendere l'iter per la riattivazione della linea”*.

In data 8 marzo 2016 la parte 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.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) il ripristino immediato del servizio alle medesime condizioni economiche confermate da Fastweb con mail dell'11 ottobre 2007;*
- ii) lo storno della fattura n. 8320315 importo di euro 36,99 ;*
- iii) l'indennizzo per l'arbitraria sospensione del servizio;*
- iv) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;*

v) l'indennizzo per la perdita del numero.

2. La posizione dell'operatore.

La società Fastweb, in data 7 aprile 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 *“l'inammissibilità di eventuali istanze non oggetto dell'esperimento conciliativo, o formulate in violazione rispetto a quanto stabilito dal dispositivo di cui all'art. 19, comma IV, del Regolamento di cui alla Delibera n. 173/07/CONS”*.

Nel merito l'operatore ha rappresentato che:

- *“a seguito dell'adesione dell'istante a Proposta di Abbonamento Fastweb XXX, i servizi risultano essere stati correttamente attivati ed erogati conformemente rispetto a quanto stabilito dal regolamento negoziale (doc. 1)”*;
- *“solo in data 23.11.2015 il sig. Cavallaro ha lamentato i disagi descritti nel formulario GUI4 e, nella stessa comunicazione, riconosce di essere stato contattato dalla scrivente al fine di informarlo circa la prossima disattivazione dei servizi (doc. 2)”*; infatti, nella comunicazione de qua è possibile leggere quanto appresso: *“in data 23/10 u.s. alle ore 15.12 ho ricevuto una telefonata del vs. n. 02976XXX, della durata di 177 min. e 30 sec. circa, con cui una vostra operatrice mi comunicava che la raccomandata da me inviata equivaleva a mia richiesta di disdetta...”*;
- *“nonostante tale informazione, il sig. Cavallaro non ha inteso inoltrare alcuna comunicazione se non quella del 23.11.2015, a cessazione già intervenuta, benché sia stata inoltrata da Fastweb XXX. ulteriore comunicazione del 04.11.2015 che si allega (doc. 3)”*;
- *“conseguentemente, in mancanza di dichiarazioni dirette a proseguire il rapporto contrattuale, Fastweb XXX ha provveduto alla chiusura del contratto in data 20.11.2015, coerentemente rispetto all'informazione resa in data 23.10.2015 e riconosciuta dall'istante”*;
- *“ciò anche perché, come si evince dai dati registrati dal software Remedy, in data 23.10.2015, nel corso della comunicazione a cui il sig. Cavallaro fa riferimento, il medesimo ha comunicato di non essere più interessato al servizio (doc. 4)”*;
- *“nonostante ciò, l'istante ha inteso dare impulso a procedimento ex art. 5 del Regolamento di cui alla Delibera n. 173/07/CONS, nell'ambito del quale Fastweb XXX, in data 18.12.2015, ha reso nota all'Autorità procedente la cessazione dei servizi intervenuta e la necessità di una nuova adesione per poter il sig. Cavallaro usufruire dei servizi erogati dalla scrivente (doc. 5); successivamente, l'istante è stato contattato per verificare la sua disponibilità ad una nuova contrattualizzazione”*; *“Tuttavia, anche in tale circostanza, precisamente in data 31.12.2015 il sig. Cavallaro ha comunicato di non essere interessato (cfr. doc. 4)”*;
- *“Tali circostanze sono senz'altro idonee ad integrare la disciplina dettata ex art. 1227, comma II, c.c.; con fattura n. 206396 (doc. 6), Fastweb XXX ha riconosciuto gli accrediti dovuti”*.

Infine l'operatore ha evidenziato che *“dalla compensazione operata è risultato il credito in capo a Fastweb XXX pari ad € 11,79, che non risultano essere stati corrisposti”*.

