

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

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

IL COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";
- la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 664/06/CONS "Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza";
- 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. 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. 131 del 6 maggio 2015 con cui il Sig. [REDACTED] Micheli 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 [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 6 maggio 2015 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 12 giugno 2015 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 21 luglio 2015;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

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

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

L'istante, intestatario con l'operatore Fastweb di un contratto di telefonia di tipo privato sull'utenza n. [REDACTED], lamenta l'applicazione non richiesta del profilo tariffario "Super Surf", la sospensione, avvenuta in assenza di preavviso, dei servizi sull'utenza *de qua* nel periodo 19 settembre 2014 – 28 ottobre 2014 e l'interruzione parziale dei servizi nel periodo novembre 2014 – 8 maggio 2015.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

in data 6 ottobre 2012, l'istante sottoscriveva un contratto "Home Pack" con Fastweb e Sky Italia [REDACTED] che prevedeva la fruizione dei servizi televisivi, di telefonia fissa ed internet al costo di 25,00 euro al mese. Al ricevimento da parte dell'operatore Fastweb della fattura n. M000036738 del 1° giugno 2013 (riferita al periodo 1° maggio - 31 maggio 2013), l'istante constatava che il servizio telefonico era stato attivato "ad a un profilo tariffario diverso e più oneroso (*Super Surf*), rispetto a quello pattuito (*Home Pack Sky + Fastweb*)", per un costo di euro 48,00 mensili oltre IVA. L'istante inoltrava, pertanto, numerose segnalazioni presso il Servizio Clienti dell'operatore; in risposta ai reclami *de quibus*, l'operatore, in data 6 settembre 2013, inviava una e-mail proveniente dall'indirizzo [REDACTED] con la quale informava l'utente che "il totale (..) pagato in più è di 160 €. Lo storno impatterà per un importo di 32€ al mese per 5 mesi".

Riferisce l'istante che tale somma veniva "effettivamente stornata dalle fatture successive, nelle quali, però, l'importo fisso per l'abbonamento continuava ad essere pari ad € 48,00 oltre iva mensili"; contattava, dunque, nuovamente il Servizio Clienti chiedendo l'applicazione della tariffa concordata in sede di adesione contrattuale. Stante il perdurare della problematica, il Sig. Micheli, per il tramite dell'Avv. [REDACTED], trasmetteva all'operatore Fastweb in data 27 giugno 2014, un reclamo a mezzo fax con il quale contestava le fatture n. 36738 del 1° giugno 2013, n. 48400 del 1° luglio 2013, n. 66967 del 1° agosto 2013; n. 23992 del 1° febbraio 2014, n. 38949 del 1° marzo 2013, n. 55863 del 1° aprile 2014, lamentando nuovamente l'attivazione non richiesta del profilo tariffario "Super Surf".

Riferisce, altresì, l'istante di non aver mai ricevuto da Fastweb alcuna specifica comunicazione in merito all'impossibilità di attivazione dell'offerta "Home Pack" e neppure di aver ricevuto alcun avviso circa l'attivazione "di un'offerta commerciale (...) alla quale (...) non avrebbe mai aderito".

In data 19 settembre 2014 Fastweb sospendeva i servizi sull'utenza *de qua*; l'istante riferisce di aver contattato senza esito il Servizio Clienti dell'operatore al fine di risolvere il disservizio subito.

In costanza di procedimento di conciliazione, l'istante avanzava, quindi, presso questo Corecom, in data 13 ottobre 2014, richiesta di provvedimento temporaneo nei confronti dell'operatore Fastweb. I servizi

telefonici venivano riattivati in data 29 ottobre 2014, a seguito dell'adozione del provvedimento del 24 ottobre 2014, da parte di quest'Ufficio. Nell'ambito della suddetta procedura d'urgenza, l'operatore Fastweb comunicava che i servizi erano stati sospesi *“a fronte del mancato pagamento delle fatture emesse a partire da maggio 2014 e di un insoluto ad oggi pari ad € 249,48”*.

In costanza di tentativo obbligatorio di conciliazione, l'istante chiedeva il ripristino dei servizi, nuovamente interrotti dal 27 gennaio 2015; servizi che venivano riattivati spontaneamente dall'operatore in data 31 gennaio 2015.

In data 1° aprile 2015 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.

