

DELIBERAZIONE n. 10 del 17 maggio 2012

**Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: IDEE IN MOVIMENTO DIVISIONE IMMOBILIARE
XXX / Fastweb XXX / Telecom Italia XXX**

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 17 maggio 2012, svolta presso la propria sede, Via de' Pucci, 4, 50122 Firenze, in cui sono presenti:

Sandro VANNINI	Presidente
Giancarlo MAGNI	Vicepresidente
Letizia Salvestrini	Componente
Renato BURIGANA	"

e la Dott.ssa Cinzia Guerrini, dirigente della struttura di assistenza al Comitato, incaricata della redazione del presente atto;

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" e successive modificazioni;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 recante il "Codice del Consumo";
- 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 integrazioni;
- 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";

- 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. 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 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. 160 del 16 maggio 2011 con cui la IDEE IN MOVIMENTO DIVISIONE IMMOBILIARE XXX (di seguito, per brevità, Idee in Movimento) 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 n. 173/07/CONS. Allegato A;
- la nota con cui questo Ufficio, in data 19 maggio 2011, comunicava alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del citato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e successivamente, con comunicazione del 22 giugno 2011, invitava le parti a presentarsi all'udienza del 13 luglio 2011 per la discussione delle controversie;
- il relativo verbale d'udienza, con il quale, sentite le parti, l'Ufficio del CoReCom, disponeva l'aggiornamento dell'udienza a data da definirsi al fine di consentire, come da richiesta della parte istante, l'estensione del contraddittorio a Telecom Italia XXX;
- la successiva istanza n. 228 del 19 luglio 2011 con cui la Idee in Movimento chiedeva l'intervento del CoReCom per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia XXX (di seguito, per brevità, Telecom), 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 con cui questo Ufficio, in data 8 agosto 2011, comunicava alle parti di cui al punto precedente, ai sensi dell'articolo 15 del citato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;
- il successivo atto del 26 settembre 2011, comunicato in pari data alla società istante, a Fastweb e a Telecom, con cui questo Ufficio disponeva la riunione dei sopra citati procedimenti n. 160/11 e n. 228/11 ai sensi dell'art. 17 comma 4 della Delibera n. 173/07/CONS All. A, invitando le parti a presentarsi all'udienza del 12 ottobre 2011 per la discussione delle riunite controversie;

UDITE la società istante e le società convenute nell'udienza del 12 ottobre 2011;

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

DATO ATTO che l'odierno Comitato si è insediato in data 4 maggio 2012 e che il precedente è decaduto il 17 dicembre 2011 per naturale scadenza del mandato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto delle controversie e risultanze istruttorie.

La società istante lamenta la parziale mancata esecuzione dei contratti di telefonia fissa sottoscritti con Fastweb, con particolare riferimento alla mancata portabilità dell'utenza n. XXXX XXXXXX, e l'indebita fatturazione da parte di Fastweb e di Telecom.

In particolare, dalle istanze introduttive del procedimento e dalla documentazione disponibile in atti è emerso che:

In data 1° ottobre 2009, la società istante sottoscriveva con il gestore Fastweb un pacchetto contrattuale (*account* n. 3117345), prospettatogli come estremamente conveniente dal promotore Fastweb, che, mediante operazione di portabilità dal gestore Telecom, avrebbe dovuto riunire in un'unica soluzione contrattuale le utenze di tipo affari intestate alla società n. XXXX XXXXXX e n. XXXX XXXXXX e l'utenza n. XXXX XXXXXX di tipo residenziale, già peraltro attiva con Fastweb sin dal 12 aprile 2006 ed intestata al Sig. XXXXXXXX Zanetti, legale rappresentante della società istante. La fattibilità di tale operazione veniva garantita per iscritto in pari data dal rappresentante Fastweb della One XXX, Sig. XXXXXXXX Destito, con cui la società istante aveva sottoscritto il contratto.

L'operazione di portabilità delle utenze n. XXXX XXXXXX e n. XXXX XXXXXX si concludeva dopo alcune settimane, mentre rimaneva inevasa quella relativa al n. XXXX XXXXXX.

Riferisce il Sig. Zanetti di aver sollecitato più volte in merito a tale mancata portabilità e che, solo diversi mesi dopo, Fastweb chiariva che, per poter migrare nel nuovo contratto, tale utenza sarebbe dovuta prima rientrare in Telecom. Il Sig. Zanetti procedeva, quindi, compiendo le necessarie operazioni per il rientro: in data 29 novembre 2009 Fastweb inviava a Telecom un ordine di "cessazione con rientro" per l'utenza residenziale in questione, fissando il 7 dicembre 2009 quale data di attesa consegna (c.d. D.A.C.); l'ordine veniva espletato da Telecom in pari data.

Riferisce il Sig. Zanetti che, tuttavia, la portabilità da Telecom a Fastweb dell'utenza di cui sopra non si realizzava; in data 26 maggio 2010, la società istante inviava a Telecom lettera di reclamo per lamentare tale mancata portabilità. L'operatore riscontrava tale doglianza con lettera del 31 maggio 2010, nella quale invitava la società istante a rivolgersi "(...) al futuro gestore telefonico" (n.d.r. Fastweb).

Solo dopo diversi mesi, Fastweb comunicava al Sig. Zanetti che, per procedere al trasferimento dell'utenza XXXX XXXXXX, sarebbe stato necessario chiedere a Telecom la trasformazione (*upgrade*) della linea da "residenziale" a "*business*"; ancora una volta il Sig. Zanetti si adoperava per eseguire l'operazione indicatagli da Fastweb, di talché l'*upgrade* avveniva in data 1° febbraio 2011. In data 21 marzo 2011 Fastweb comunicava via e-mail che, ciò nonostante, non era possibile procedere alla portabilità richiesta in quanto "la tecnologia di collegamento del (...) contratto non

prevede tale procedura in post attivazione” e che, pertanto, l’operatore aveva annullato la richiesta di portabilità.

Riferisce il Sig. Zanetti che Fastweb, per ovviare alle difficoltà incontrate, proponeva la sottoscrizione di una nuova proposta contrattuale per l’attivazione di un nuovo impianto con apparato Fastweb, in sostituzione di quello di cui al contratto sottoscritto il 1° ottobre 2009, su cui avrebbero dovuto finalmente essere portati tutti i numeri aziendali, compresa l’utenza n. 0585 499158, per la quale la società istante doveva chiedere, ed effettivamente chiedeva, la migrazione da Telecom in Fastweb. Il nuovo contratto, che veniva dunque sottoscritto in data 18 maggio 2011, (*account* n. 3951749) specificava, con una nota scritta di pugno del rappresentante Fastweb, che “Il presente contratto, come da accordi con il Sig. XXXXX Finocchiaro (Project Manager Small Business di Fastweb, n.d.r.), è esente da costi di attivazione e disattivazione, inoltre i numeri XXXX XXXXXX e XXXX XXXXXX saranno portati”. I relativi lavori di impianto venivano eseguiti il 26 giugno 2011.

In data 19 luglio 2011, Fastweb inviava a Telecom la richiesta di migrazione, per la quale veniva fissata, quale data di attivazione concordata, quella del 29 luglio 2011; tale richiesta, riferisce Telecom, veniva rifiutata per “codice segreto errato”.

A partire dal 18 maggio 2011, la società istante riceveva da Fastweb, per gli stessi periodi, fatture relative sia al nuovo (*account* n. 3951749) che al vecchio contratto (*account* n. 3117345), che onorava puntualmente mediante pagamento con carta di credito; in data 26 luglio 2011, il Sig. Zanetti, legale rappresentante della Idee in Movimento, inviava formale disdetta per il contratto di cui all’*account* n. 3117345, che riteneva già cessato in base agli accordi presi con Fastweb. Tale disdetta rimaneva inevasa. Con successive raccomandate la società istante diffidava la Fastweb dall’eseguire ulteriori addebiti diretti su carta di credito per tale contratto e chiedeva il rimborso di quanto già versato a tale titolo.

Parallelamente, per l’utenza XXXX XXXXXX la società istante riceveva dall’operatore Telecom la relativa fatturazione, a partire dal 7 dicembre 2009 fino a tutto il 2011.

In data 1° febbraio 2011, la società istante esperiva, nei confronti di entrambi i gestori coinvolti nella vicenda, tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l’istanza di definizione della controversia promossa nei confronti di Fastweb, la società istante ha sostanzialmente richiesto:

1. “il risarcimento di quanto versato per tutti i canoni ed i consumi effettuati dal mese di ottobre 2009 ad oggi sulla linea XXXX XXXXXX” in considerazione della mancata portabilità in Fastweb;
2. il risarcimento di tutti i costi sostenuti per le varie operazioni e “trasformazioni” richieste al fine di realizzare la gestione contrattuale unica delle numerazioni aziendali da parte di Fastweb.

Fastweb non ha fatto pervenire alcuno scritto difensivo a supporto della propria posizione.

