

DELIBERA DL/086/14/CRL/UD del 23 settembre 2014
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
D. C. / FASTWEB [REDACTED] / TELECOM ITALIA [REDACTED]
IL CORECOM LAZIO

NELLA Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 23 settembre 2014;

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'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1 gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995 n. 481" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 22 Aprile 2013, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/200/2013, con cui il sig. D. C. (di seguito, per brevità, "sig. C.") ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con le società FASTWB [REDACTED] (di seguito, per brevità, "Fastweb") e TELECOM ITALIA [REDACTED] (di seguito, per brevità, "Telecom");

VISTA la nota del 07 Maggio 2013 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE le memorie difensive ed i documenti depositati dalle parti;

UDITE le parti all'udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

a) L'utente, all'esito negativo del tentativo di conciliazione svoltosi il 21.01.2013, instaurava il presente procedimento di definizione, deducendo di avere aderito – in data 12.01.2012 – all'offerta di Fastweb denominata “Casa Parla e Naviga” in promozione ad Euro 25,00 mensili, con contestuale richiesta di subentro al precedente titolare sig. Cuccu Claudio e portabilità dell'utenza fissa n. 06.72016255 già attiva con Telecom per i servizi voce e adsl; il 5.3.2012 Fastweb attivava i servizi su numerazione nativa, senza inviare il modem; seguiva reclamo scritto del 10.4.2012, cui non seguiva né risposta, né la soluzione del malfunzionamento; medio tempore, Fastweb emetteva le fatture del 14.3.2012 e del 14.5.2012, di cui incassava gli importi; dopo ulteriori inutili reclami al call center, l'utente inoltrava ulteriore reclamo scritto in data 4.6.2012, nel quale richiama altresì i reclami svolti a mezzo fax il 14.5 e 16.5.2012, senza ottenere risposta; il 15.6.2012 l'utente, ricevuta informativa da Fastweb il 13.6.2012 che la portabilità della numerazione non era mai avvenuta, inviava raccomandata di disdetta del contratto; per la stessa numerazione, l'utente riceveva da Telecom i conti 02/12 e 03/12; Fastweb non gestiva la disdetta, emettendo ulteriore fattura del 14.7.2012, di cui incassava gli importi; seguivano ulteriori reclami al call center, nonché reclamo scritto del 6.8.2012; il 8.8.2012 Telecom provvedeva alla disattivazione e cessazione dell'utenza, senza alcun preavviso, ed emetteva altresì il conto 04/12; seguiva ulteriore reclamo scritto a Fastweb del 29.8.2012, a seguito della emissione di ulteriore fattura del 14.9.2012. All'udienza fissata per il tentativo di conciliazione – inizialmente instaurato nei confronti della sola Fastweb – questa declinava ogni responsabilità per la mancata portabilità dell'utenza e per la perdita della numerazione, avendo ricevuto da Telecom numerose bocciature con causale “presenza apparati/dispositivi sulla rete di accesso”, deducendo altresì che i servizi erano stati comunque attivati su numerazione nativa, ed offrendo, in via conciliativa, la somma di Euro 250,00; disposta, su richiesta di Fastweb, l'integrazione del contraddittorio a Telecom, alla successiva udienza di conciliazione del 21.1.2013, Telecom offriva in via conciliativa lo storno dei conti dal 3/12 al 6/12 oltre alla somma di Euro 50,00; l'utente non accettava alcuna delle proposte conciliative dei gestori, ed il tentativo di conciliazione si concludeva con esito negativo. L'utente chiedeva pertanto l'applicazione dell'art. 2, comma 5, Delibera 73/11/CONS con irrogazione, a carico di entrambi i gestori, della sanzione prevista dall'art. 2, comma 20, lett. C della Legge n. 481/95; chiedeva altresì, nei confronti di Fastweb, l'applicazione degli indennizzi ex art. 3 Delibera 73/11/CONS, per la mancata portabilità dell'utenza fissa (voce e adsl), per complessivi Euro 3.240,00 calcolati dal 5.3.2012 (attivazione) al 9.10.2012 (data della richiesta di pagamento dell'ultima fattura emessa da Fastweb), nonché dell'art. 8 Delibera 73/11/CONS per l'arbitraria attivazione unilaterale di una nuova linea nativa (voce e adsl) non funzionante, per Euro 2.160,00, e dell'art. 11 Delibera