Nell'ambito della presente procedura di definizione della controversia l'istante (in data 6 maggio 2015), presentava, tramite il formulario GU5, istanza per la riattivazione dei servizi lamentando un *“malfunzionamento parziale”* dell'utenza *de qua* (interrotta per le chiamate in uscita e il servizio ADSL) dal novembre 2014. L'operatore riattivava, quindi, i servizi in data 8 maggio 2015.

Con l'istanza di definizione della controversia l'istante ha chiesto:

- 1) lo *“storno/rimborso per le somme pagate e non dovute in relazione al servizio attivato e non richiesto”*;
- 2) *“il risarcimento del danno o l'indennizzo per la sospensione totale del servizio”*;
- 3) *“l'indennizzo per il malfunzionamento parziale”*;
- 4) *“l'indennizzo per la ritardata risposta al reclamo scritto del 25/6/2014”*;
- 5) *“l'indennizzo per l'attivazione di un profilo tariffario non richiesto (Super Surf)”*;
- 6) le *“spese di procedura”*.

In data 4 giugno 2015, nel rispetto dei termini procedurali, Fastweb ha prodotto una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con la quale ha, tra l'altro, evidenziato che, *“nella fase di pre-attivazione del contratto Home Pack, l'istante ha deciso e comunicato a Sky Italia [REDACTED] l'intenzione di recedere dai servizi erogati dalla medesima società”*, come da comunicazione ricevuta da Sky Italia [REDACTED] in data 14 ottobre 2014. Il gestore Fastweb ha, sul punto, richiamato le *“Condizioni di Contratto per l'Offerta Home Pack”* che prevedono che:

- *“i Servizi FASTWEB e i Servizi Sky vengono erogati in modo autonomo ed indipendente rispettivamente dalla società FASTWEB [REDACTED] e dalla società Sky Italia [REDACTED] sulla base delle rispettive Condizioni Generali di Contratto”* (art. 1.4);
- il *“recesso del Cliente relativo ad un solo Servizio, di FASTWEB o di Sky, costituente l'Offerta Home Pack comporta la cessazione del solo rapporto contrattuale esistente relativamente al Servizio erogato dalla società nei confronti della quale è stato esercitato il recesso”* (art. 4.4);
- il *“rapporto contrattuale con la società nei cui confronti non è stato esercitato il recesso proseguirà per il solo Servizio non interessato dal recesso secondo i termini e le condizioni previste dalle rispettive Condizioni Generali di Contratto e con l'applicazione delle condizioni economiche specificate nel materiale commerciale di riferimento e vigente al momento della richiesta di recesso da uno dei servizi dell'Offerta Home Pack”* (art. 4.4).

Inoltre, *“quanto all'asserito riconoscimento del presunto, ma insussistente, riconoscimento di Fastweb [REDACTED]”* l'operatore ha precisato *“che, oltre a costituire risposta al reclamo inoltrato, la comunicazione a cui l'istante fa riferimento è semplicemente uno storno riconosciuto al sig. Micheli in ottica conciliativa.”*

Per quanto riguarda la lamentata sospensione dei servizi, l'operatore Fastweb ha dichiarato che la stessa *"è stata preannunciata a causa del mancato pagamento di fatturazione Fastweb [REDACTED] a partire dalla fattura emessa in data 01.05.2014"*. *"Quanto alla lamentata interruzione dei servizi a far data dal non meglio precisato novembre 2014"*, l'operatore Fastweb ha contestato di non aver ricevuto segnalazione in merito al disservizio.

In data 12 giugno 2015, nel rispetto dei termini procedurali l'istante, per il tramite dell'Avv. [REDACTED], ha prodotto una propria memoria di replica con allegata documentazione, con la quale ha sostenuto che *"il decadimento (...) dall'Offerta Home Pack è stato arbitrariamente ed illegittimamente operato da Fastweb in violazione delle regole contrattuali oltre che dei principi generali che stabiliscono di comportarsi secondo correttezza e buona fede nella esecuzione del contratto"* ed ha disconosciuto la comunicazione *"email di Sky del 14.10.14 allegata alla memoria Fastweb"*, secondo la quale l'istante ha *"voluto annullare e (...) rifiutato l'attivazione Sky."*

L'istante ha, quindi, puntualizzato che non *"è avvenuto alcun recesso del cliente da Sky"*, richiamando, tra l'altro:

- di aver contattato *"SKY per l'attivazione del servizio, facendo comunque presente all'operatore che aveva sottoscritto il contratto del 06.10.12 con la formula home-pack"*;
- di non aver ricevuto *"dagli operatori Fastweb alcuna spiegazione circa la mancata attivazione del contratto dal medesimo sottoscritto in data 06.10.12, nonostante i ripetuti reclami"*;
- che *"il Servizio clienti Fastweb riconosceva un credito al Sig. Micheli con email del 06.09.13" per aver "corrisposto € 160,00 più del dovuto"*.