Con l'istanza di definizione della controversia promossa nei confronti di Telecom, la società istante ha sostanzialmente richiesto:

3. "il risarcimento di quanto versato per tutti i canoni ed i consumi effettuati dal mese di ottobre 2009 ad oggi sulla linea XXXX XXXXXX" in considerazione della mancata portabilità in Fastweb;
4. "il risarcimento di tutti i costi sostenuti per i vari gradi di giudizio e pagamento delle penali previste nei casi di mancata portabilità".

Telecom ha prodotto nei termini procedurali una memoria difensiva a supporto della propria posizione, con documentazione a corredo, con la quale, nel rigettare qualsiasi attribuzione di responsabilità in ordine alla mancata portabilità, ha, in particolare, evidenziato:

- che "Fastweb ha omesso di eseguire i necessari controlli tecnici per verificare l'effettiva e reale possibilità di erogare il servizio richiesto dall'istante. Fastweb, in sede di proposta contrattuale, avrebbe dovuto informare adeguatamente la propria potenziale cliente che era necessario riclassificare la linea come Affari, per poter poi nuovamente migrare verso l'altro gestore ed attivare un pacchetto Affari comprensivo di altre due linee";
- che, per quanto concerne i cosiddetti "KO" alle richieste di migrazione, Fastweb ha chiesto "l'attivazione di una linea in favore di un proprio cliente, inserendo però un nominativo differente da quello presente sul rapporto informatico di Telecom; nel caso specifico, la portabilità era stata richiesta per utenza business e per conto della società, mentre l'utenza era registrata a nome dell'Amministratore delegato della stessa come utenza residenziale";
- che ritiene dovuti i costi presenti nelle fatture dato che "la società istante ha utilizzato i servizi telefonici di Telecom, indipendentemente dalla richiesta di portabilità non avvenuta".

La parte istante ha trasmesso, nel rispetto dei termini procedurali, una nota di replica nei confronti di Telecom e una memoria integrativa.

Con la prima, ha evidenziato la fondatezza della propria istanza, chiarendo, in particolare, che l'espressione "risarcimento del danno" utilizzata debba intendersi come "rimborso canoni e consumi" ovvero "ristoro dei costi sopportati per far valere le proprie ragioni".

Con la seconda, ha ribadito e puntualizzato i fatti esposti in narrativa, fornendo ulteriori precisazioni e evidenziando di aver ricevuto e pagato una doppia fatturazione relativa ad ambedue gli *account* di Fastweb.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

La vicenda oggetto della presente disamina si incentra sulla scorretta gestione del cliente da parte di Fastweb in relazione ai contratti sottoscritti dalla società istante in data 1° ottobre 2009 e 18 maggio 2011, con particolare riferimento al mancato rispetto dei propri oneri informativi, nonché

sulla debenza della fatturazione emessa da Fastweb in riferimento a tali contratti e su quella della fatturazione emessa da Telecom.

In via preliminare, si chiarisce, che, con riferimento alle domande di risarcimento del danno avanzate dalla società istante ai punti 2 e 4 delle richieste nei confronti dei gestori convenuti, ai sensi dell'art. 19 comma 4 della Delibera n. 173/07/CONS Allegato A, l'oggetto della pronuncia da parte di questa Autorità 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 per le garanzie nelle comunicazioni, restando naturalmente salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria per l'eventuale maggior danno. Pertanto tali domande non possono essere esaminate in questa sede, atteso che esse esulano dalle competenze dall'Autorità adita, rimanendo di esclusiva competenza dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria.

Nel merito, analizzando le singole condotte dei due operatori coinvolti nella controversia, si osserva che:

1) Fastweb non ha rispettato i propri oneri informativi circa le modalità, i tempi e gli eventuali impedimenti alla realizzazione di quanto previsto nei contratti sottoscritti. Infatti, in occasione degli svariati contatti scritti e verbali con i promotori commerciali di Fastweb, l'utente non è stato informato circa l'impossibilità di fornire quanto previsto sia dall'offerta commerciale sottoscritta il 1° ottobre 2009 sia da quella sottoscritta il 18 maggio 2011, cioè la riunione delle tre utenze in un'unica soluzione contrattuale di tipologia *business*, elemento, questo, essenziale dell'offerta, sulla cui base si è formato il consenso. I contratti stipulati risultano viziati sin dall'origine: la società istante non avrebbe preso in considerazione e sottoscritto quegli specifici pacchetti contrattuali se fosse stata correttamente informata dall'operatore. La comunicazione resa al cliente è risultata del tutto inidonea a garantire la chiarezza e completezza informativa necessarie per poter procedere ad una decisione consapevole. Ci si riferisce, in particolare, alla necessità di effettuare, con riferimento all'utenza XXXX XXXXXX, i vari passaggi, comportanti peraltro oneri economici, (da utenza Fastweb residenziale a utenza Telecom residenziale, da utenza residenziale Telecom a utenza *business* Telecom), passaggi che la stessa Fastweb ha indicato all'utente come indispensabili solo di volta in volta, mentre avrebbero dovuto essergli rappresentati fin dai primi contatti con i promotori dell'operatore.

Ma v'è di più: l'art. 6 comma 1 dalle "Condizioni generali di contratto offerta microimprese" di tale gestore prevede l'impegno ad attivare i servizi richiesti entro 30 giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, da svolgersi entro 30 giorni dalla ricezione della proposta, salvo i casi di impedimenti oggettivi ad esso non imputabili; pertanto, il tempo massimo per l'attivazione del servizio - in caso di esito positivo delle verifiche tecniche - è di 60 giorni, che decorrono dalla ricezione della proposta sottoscritta dal cliente. Ebbene, nella fase immediatamente successiva alla sottoscrizione dei contratti, ossia nel periodo di 30 giorni previsti per effettuare le verifiche tecniche di cui sopra, l'operatore in questione non ha fatto presente le difficoltà incontrate né ha adottato iniziative tese alla rimozione di eventuali elementi ostativi all'attivazione di tutto quanto contrattualizzato, attivazione che avrebbe dovuto essere effettuata entro il termine temporale massimo di cui sopra.

Alla luce delle predette considerazioni, la condotta dell'operatore in esame risulta censurabile ai sensi degli artt. 5, comma 3, 20, comma 2, 21, 22, 23, comma 1 lettera e) del Codice del Consumo,

in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio che essa raggiunge; essa risulta inoltre in contrasto sia con i principi di trasparenza e completezza informativa di cui al Codice delle comunicazioni elettroniche (art. 70) e di cui alla sopra citata Delibera n. 179/03/CSP (art. 4, in particolare commi 1 e 2), sia con il principio del diritto di scelta dell'utente finale di cui all'art 3, comma 5, della medesima delibera. Infatti, gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo delle specifiche tecniche ed economiche dei servizi, nonché delle relative modalità di fornitura, poiché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento verso una diversa offerta commerciale. La trasparenza delle condizioni generali ed economiche di offerta dei servizi telefonici, infatti, è parte sostanziale del gioco competitivo dei mercati, senza la quale il consumatore non può fare scelte ottimali e consapevoli e beneficiare dei vantaggi della concorrenza.

Per tutto quanto sopra esposto, in assenza di prova contraria, la responsabilità per non aver rispettato i propri oneri informativi circa le modalità, i tempi e gli eventuali impedimenti alla realizzazione di quanto contrattualizzato, è esclusivamente imputabile all'operatore Fastweb.

Ne consegue che, in applicazione dell'art. 3, commi 1 e 2 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS (c.d. Delibera Indennizzi), in combinato con l'art. 12 comma 2 del medesimo, l'operatore Fastweb è tenuto a corrispondere alla società istante un indennizzo dell'importo di complessivi euro 3.862,50 per la scorretta condotta tenuta in ordine ai propri obblighi come sopra descritti.

Tale importo è calcolato moltiplicando il numero dei giorni indennizzabili nel periodo 1° ottobre 2009 (corrispondente al giorno di sottoscrizione del primo contratto) - 16 maggio 2011 (data di proposizione dell'istanza di definizione nei confronti dell'operatore Fastweb) per il parametro giornaliero di euro 7,50 ovvero euro 15,00, a seconda della differente tipologia (residenziale/*business*) dell'utenza XXXX XXXXXX, ed in particolare:

- l'importo di euro 3.202,50 con riferimento al periodo 1° ottobre 2009 - 31 gennaio 2011 (in cui l'utenza era residenziale), calcolato moltiplicando i giorni indennizzabili (n. 427, ossia 487 meno i 60 giorni contrattualmente previsti per l'attuazione del primo contratto) per l'importo di euro 7,50;

- l'importo di euro 660,00 con riferimento al periodo 1° febbraio 2011 - 16 maggio 2011 (in cui l'utenza era *business*), calcolato moltiplicando i giorni indennizzabili (n. 44, ossia 104 meno i 60 giorni contrattualmente previsti per l'attuazione del secondo contratto) per l'importo di euro 15,00.

Con riferimento alla fatturazione emessa da Fastweb relativamente ai contratti sottoscritti, rispettivamente, in data 1° ottobre 2009 e 18 maggio 2011, si osserva che:

- le fatture relative al primo contratto (*account* n. 3117345) risultano integralmente dovute con riferimento al periodo fatturato fino al 25 agosto 2011, ossia fino ai 30 giorni successivi alla comunicazione della disdetta del 26 luglio 2011 inviata dalla società istante, atteso che contengono addebiti di traffico e canoni relativi ad un contratto valido, pertanto nessun rimborso

è dovuto. Diversamente, in considerazione del fatto che Fastweb non ha, come avrebbe dovuto, dato corso alla disdetta ritualmente formulata dalla società istante in data 26 luglio 2011, gli importi relativi ai periodi di fatturazione successivi alla data del 25 agosto 2011 risultano indebitamente fatturati, in quanto relativi ad un contratto già cessato e, poiché i pagamenti effettuati sono privi di causa, dovranno essere rimborsati;

- le fatture relative al secondo contratto (*account* n. 3951749) sono integralmente dovute, atteso che contengono addebiti di traffico e canoni relativi ad un contratto valido; pertanto nessun rimborso è dovuto.

2) In merito alla mancata migrazione verso Fastweb dell'utenza XXXX XXXXXX, non si ravvisa, allo stato degli atti, nessuna responsabilità in capo all'operatore Telecom: infatti, come risulta dalla documentazione offerta in prova, l'esito negativo della procedura di migrazione dovuta ai due "KO" tecnici (rifiuti) inviati da Telecom a Fastweb, meglio descritti in narrativa, risulta motivato da errori compiuti da parte di Fastweb nell'espletamento della medesima. In particolare, la prima richiesta di migrazione è stata qualificata da Fastweb come riferita ad utenza di tipo *business* anziché residenziale (quale in effetti era), e riferita alla persona giuridica Idee in Movimento anziché alla persona fisica Sig. XXXXXXXX Zanetti, effettivo intestatario dell'utenza. Quanto alla seconda richiesta di migrazione, questa veniva rifiutata per codice segreto errato.

Per quanto concerne la questione della debenza di quanto fatturato da Telecom per l'utenza XXXX XXXXXX, si osserva che i relativi importi risultano correttamente addebitati e riferiti a servizi telefonici effettivamente fruiti; pertanto il rimborso richiesto dalla società istante non è dovuto.

Si ritiene, infine, equo liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera Agcom 173/07/CONS, All. A.

CONSIDERATO che l'operatore Fastweb non ha fornito alcuna prova atta ad esonerarsi dalla responsabilità per non aver rispettato, come più sopra descritto, i propri oneri informativi relativi ai contratti *de quibus*;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che sussiste, in capo all'operatore Fastweb, una responsabilità tale da implicare la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dalla società istante;

CONSIDERATO inoltre che l'operatore Fastweb ha disatteso la richiesta di recesso del 26 luglio 2011, di talché ha indebitamente emesso fatturazione riferita ad un contratto già cessato (*account* n. 3117345);

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che i pagamenti effettuati dalla società istante per tale fatturazione sono privi di causa e che, pertanto, dovranno essere rimborsati;

RITENUTO che, allo stato degli atti, non è ravvisabile alcuna responsabilità in capo al gestore Telecom per i fatti di cui si controverte;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti dal CoReCom devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

RITENUTA, infine, equa la corresponsione da parte di Fastweb dell'importo di euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese procedurali ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della Delibera n. 173/07/CONS, All. A;

VISTI la relazione istruttoria redatta dal responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, e lo schema di decisione predisposto dalla dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19 comma 1 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A;

UDITA l'illustrazione della Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 17 maggio 2012;

All'unanimità dei voti

DELIBERA

A) con riferimento all'istanza di definizione nei confronti di Telecom, il rigetto della stessa;

B) con riferimento all'istanza di definizione nei confronti di Fastweb, che detta società provveda:

- 1) a corrispondere alla IDEE IN MOVIMENTO DIVISIONE IMMOBILIARE XXX, mediante assegno o bonifico bancario, l'importo di euro 3.862,50, come sopra determinato, a titolo di indennizzo;
- 2) alla regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa della società istante, relativa al primo contratto (*account* n. 3117345), mediante storno e rimborso degli importi addebitati in relazione ai periodi di fatturazione successivi alla data del 25 agosto 2011;
- 3) a corrispondere alla società istante l'importo, come sopra forfettariamente determinato, di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso 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, All. A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS All. A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs n. 259/2003.

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.

L'operatore Fastweb XXX è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Presidente
Dott. *Sandro Vannini*

Il Segretario
Dott.ssa *Cinzia Guerrini*

Firenze, 17 maggio 2012