73/11/CONS per la mancata risposta ai reclami, per Euro 300,00, oltre al rimborso della somma di Euro 171,71 pagata dall'utente a fronte delle fatture emesse da Fastweb. Nei confronti di Telecom, l'utente chiedeva l'applicazione dell'art. 4 Delibera 73/11/CONS per Euro 4.350,00 calcolati dal 8.8.2012 (data della disattivazione) al 27.5.2012 (data della memoria), nonché dell'art. 6 Delibera 73/11/CONS per Euro 2.275,00, dell'art. 9 Delibera 73/11/CONS per Euro 600,00 (numerazione intestata al Cuccu sin dal 2007, cui l'utente è subentrato nel 2012), oltre allo storno della somma di Euro 243,84 di cui alle fatture emesse da Telecom ed intestate a Cuccu Claudio. Oltre alle spese del procedimento, quantificate in Euro 300,00.

b) Con memoria difensiva tempestivamente depositata, Fastweb deduceva che, a seguito di contratto concluso il 12.1.2012, che prevedeva altresì la portabilità dell'utenza fissa n. 06.72016255, attivava i servizi il 5.3.2012 su numerazione nativa, entro i 60 giorni contrattualmente previsti; entrambe le richieste di rilascio della numerazione inoltrate a Telecom il 23.2.2012 ed il 21.3.2012, venivano bocciate da Telecom con causale "presenza di apparati/dispositivi sulla rete di accesso"; il contratto proseguiva pertanto sulla attivata numerazione nativa; pertanto Fastweb, anche ai sensi dell'art. 7.4 C.G.C., declinava ogni responsabilità in merito alle vicende occorse alla numerazione 06.72016255, che non era mai entrata nella sua disponibilità; quanto ai dedotti malfunzionamenti, Fastweb eccepiva di non avere mai ricevuto alcun reclamo che li segnalasse; la disdetta ricevuta il 20.6.2012 veniva gestita in ritardo, con definitiva chiusura del contratto in data 6.9.2012 e corresponsione, a mezzo assegno, della somma di Euro 110,14 incassata dall'utente il 5.2.2013. Per spirito conciliativo e senza riconoscimento di responsabilità, Fastweb ribadiva l'offerta di Euro 250,00.

c) Anche Telecom ha depositato memoria difensiva, con la quale ha eccepito che ogni responsabilità era addebitabile solo ed esclusivamente a Fastweb; sui propri sistemi, infatti, risultava che "l'OL di attivazione N.P. / ULL Fastweb emesso il 24.2.2012 è stato annullato per presenza di apparati/dispositivi sulla rete di accesso. Prima e dopo tale data non risultano invece pervenute richieste di passaggio in ULL". Telecom chiedeva pertanto il rigetto delle domande nei suoi confronti proposte.

d) All'udienza del 25.7.2013 le parti si riportavano ai rispettivi scritti difensivi e il Legale Istruttore, dato atto dell'impossibilità di raggiungere un accordo transattivo, rimetteva gli atti al Collegio per la decisione.

2. Motivi della decisione.

2.1. Osservazioni in rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedura di risoluzione di controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitata agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o dalle delibere. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

2.2. Nel merito.

L'utente ha dedotto la non corretta gestione della richiesta di migrazione con portabilità dall'operatore Telecom all'operatore Fastweb, a seguito di contratto concluso con Fastweb il 12.1.2012.

Ai fini di una migliore comprensione delle fattispecie oggetto di contestazione, sembra utile premettere alla valutazione di merito della condotta tenuta dagli operatori Telecom e Fastweb una sintetica descrizione del quadro normativo e regolamentare in materia di migrazione della telefonia fissa, evidenziando gli aspetti di maggior rilievo in un'ottica di tutela del consumatore.