L'istante respinge, infine, la contestazione di Fastweb circa la mancata segnalazione dell'interruzione dei servizi a partire da novembre 2014, ribadendo che i servizi sull'utenza *de qua* venivano riattivati solo *"a seguito dell'ennesima segnalazione del Sig. Micheli presso il Co.re.com. in data 05.05.15, a seguito della presentazione dell'Istanza GU14"*.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

La presente controversia s'incentra: a) sull'attivazione del profilo non richiesto *"Super Surf"*; b) sulla sospensione dei servizi nel periodo 19 settembre 2014 – 28 ottobre 2014; c) sull'interruzione dei servizi nel periodo 27 – 30 gennaio 2015.

In via preliminare si osserva che:

- con riferimento a parte della richiesta di cui al punto 2) delle domande formulate in istanza, ovvero di *"risarcimento del danno per la sospensione totale del servizio"*, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno;

- con riferimento alle richieste di cui ai punti 3) e 4) delle domande formulate in dell'istanza, con la quale si avanzano le richieste di indennizzo *"per il malfunzionamento parziale"* e *"per la ritardata risposta al reclamo scritto del 25/6/2014"*, esse risultano improcedibili, trattandosi di domande nuove rispetto alle richieste contenute nell'istanza di conciliazione a suo tempo promossa, con ciò violando il principio dell'obbligatorietà del tentativo di conciliazione.

Nel merito:

Sull'attivazione del profilo tariffario "Super Surf" non richiesto.

L'istante ha dedotto l'illegittima attivazione da parte dell'operatore Fastweb del profilo tariffario "Super Surf" al costo di euro 48,00 oltre IVA mensili ovvero di non essere stato debitamente informato da detto gestore circa l'impossibilità di attivazione del profilo tariffario pattuito in sede contrattuale che prevedeva l'importo di euro 25,00 mensili, offerta inclusa al pacchetto "Home Pack" stipulato in congiunzione con Sky Italia [REDACTED]

L'operatore Fastweb ha controdedotto che il "decadimento dell'Offerta Home Pack" è derivata dalla rinuncia dell'istante all'attivazione del servizio Sky Italia [REDACTED] comportando con ciò l'attivazione e il proseguimento del servizio Fastweb "alle condizioni contrattuali ed economiche per lo stesso previste" (nel caso di specie secondo il profilo tariffario "Super Surf") in conformità di quanto previsto dall'art. 2.3 delle "Condizioni Generali di Contratto per l'offerta Home Pack di Fastweb e Sky". L'operatore Fastweb ha addotto a prova dell'impedimento all'attivazione dell'offerta "Home Pack" la comunicazione del 14 ottobre 2014, con la quale Sky Italia [REDACTED] riferisce che l'istante ha rifiutato, in fase di "pre-attivazione", l'attivazione del contratto associato all'offerta "Home Pack".

La doglianza dell'istante è fondata e merita accoglimento.

E' preliminarmente da evidenziarsi che la comunicazione e-mail *de qua*, oltre ad essere stata disconosciuta dall'istante medesimo, il quale asserisce di non aver mai rifiutato l'attivazione del servizio Sky Italia [REDACTED] non è stata acquisita dall'operatore Fastweb in fase di "pre-attivazione", ma in data 14 ottobre 2014, ovvero molto tempo dopo l'attivazione ossia in costanza della procedura di conciliazione avviata dal Sig. Micheli presso il Corecom della Regione Toscana.

A prescindere dalla fondatezza della motivazione che ha comportato il decadimento dell'offerta "Home Pack", non risulta agli atti che l'operatore Fastweb abbia debitamente informato l'utente circa l'attivazione della tariffa "alle condizioni contrattuali ed economiche per lo stesso previste" ovvero secondo il profilo tariffario "Super Surf", in sostituzione dell'offerta concordata in sede di sottoscrizione del pacchetto "Home Pack".