3. La memoria e la replica dell'istante.

L'istante, in data 29 marzo 2016, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con la quale, nel ribadire le richieste indicate nell'istanza introduttiva del presente procedimento ha precisato che:

- in data 9 dicembre 2015 e in data 18 dicembre 2015 aveva ricevuto delle telefonate dal settore commerciale di Fastweb con le quali veniva proposta una nuova offerta commerciale per la riattivazione del numero di cui trattasi perché ancora disponibile; a tali proposte rispondeva negativamente;

- in data 31 dicembre 2015 aveva ricevuto un'ulteriore telefonata dall'operatore con la quale veniva offerta la riattivazione del numero con l'offerta "SuperJet" alle seguenti condizioni economiche: euro 29,00 per i primi 12 mesi e poi euro 39,00 per i successivi; a tale proposta aveva risposto che non aveva "mai fatto nessuna richiesta di distacco di linea telefonia e internet, né di attivazione di un nuovo contratto".

L'istante, in data 14 aprile 2016, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con la quale, ha contestato "in toto le deduzioni e la versione dei fatti illustrati nella memoria presentata da Fastweb XXX il 7 aprile 2016, unitamente a tutta a documentazione prodotta".

In particolare l'istante ha evidenziato che

- "con raccomandata A/R 23.11.2015 (...), oltre a richiedere l'immediata riattivazione della linea telefonica e della linea internet (...) spiegava come si erano realmente svolti i fatti, evidenziando che la precedente raccomandata del 12/10/2015 era stata arbitrariamente interpretata da Fastweb come disdetta/recesso del contratto";
- in tutte le proprie comunicazioni scritte ed in tutte le telefonate intercosse con gli operatori ed i funzionari Fastweb ha sempre dichiarato che "intendeva proseguire il rapporto contrattuale alle stesse condizioni originarie, tuttavia tali richieste sono state sempre puntualmente disattese";
- non accettava l'offerta proposta da Fastweb in udienza di conciliazione ritenendo l'indennizzo proposto inadeguato rispetto alla Delibera indennizzi;
- "con mail del 19/01/2016, e quindi successivamente alla prima udienza, il "Consumer Gruppo Direzionali" di Fastweb (...) comunicava di aver avuto conferma da parte del loro ufficio legale di poter riprendere l'iter per la riattivazione della linea; evidenziava inoltre che la relativa pratica sarebbe stata discussa in occasione della prossima udienza, dove sarebbe stata ribadita la volontà di ricreare le condizioni economiche precedenti alla disattivazione del contratto (Allegato 3); ancora una volta Fastweb ha completamente disatteso quanto ufficialmente comunicato";
- "ha ritenuto opportuno non accettare nessuna proposta telefonica e verbale fatta dagli operatori Fastweb, che proponevano una nuova contrattualizzazione, con applicazione di tariffe notevolmente più onerose rispetto a quelle originarie" richiedendo sempre "il ripristino dell'utenza telefonica alle stesse condizioni precedentemente in vigore".

Infine la parte istante ha rappresentato che "la fattura n. 8320315 del 14/11/2015 (Allegato 4) riguarda infatti l'addebito del canone anticipato per il periodo 15/11/2015 - 14/01/2016, periodo in cui (...) non ha potuto usufruire di alcun servizio, atteso che Fastweb ha unilateralmente disattivato il servizio in data 20/11/2015" e che "la fattura n. 206396 del 14/01/2016 di € 11,79 (...) non è mai stata contestata (...)" e pertanto in data 2 febbraio 2016 effettuava il relativo pagamento, come da ricevuta prodotta (Allegato 5).

4. La replica dell'operatore.

L'operatore, in data 18 aprile 2016, ha fatto pervenire, una replica, con la quale ha, preliminarmente eccepito la violazione dell'art.11 del Regolamento, atteso che la parte istante aveva riportato circostanze e fatti attinenti alla procedura di conciliazione.

Nel merito ha dedotto che "è lo stesso istante a riconoscere di aver ricevuto comunicazione da parte di Fastweb XXX diretta ad informarlo circa la prossima disattivazione dei servizi. Ciononostante, benché si tratti di informativa resa in data 23.10.2015, il sig. Cavallaro ha ritenuto di non prendere in considerazione quanto riferito da Fastweb XXX e di attendere la disattivazione dei servizi per poi dare impulso a procedimento ex art. 5 del Regolamento di cui alla Delibera 173/07/CONS. Con ogni