La legge 2 aprile 2007, n. 40, recante "conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese", ha riconosciuto all'utente finale la facoltà di trasferire il contratto di fornitura del servizio in capo ad un altro operatore, vietando vincoli temporali o ritardi, e senza spese non giustificate da costi dell'operatore.

In particolare, assume rilevanza al riguardo il disposto dell'articolo 1, comma 3, della predetta legge, secondo cui "[i] contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni".

A seguito di tale normativa, si è sviluppata un'ampia attività regolamentare da parte dell'AGCOM, avviata con la delibera 274/07/CONS del 6 giugno 2007, recante "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso", che prevede misure "a tutela dei consumatori, in quanto garantiscono la migrazione degli utenti con minimo disservizio e la libertà di scelta degli stessi nel cambiare fornitore di servizi di accesso, in coerenza con quanto previsto all'articolo 1, comma 3 della legge 2 aprile 2007 n. 40".

Specificamente, la delibera 274/07/CONS introduce una procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi. In particolare, l'articolo 17 detta alcuni principi di carattere generale relativi alle procedure di migrazione/attivazione, stabilendo al comma 2 che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l'obiettivo di non recare disservizi al cliente finale e al comma 12 che le causali di rigetto e di rimodulazione della data di consegna sono limitate a quelle contenute nell'elenco esaustivo concordato con gli altri operatori e che non sono ammesse causali generiche che non individuino l'effettivo problema riscontrato. Tale disposizione ribadisce principi già sanciti da alcune previsioni del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche", secondo cui i tempi di attivazione, e correlativamente di disattivazione, del servizio, costituiscono elementi che devono necessariamente far parte del contenuto minimo del contratto sottoscritto fra utente e operatore (cfr. articolo 70, comma 1, lettera b). A tal fine, le modalità di gestione dei servizi di accesso

prevedono procedure di consegna del servizio a data certa, indicata dal recipient (c.d. D.A.C. data di attesa consegna) in fase di invio dell'ordine sulla base delle indicazioni del cliente.

A seguito di tale normativa, si è sviluppata un'ampia attività regolamentare da parte dell'AGCOM, in cui assumono rilievo: la delibera n. 68/08/CIR (Disposizioni in merito alla capacità giornaliera di evasione delle richieste di migrazione ai sensi della delibera n. 274/07/CONS); la delibera n. 1/09/CIR, che ha diffidato gli operatori di rete fissa ad adempiere alle previste disposizioni normative in materia di migrazione; la delibera n.23/09/CIR (Disposizioni attuative delle procedure di cui alla delibera 274/07/CONS in merito alla fornitura del codice di migrazione da parte degli operatori di rete fissa); la delibera 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) che ha modificato l'art. 18 della delibera 274/07/CONS, riducendo, tra l'altro, a 10 giorni a far data dal 1 novembre 2009 e a 5 giorni a far data dal 1 marzo 2010 i termini per la trasmissione da parte del Recipient alla divisione rete di TI della richiesta di migrazione; la delibera n.52/09/CIR (Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del codice segreto); la circolare 26 febbraio 2010 (Misure attuative relative alle procedure di cui alla delibera n. 52/09/CIR), con cui sono state portate a conoscenza di tutti gli operatori le specifiche tecniche concordate e definite nel rispetto di quanto previsto dalla delibera n. 274/07/CONS e sono state fornite le linee guida da adottare nelle procedure di attivazione e migrazione per il "periodo transitorio" successivo al 1 marzo 2010.

Dal complesso quadro normativo e regolamentare richiamato, discende che in assenza di un comportamento pienamente diligente e collaborativo da parte degli operatori coinvolti nel processo di migrazione, il compimento della relativa procedura secondo la volontà dell'utente può risultare compromesso e il relativo diritto vanificato.

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. Il Recipient verifica che non ci siano 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 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. Tali Causali di scarto sono definite nell'allegato 5 all'Accordo Quadro. 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 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.