Sul punto si richiamano:

1) le "Condizioni Generali di Contratto per l'offerta Home Pack di Fastweb e Sky" che:

- all'art. 1.3 prevedono che *"Il Contratto che disciplina il rapporto tra il Cliente e le società FASTWEB e Sky per la fornitura dell'Offerta Home Pack" è costituito dalle presenti Condizioni Generali di Contratto per l'Offerta Home Pack, dalle Condizioni Generali di Contratto dei Servizi FASTWEB, dalle Condizioni Generali di Abbonamento di Sky, dalla Carta dei Servizi di FASTWEB e dalla Carta dei Servizi di Sky e dal materiale commerciale di riferimento (di seguito il "Contratto")*;
- all'art. 2.3 stabiliscono che, in caso di decadimento dell'offerta Home Pack, *"il Servizio attivato resterà tale e proseguirà alle condizioni contrattuali ed economiche per lo stesso previste, ferma la facoltà di recedere secondo quanto disposto dalle condizioni contrattuali di riferimento"*;

2) le Condizioni Generali di Contratto per l'offerta Fastweb che all'articolo 3.7 prevedono, "in caso di mancata conclusione del Contratto, in tutto o in parte, FASTWEB ne darà comunicazione al Cliente con qualunque mezzo".

A fronte della contestazione dell'utente circa la valida conclusione di un contratto di telefonia, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto. La fattispecie in esame rientra nell'ambito generale delle c.d. "attivazioni di servizi non richiesti" o "prestazioni non richieste", previste e disciplinate dalle Delibere Agcom n. 41/09/CIR (art. 3), n. 664/06/CONS (art. 3), n. 179/03/CSP (art. 7, comma 5), nonché dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (art. 70) e dal Codice del Consumo (art. 57).

Rileva, inoltre, nel caso di specie, che:

- ai sensi dell'art. 70, comma 4, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche: "Gli abbonati hanno il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di proposte di modifiche delle condizioni contrattuali. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e sono informati nel contempo del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni".

In difetto di prova da parte dell'operatore Fastweb dell'assolvimento degli oneri informativi circa l'attivazione del profilo tariffario "Super Surf" (informativa da intendersi tra l'altro come *conditio sine qua non* per l'esercizio del diritto di recesso) ed in assenza di una valida richiesta dell'utente in relazione all'attivazione di tale profilo tariffario deve affermarsi l'esclusiva responsabilità dell'operatore Fastweb, ex art. 1218 del codice civile, per l'indebita attivazione del profilo tariffario non richiesto.

L'istante ha, quindi, diritto ad un indennizzo per l'indebita attivazione del profilo tariffario attivato.

Con riferimento al periodo indennizzabile, esso si individua nell'intervallo temporale 1° maggio 2013 (data di inizio della fatturazione contestata per canone difforme a quanto pattuito) – 6 maggio 2015 (data di presentazione dell'istanza di definizione), per complessivi n. 700 giorni.

Ai fini della quantificazione dell'indennizzo, si richiama l'articolo 8, comma 2, della Delibera Agcom n. 73/11/CONS, Allegato A che *nel caso di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti* prevede che *l'indennizzo è applicato nella misura di euro 1,00 per ogni giorno di attivazione*.

Pertanto, la misura dell'indennizzo spettante è pari all'importo di euro 700,00 (euro 1,00 per 700 giorni di attivazione di profilo tariffario non richiesto).

Inoltre l'operatore è tenuto alla regolarizzazione contabile e amministrativa dell'istante mediante il ricalcolo della fatturazione emessa o *emittenda* in relazione al periodo 1° maggio 2013 – 6 maggio 2015 al costo di 25,00 euro (oltre IVA) al mese per fruizione dei servizi di telefonia fissa ed internet provvedendo, quindi, a stornare / rimborsare l'importo indebitamente fatturato.

Sulla sospensione dei servizi sull'utenza n. [REDACTED]

L'utente ha dedotto di aver subito, nel periodo 19 settembre – 28 ottobre 2014, l'interruzione totale dei servizi in assenza di preavviso.

La doglianza dell'istante è fondata e meritevole di accoglimento.

In via generale va rammentato che, alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n.13533/01), secondo il quale *"in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione,*

ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento", questa Autorità ha più volte statuito nel senso che, in caso di contestazione, incombe sull'operatore l'onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio.