evidenza, si tratta di un comportamento contrario al criterio di correttezza e buona fede. Il sig. Cavallaro avrebbe potuto senz'altro inoltrare un semplice telefax al numero indicato dall'art. 13 delle "Condizioni Generali di Contratto", che ciò stabilisce: "Le comunicazioni di cui al presente Contratto, ove non diversamente specificato, dovranno essere inviate tramite raccomandata a/r, e mail o via fax. In caso di raccomandata a/r o e-mail, la ricezione è comprovata rispettivamente dalla ricevuta di ritorno o di trasmissione. Le comunicazioni inviate a mezzo fax si presumono ricevute il giorno lavorativo successivo a quello di invio; il rapporto di trasmissione del fax è prova della spedizione e della data di invio. 13.3 Tutte le comunicazioni scritte indirizzate dal Cliente a FASTWEB dovranno pervenire a: FASTWEB Servizio Clienti, C.P. n. 126, 20092 Cinisello Balsamo (MI). Salva diversa indicazione, dette comunicazioni potranno essere effettuate anche attraverso la MyFASTPage, area "Assistenza Clienti", o tramite fax al numero 02. 4545.5XXX". Niente di tutto ciò. Piuttosto, nonostante ulteriore comunicazione del 04.11.2015, l'istante ha inteso attendere gli effetti della disdetta, concretizzatisi in data 20.11.2015, per poi inviare la comunicazione del 23.11.2015".

5. 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.

In via preliminare si osserva che:

- deve ritenersi inammissibile, siccome generica e di mero stile, l'eccezione formulata da Fastweb in sede di memoria autorizzata circa l'inammissibilità di qualsiasi richiesta dell'istante che non sia stata oggetto del preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione. La parte che eccepisce la inammissibilità delle avverse richieste ha l'onere quantomeno di indicare le richieste contestate, affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità delle domande possano essere oggetto di pronuncia da parte dell'Autorità; al contrario, in caso di generica formulazione, dette eccezioni risultano meramente dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano alcun accertamento d'ufficio (*ex multis* Delibera Agcom n. 53/16);

- la richiesta di cui al punto *sub i*) volta al "ripristino immediato del servizio alle medesime condizioni economiche confermate da Fastweb con mail del 11/10/2007", trattandosi di un *facere*, è inammissibile atteso che è estraneo come tale alla cognizione di questa Autorità ai sensi dell'Art. 19, comma 4, del Regolamento.

Nel merito:

Sull'arbitraria sospensione dei servizi e lo storno della fattura n. 8320315 del 14 novembre 2015.

La parte istante lamenta l'illegittima cessazione dei servizi telefonia e internet sull'utenza *de qua* laddove l'operatore ha ne dedotto la legittimità.

La doglianza è fondata e meritevole di accoglimento.

L'istante ha lamentato che, in data 20 novembre 2015, Fastweb interrompeva, senza alcun preavviso, "il servizio sia di telefonia che di internet" ed inviava, in data 21 novembre 2015, un SMS che ne confermava la cessazione. Di contro l'operatore ha dedotto di aver interrotto i servizi legittimamente a seguito del ricevimento di una lettera di recesso da parte dell'istante e di averlo contattato per chiederne conferma. L'istante, a sua volta, ribatteva che, nel corso di detta telefonata, aveva chiarito la propria intenzione di voler rimanere con Fastweb.

La missiva del 12 ottobre 2015 inviata dall'istante all'operatore non può essere ritenuta una disdetta ai sensi delle condizioni di contratto di Fastweb non essendo, tra l'altro, corredata del documento d'identità.

Nel caso di specie, pertanto, risulta che l'operatore abbia cessato il servizio a partire dal 20 novembre 2015 senza che vi fosse una corretta richiesta di recesso dal contratto.

Ne consegue che l'operatore Fastweb è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine all'illegittima cessazione del servizio sull'utenza *de qua* e che, pertanto, deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito, oltre allo storno di quanto fatturato per il periodo di assenza del servizio.

Per il calcolo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 4, 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 *“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”*.

Con riferimento al periodo indennizzabile si fa riferimento quale *dies a quo* al 20 novembre 2015, data in cui l'operatore ha cessato illegittimamente il servizio, e quale *dies ad quem* al 31 dicembre 2015, data in cui l'operatore ha contattato formalmente l'istante per proporgli la riattivazione del numero offrendogli una proposta commerciale ben circostanziata nelle modalità e nell'importo dovuto ovvero l'offerta "SuperJet" ad euro 29,00 per i primi 12 mesi e poi euro 39,00 per i successivi.

Ne discende che l'istante, per i giorni di illegittima sospensione dell'utenza *de qua* ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari a euro 615,00 (euro 7,50 x n. 41 giorni x 2 servizi).

L'istante ha altresì diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) della fatturazione relativa al periodo successivo alla cessazione del servizio (con ciò si accoglie la richiesta di storno della fattura n. 8320315 del 14 novembre 2015), oltre al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto.

Sulla perdita del numero.

La parte istante lamenta la perdita del numero laddove l'operatore deduce di aver più volte contattato il Sig. Cavallaro per la riattivazione dell'utenza.

La doglianza non è meritevole di accoglimento per i motivi di seguito esposti.

Dagli atti risulta che il Sig. Cavallaro veniva contattato dall'operatore in data 9, 18 dicembre 2015 e soprattutto in data 31 dicembre 2015 per proporgli la riattivazione dell'utenza previa sottoscrizione di un contratto nuovo.

Ciò premesso, in ordine alla richiesta di liquidazione dell'indennizzo per la cessazione dell'utenza, si ritiene che tale richiesta non possa trovare accoglimento in quanto, in atti risulta che l'utente non abbia mai voluto riattivare l'utenza aderendo ad un nuovo contratto proposto più volte dall'operatore Fastweb. Pertanto nessuna responsabilità potrà essere riconosciuta in capo all'operatore atteso che lo stesso ha più volte contattato l'utente, circostanza questa pacifica perché dedotta, oltre che dall'operatore, anche dall'istante nella memoria e replica autorizzate.

Sulla mancata risposta al reclamo.

L'istante lamenta la mancata risposta ai reclami chiedendone il relativo indennizzo.

La domanda è fondata e meritevole di accoglimento.

Dagli atti risulta che la parte istante ha inviato due reclami: il primo datato 23 novembre 2015 per sollecitare la riattivazione dell'utenza *de qua* ed il secondo datato 7 dicembre 2015 per contestare il ricevimento della fattura n. 8320315 del 14 novembre 2015.

Sul punto si richiama il disposto dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Con riferimento al reclamo del 23 novembre 2015 in atti si rinviene una comunicazione trasmessa dall'operatore via e-mail in data 19 gennaio 2016, inoltrato alla Sig.ra XXX Caiazzo in data 4 febbraio 2016, con la quale "*comunicava di aver avuto conferma da parte del loro ufficio legale di poter riprendere l'iter per la riattivazione della linea*" dando quindi riscontro formale al reclamo oltre il termine di 45 giorni.

Con riferimento al reclamo del 7 dicembre 2015 in atti non si rinviene alcun riscontro scritto.

In via generale si osserva che la mancata risposta al reclamo inviato, in quanto è da considerarsi per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP.

Per la determinazione dell'indennizzo ai sensi dell'art. 11 dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 73/11/CONS, si evidenzia che:

- con riferimento al reclamo del 23 novembre 2015 il periodo indennizzabile sarà 23 novembre 2015 – 4 febbraio 2016, detratto il termine di 45 giorni (28 giorni);

- con riferimento al reclamo del 7 dicembre 2015 il periodo indennizzabile sarà 7 dicembre 2015 – 8 marzo 2016 (data dell'udienza di conciliazione), detratto il termine di 45 giorni (47 giorni).

Pertanto l'operatore sarà tenuto a riconoscere all'utente un indennizzo complessivo nella misura di euro 75,00 (euro 1,00 per 75 giorni complessivi).

Si ritiene, infine, 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.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Francesca Sarti Fantoni, responsabile del procedimento 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 19 settembre 2017;

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 9 marzo 2016 dal Sig. XXX Cavallaro nei confronti dell'operatore Fastweb XXX, che detto operatore provveda:

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario:
 - a) di euro 615,00 a titolo di indennizzo per l'illegittima cessazione dei servizi;
 - b) di euro 75,00 a titolo di mancata risposta a reclamo;
 - c) di euro 100,00 per spese di procedura;
- 2) alla regolarizzazione della posizione contabile – amministrativa stornando (o rimborsando in caso di avvenuto pagamento) la fatturazione relativa al periodo successivo alla cessazione dei servizi, oltre al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto.

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