Gli operatori recipient e donating possono interrompere la migrazione o richiedere la rimodulazione della data attesa di consegna solo in casi eccezionali e non dipendenti dalla propria volontà, secondo quanto previsto all'articolo 17, comma 12, della medesima delibera 274/07/CONS.

Da quanto precede è possibile inferire l'esistenza di una speciale responsabilità degli operatori, funzionale al buon esito delle procedure di migrazione e posta a garanzia del diritto a migrare

degli utenti. In concreto, tale responsabilità si traduce nell'adozione di uno standard di diligenza rafforzato, da cui discende la necessità di implementare misure e cautele idonee a garantire che il favor espresso dal legislatore nei confronti del diritto di migrazione non si traduca in una mera petizione di principio.

Nella fattispecie, sulla base delle deduzioni delle parti e della documentazione in atti, è pacifica la conclusione del contratto con Fastweb in data 12.1.2012; Fastweb ha inoltre depositato le schermate Eureka relative agli ordini di rilascio della numerazione originaria 06.72016255, processati da Fastweb il 23.2.2012 ed il 21.3.2012 e bocciati da Telecom rispettivamente il 13.3.2012 ed il 22.3.2012, con causale "presenza di apparati/dispositivi sulla rete di accesso". L'utente, ricevuta il 13.6.2012 informativa da Fastweb sulla mancata portabilità del numero, con raccomandata del 15.6.2012 recedeva dal contratto.

Tale informativa, che secondo l'utente è stata resa da Fastweb il 13.6.2012, è stata resa in ritardo, a fronte dell'ultima bocciatura ricevuta da Telecom il 22.3.2012.

L'utente ha pertanto diritto all'indennizzo previsto dall'art. 3, comma 1 e 3 della Delibera 73/11/CONS, dal 22.3.2012 al 15.6.2012, per omissione degli oneri informativi relativi all'impedimento all'attivazione dei servizi voce e adsl, per complessivi Euro 255,00 da porsi a carico di Fastweb.

L'utente ha altresì lamentato che l'asserita attivazione di una nuova utenza nativa Fastweb, sarebbe avvenuta in difetto di richiesta dell'utente, che aveva invece chiesto la portabilità dell'utenza n. 06.72016255; ed ha altresì lamentato il malfunzionamento dell'utenza sin dal 5.3.2012, deducendo di avere più volte invano reclamato il malfunzionamento. Ha pertanto chiesto, per tali ulteriori profili, la condanna di Fastweb al pagamento dei relativi indennizzi.

Occorre in proposito rilevare che sebbene Fastweb abbia dedotto di avere attivato una linea provvisoria, non ha tuttavia fornito alcun supporto probatorio a sostegno di tale tesi: le fatture depositate, recano infatti tutte la numerazione originaria 06.72016255 che non è mai migrata in Fastweb; le stesse fatture – che non costituiscono né possono costituire prova dell'attivazione del servizio – recano addebiti dei soli costi fissi e non anche di traffico generato dall'utenza, che infatti è stato contabilizzato da Telecom; le schermate Eureka depositate da Fastweb, attengono alla sola richiesta di importazione dell'utenza, e non anche all'asserita attivazione di una nuova utenza nativa Fastweb.

Da ciò discende, da un lato, il rigetto della domanda di pagamento di un indennizzo per attivazione di servizio non richiesto, non risultando lo stesso mai attivato; e, d'altro lato, il rimborso di quanto richiesto da Fastweb e pagato dall'utente, di cui alle fatture 1822430 del 14.3.2012 di Euro 59,24, n. 3068667 del 14.5.2012 di Euro 50,91, n. 4840375 del 14.7.2012 di Euro 50,91, n. 6124556 del 14.9.2012 di Euro 10,60, per complessivi Euro 171,66, da cui deve essere detratta la somma di Euro 110,14 asseritamente pagata da Fastweb e incassata dall'utente il 5.2.2013, come non contestato dall'utente stesso, che ha pertanto diritto al rimborso della minor somma di Euro 61,52.