Dagli atti del procedimento risulta che Fastweb, così come precisato dall'istante, ha sospeso il servizio sull'utenza n. [REDACTED] nel periodo 19 settembre– 28 ottobre 2014, senza provvedere a fornire il necessario preavviso di cui sopra. Non è sufficiente, infatti, avere osservato, da parte del gestore, che la sospensione di cui trattasi sia "stata preannunciata a causa del mancato pagamento di fatturazione Fastweb [REDACTED] a partire dalla fattura emessa in data 01.05.2014."

L'operatore non ha dimostrato di aver rispettato quanto disposto dall'art. 5, comma 1 e 2, del Regolamento; ne consegue che, in assenza di documentazione depositata dall'operatore che comprovi il rispetto della procedura sopra riportata, tale sospensione è affetta da illegittimità.

Ne consegue che l'operatore Fastweb è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine alla illegittima sospensione amministrativa del servizio attivo sull'utenza *de qua* e che, pertanto, deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 4, comma 1, del citato Allegato A alla 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*". Ne discende che l'istante, per i 40 giorni di sospensione del servizio sull'utenza *de qua*, ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari a euro 300,00 (euro 7,50 x 40 giorni).

L'istante ha altresì diritto allo storno e/o rimborso (in caso di avvenuto pagamento) delle fatture emesse con riferimento al periodo di fatturazione 19 settembre– 28 ottobre 2014.

Sull'interruzione totale dei servizi sull'utenza n. [REDACTED]

L'istante ha inoltre lamentato una interruzione totale del servizio nel periodo 27 – 30 gennaio 2015, come da formulario GU5 presentato data 27 gennaio 2015 in costanza della procedura conciliativa.

La doglianza dell'istante è fondata e meritevole di accoglimento.

Nel caso in esame, la società Fastweb non ha fornito alcuna giustificazione tecnico-giuridica relativamente alla interruzione dei servizi sull'utenza *de qua* nel periodo 27 – 30 gennaio 2015.

Pertanto alla luce del già citato orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n.13533/01) si ritiene sussistere in capo all'operatore Fastweb una responsabilità contrattuale ex art. 1218 codice civile per il disservizio lamentato: si rileva, infatti, che, in mancanza di prova contraria, l'interruzione dei servizi nel periodo 27 – 30 gennaio 2015 (giorno precedente al ripristino del servizio) per complessivi 4 giorni è da imputarsi esclusivamente alla società Fastweb.

L'accertata imputabilità del predetto disservizio in capo al gestore implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, da computarsi in base a quanto previsto dall'art. 5, comma 1, dell'Allegato A) alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, il quale, nel caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici imputabili all'operatore, prevede la corresponsione

DELIBERAZIONE
n. 162 del 28 ottobre 2015

di un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di disservizio; pertanto, la misura dell'indennizzo spettante è pari all'importo di euro 20,00 (euro 5,00 x 4 giorni di disservizio).

Inoltre, a fronte della mancata fruizione dei servizi nel periodo 27 – 30 gennaio 2015, non può ritenersi fondata la pretesa creditoria vantata dalla società Fastweb. L'istante ha altresì diritto allo storno e/o rimborso (in caso di avvenuto pagamento) delle fatture emesse con riferimento al periodo di fatturazione 27 – 30 gennaio 2015.

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.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria 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 28 ottobre 2015;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 6 maggio 2015 dal Sig. ■■■■■ Micheli nei confronti di Fastweb ■■■■■ che l'operatore provveda:

1) a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

- a) euro 700,00,00 a titolo di indennizzo per l'attivazione del profilo tariffario non richiesto;
- b) euro 300,00,00 a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio;
- c) euro 20,00 a titolo di indennizzo per la totale interruzione del servizio;
- d) 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:

- a) il ricalcolo della fatturazione emessa o *emittenda* in relazione al periodo 1° maggio 2013 – 6 maggio 2015 al costo di 25,00 euro (oltre IVA) al mese per la fruizione dei servizi di telefonia fissa ed internet provvedendo, quindi, a stornare e/o rimborsare (in caso di avvenuto pagamento) l'importo indebitamente fatturato;
- b) lo storno e/o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) delle fatture emesse con riferimento al periodo di fatturazione 19 settembre– 28 ottobre 2014 e 27-30 gennaio 2015.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lettere a), b) c) e 2) lettere a) e b) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

DELIBERAZIONE
n. 162 del 28 ottobre 2015

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