Anche la domanda di pagamento di un indennizzo da mancata risposta ai reclami asseritamente aventi ad oggetto il malfunzionamento, da parte di Fastweb, non può essere accolta: occorre rilevare che la numerazione è sempre rimasta nella disponibilità di Telecom, e che i reclami asseritamente svolti dall'utente e rivolti a Fastweb, sono stati da questa contestati, che ha

dedotto di non averli mai ricevuti, e di avere ricevuto la sola raccomandata di disdetta. L'utente ha infatti depositato la copia dei predetti reclami scritti, da cui tuttavia non si evince il destinatario; né l'utente ha fornito la prova della ricezione degli stessi da parte di Fastweb, ai fini dell'effettiva messa in mora del gestore sul disservizio, non essendo stati depositati gli avvisi di ricevimento dei fax e delle raccomandata eventualmente inviate; quanto ai reclami al call center asseritamente svolti, l'utente non ne ha specificato né le date né il numero di ticket; l'unico reclamo che può dirsi provato è quello del 13.6.2012, riscontrato in pari data a mezzo email da Fastweb, che si impegnava al rimborso delle fatture emesse il 14.3 ed il 14.5.2012.

Quanto alle domande proposte nei confronti di Telecom, si rileva che la numerazione in oggetto non è mai migrata in Fastweb, sebbene quest'ultima abbia gestito amministrativamente il subentro dei sig. C. al precedente titolare sig. C. (le fatture emesse da Fastweb riportano infatti la numerazione 06.72016255); la risorsa è pertanto rimasta nella materiale disponibilità di Telecom, che nulla ha dedotto in merito alla doglianza di sospensione/cessazione senza preavviso e di susseguente perdita della numerazione.

Rilevato, pertanto, che la sospensione/cessazione deve essere preceduta dal preavviso di cui all'art. 5 Delibera 173/07/CONS, e che tale preavviso non risulta essere stato inviato da Telecom al titolare dell'utenza, si riconosce l'indennizzo previsto dall'art. 4 di cui all'Allegato A alla Delibera 73/11/CONS per entrambi i servizi illegittimamente cessati (voce e adsl), dal 08.08.2012 (data della sospensione/cessazione) al 22.4.2013 (data di proposizione dell'istanza di definizione), per complessivi Euro 3.855,00.

Per la perdita della numerazione, la domanda di pagamento di un indennizzo ex art. 9 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS, può essere accolta solo limitatamente alla somma di Euro 100,00, considerando che l'utente ha chiesto il subentro nella numerazione nell'anno 2012 e che la stessa è stata cessata nell'anno 2013, a nulla rilevando che la predetta numerazione fosse in uso al precedente titolare, cui l'utente è subentrato, sin dall'anno 2007.

Non può invece essere accolta la domanda di storno delle fatture Telecom, emesse per lo stesso periodo in cui l'utente riteneva di essere migrato in Fastweb, periodo in cui Telecom ha continuato ad erogare il servizio e ad addebitare il traffico generato dall'utenza, non contestato dall'utente.

3. Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte, nonché della insufficiente proposta transattiva di Fastweb, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 150,00 a carico di ciascuno degli operatori a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dal sig. D. C. nei confronti degli operatori Fastweb [REDACTED] e Telecom Italia [REDACTED] sia da accogliere come da motivazione;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 300,00, quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dal sig. D. C.I in data 22 Aprile 2013.

La società FASTWEB [REDACTED] è pertanto tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- Euro 255,00= (duecentocinquanta/00=) ex art. 3, comma 1 e 3 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- Euro 61,52= (sessantuno/52=) a titolo di rimborso, come esplicitato in motivazione, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- Euro 150,00= (centocinquanta/00=) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

La società TELECOM ITALIA [REDACTED] è tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- Euro 3.855,00 ex art. 4 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- Euro 100,00 ex art. 9 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- Euro 150,00= (centocinquanta/00=) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito web del Corecom Lazio.

Roma, 23 settembre 2014

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto