

ATTI 1.21.1 2011/5669/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 29

dell'8 luglio 2013

Sono presenti i componenti del Comitato:

MINOLI ROTA	Fabio	Presidente – <i>Assente giustificato</i>
CAVALLIN	Mario	Vice Presidente
CIPRIANO	Marco Luigi	Vice Presidente
BORELLA	Diego	
GUSSONI	Maurizio	
VOLPE	Marcella	
ZANELLA	Federica	

Oggetto: Definizione della controversia XXX/Fastweb XXX.

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Corecom

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;

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”*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*, e in particolare l’art. 84;

VISTA la legge della Regione Lombardia 28 ottobre 2003, n. 20, *“Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 5 del 28 ottobre 2004 *“Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia”*;

VISTA la deliberazione n. 173/07/CONS, recante il *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*;

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 Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP *“Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni”*;

VISTA la deliberazione AGCOM n.73/11/CONS *“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”*;

VISTA l’istanza presentata il 27 dicembre 2011, con cui il sig. XXX ha chiesto l’intervento del Co.Re.Com. della Lombardia per la definizione della controversia in essere con la società Fastweb XXX, ai sensi degli artt. 14 e ss. del *Regolamento*;

VISTA le note del 10 gennaio 2012 e del 2 febbraio 2012, con le quali il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del *Regolamento*, l’avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia e ha invitato le parti a presentarsi all’udienza per la discussione della stessa in data 7 marzo 2012;

VISTO il verbale della suindicata udienza del 7 marzo 2012;

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

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell’Ufficio ai sensi dell’art. 19 del *Regolamento*;

UDITA l'illustrazione del Vice Presidente Marco Luigi Cipriano nella seduta dell'8 luglio 2013;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 27 dicembre 2011, il sig. XXX ha chiesto, ai sensi degli art. 14 e ss. del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* di cui alla delibera 173/07/CONS (d'ora in avanti *Regolamento*), l'intervento del Co.Re.Com. per la definizione della controversia con l'operatore Fastweb XXX (d'ora in avanti Fastweb), in relazione a servizi di telefonia fissa e internet/adsl, avente ad oggetto l'asserita irregolare fornitura del servizio, la mancata gestione del recesso, la fatturazione non giustificata e la mancata risposta ai reclami.

Dall'istanza introduttiva, dai documenti depositati dalle parti e dall'udienza di discussione emerge quanto segue:

- con lettera del 16 ottobre 2008, spedita lo stesso giorno tramite raccomandata AR, il sig. XXX comunicava a Fastweb il recesso dal contratto (pacchetto *NavigaCasa*) concluso il 27 settembre 2008 (testualmente la lettera recita "... *chiede la scissione con decorrenza immediata del contratto...*"), lamentando di non poter utilizzare il servizio per non avere mai ricevuto né la password né l'indirizzo e-mail assegnatigli;
- nonostante ciò, Fastweb continuava a fatturare regolarmente nei confronti del sig. XXX (l'ultima fattura nota è del 14 giugno 2010);
- il 12 giugno 2009 Fastweb con lettera sollecitava all'utente il pagamento della fattura del 14 aprile 2009;
- in data 25 giugno 2009, in risposta alla nota ricevuta, il sig. XXX scriveva nuovamente a Fastweb lamentando di non aver ancora ricevuto risposta alla disdetta inviata il 16.10.2008 e chiedendo la restituzione di quanto pagato;
- il 4 settembre 2009 l'utente inviava altra lettera in cui richiamava quella del 16 ottobre 2008, lamentava la mancata risposta alla stessa e la prosecuzione della fatturazione a suo carico, chiedeva la restituzione delle somme pagate per un totale di euro 350,78;
- nel maggio 2011 il sig. XXX riceveva lettera di costituzione in mora da parte di società di recupero crediti incaricata da Fastweb, per una somma complessiva di euro 525,43;
- in data 20 giugno 2011 l'utente presentava istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, tentativo che però si concludeva negativamente all'udienza del 16 novembre 2011 con un verbale di mancato accordo;
- il sig. XXX presentava quindi l'istanza di definizione di cui al presente procedimento, con la quale chiede lo storno dell'insoluto, il rimborso delle fatture n. 5615164, 731449, 2105627, 3495572, l'indennizzo di euro 4.220,00 per mancato riscontro ai reclami presentati, il rimborso delle spese di procedura;
- in vista dell'udienza del 7 marzo 2012, l'Associazione "XXX" presentava memoria per il sig. XXX, nella quale, ripercorsa la vicenda in punto di fatto, si ribadiscono le richieste già avanzate con l'istanza di definizione e si chiede altresì l'indennizzo per assenza del servizio e il ritiro della pratica di recupero crediti;
- dal canto suo, l'operatore Fastweb in data 9 febbraio 2012 faceva pervenire memoria difensiva nella quale, dopo aver descritto l'offerta cui aveva aderito il sig. XXX, evidenzia quanto segue:
 - o in data 2.10.08 Fastweb dava attivazione ai servizi di telecomunicazione mediante assegnazione di numero telefonico c. d. "nativo", con ciò concludendo il contratto ai sensi del regolamento negoziale;
 - o contestualmente all'attivazione dei servizi, Fastweb assegnava all'istante l'indirizzo di posta elettronica (visibile sin dalla prima fattura emessa n. 5615164 del 14 ottobre 2008);

- sin dall'attivazione Fastweb ha erogato con regolarità - ed il Cliente utilizzato - i servizi di telecomunicazione richiesti;
- in data 3.10.08 l'istante lamentava il mancato invio della password per accedere ai servizi della MyFastPage e dell'indirizzo di posta elettronica. La conoscibilità o meno della password non interferisce con il regolare utilizzo dei servizi internet da parte dell'istante;
- la comunicazione della password avveniva, ad ogni modo, nei tempi tecnici previsti;
- in data 16.10.08 l'istante inviava comunicazione di disdetta dal rapporto contrattuale in essere con Fastweb;
- a fronte dei servizi regolarmente emessi - ed utilizzati dal Cliente - Fastweb ha inviato periodicamente le relative fatture, contenente i costi relativi ai servizi offerti;
- quanto al rimborso delle somme si evidenzia la confusione con cui il sig. XXX indica le fatture e quindi gli importi presuntamente corrisposti: le fatture indicate nel formulario UG non corrispondono a quelle indicate nel formulario GU14, con conseguente incertezza circa l'esatta individuazione degli importi presuntamente corrisposti dall'istante. Senza contare che non vi è prova alcuna dell'effettivo pagamento delle stesse;
- in merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, essa è da respingere in quanto il primo reclamo (25.6.2009) è anteriore alla delibera 73/11/CONS. Ad ogni modo l'operatore si dichiara disponibile a riconoscere al sig. XXX l'indennizzo massimo di euro 300,00 previsto dalla delibera 73/11/CONS.

Nella stessa memoria l'operatore dichiara di offrire all'istante a mero titolo conciliativo e senza riconoscimento alcuno di responsabilità la somma di euro 650,00, oltre allo storno integrale dell'insoluto pari a euro 459,29 portato dalle fatture nn. 2105627, 3495572, 4905647, 6322118, 7794664, 760041, 2454866 e 3785684. Infine, chiede che, qualora non fosse raggiunto un accordo bonario (eventualmente anche nell'udienza di discussione), il Corecom respinga ogni richiesta dell'istante. Alla memoria erano allegati l'offerta "NavigCasa", le condizioni generali di contratto con la Carta dei servizi e il rapporto di attivazione, n. 11 fatture.

- l'udienza di discussione si risolveva in un nulla di fatto, per l'assenza dell'utente; l'operatore si riportava a quanto precisato nella memoria del 9 febbraio 2012.

Motivi della decisione

Giova preliminarmente evidenziare che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, allegato A della Delibera 173/07/Cons, *"L'Autorità, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultanti non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"*.

Ancora in via preliminare va precisato che non può essere presa in considerazione l'asserita irregolare erogazione dei servizi da parte dell'operatore (con la collegata richiesta di indennizzo formulata nella memoria dell'8 febbraio 2012), in quanto tale aspetto non ha formato oggetto dell'istanza di conciliazione né trova menzione nella domanda di definizione qui in esame.

Ciò premesso, dall'esame dell'istanza presentata dal sig. XXX e dall'istruttoria condotta emerge che la controversia in esame può essere ricondotta sostanzialmente ai seguenti ordini di contestazioni: 1) la fatturazione ingiustificata connessa alla mancata gestione del recesso; 2) la mancata risposta ai reclami.

1) Fatturazione ingiustificata

Dalla documentazione agli atti risulta che Fastweb ha emesso fatture a carico del sig. XXX a partire dal 14 ottobre 2008 e fino al 14 giugno 2010, per un totale di 11 fatture. Di tali fatture, mentre la prima del 14 ottobre 2008 è da considerarsi senz'altro dovuta in quanto intervenuta

prima della lettera di disdetta dell'utente (16 ottobre 2008), le altre sono da esaminare alla luce della predetta disdetta.

La lettera del sig. XXX in data 16 ottobre 2008, spedita a Fastweb lo stesso giorno tramite raccomandata AR, al di là del dato testuale (la lettera recita "... *chiede la scissione con decorrenza immediata del contratto...*") va senz'altro intesa come dichiarazione e comunicazione di disdetta del contratto (*recte*: di recesso dal medesimo), sia perché l'intenzione di recedere traspare chiaramente dal testo al di là delle parole usate, sia perché non può ovviamente pretendersi da chiunque la conoscenza del linguaggio giuridico proprio dei contratti, con la conseguenza che l'operatore – per l'organizzazione che lo contraddistingue e per la familiarità con i concetti e le pratiche in questione - avrebbe ben potuto (e anzi dovuto) intendere la nota come disdetta; infine, è lo stesso utente che nella successiva lettera del 25 giugno 2009 qualifica espressamente la precedente del 16 ottobre 2008 come "disdetta".

Com'è noto, il d.l. 7/2007, convertito dalla legge 40/2007, ha riconosciuto al consumatore la facoltà di recedere dai contratti per adesione stipulati con operatori di comunicazione elettronica o di trasferire la propria utenza presso altro operatore con il solo obbligo di preavviso e ha stabilito che il recesso o il trasferimento debbano essere garantiti senza ritardi e senza penali. Ai sensi dell'art.1, comma 3, del d.l. n.7/2007 "*I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia...devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto ... senza vincoli temporali e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni*". La norma dunque, in ossequio al principio di liberalizzazione del mercato dei contratti con gli operatori di comunicazioni elettroniche, riconosce all'utente il diritto di recedere, in ogni tempo, dal contratto in corso, con l'unico vincolo del rispetto del termine di preavviso non superiore a 30 giorni, e di scegliere liberamente altri operatori presenti sul mercato, selezionando le proposte economiche e contrattuali ritenute più vantaggiose

In attuazione della citato disposto di legge, la delibera Agcom n. 664/06/Cons, allegato A, all'art. 5, comma 9 stabilisce che "*L'operatore che in caso di recesso non disattivi tempestivamente il servizio oggetto di recesso non può addebitare all'utente alcun importo per le prestazioni eventualmente da questo fruito a decorrere dalla data di efficacia del recesso stesso*".

In ordine ai tempi e alle modalità di esercizio del diritto di recesso, l'art. 23 delle condizioni generali di contratto Fastweb, allegate alla memoria dell'operatore, dispone, al comma 1, che "*Ciascuna delle Parti avrà facoltà di recedere dal Contratto FASTWEB in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta da inviarsi a mezzo di lettera raccomandata A/R con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni*" e che "*..la disattivazione dei servizi da parte di Fastweb avverrà entro trenta (trenta) giorni, fatti salvi eventuali giustificati ritardi per motivi tecnici.*".

In questi casi, per andare esente da responsabilità ai sensi dell'art.1218 c.c., l'operatore avrebbe dovuto dimostrare che il ritardo era stato determinato da circostanze ad esso non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In tali ipotesi, il gestore dovrebbe anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella gestione del recesso, e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto (*ex multis*, Agcom delibere n.90/08/Cir; n.8/09/Cir; n.27/10/Cir).

Fastweb, tuttavia, non ha fornito alcuna prova atta a dimostrare che la predetta mancata gestione del recesso sia dipesa da circostanze ad essa non imputabili, o da particolari problematiche tecniche non causate da propria colpa (*ex art. 1218 c.c.*), né ha fornito prova di aver informato l'utente delle eventuali difficoltà incontrate nella gestione del recesso, per cui si deve concludere per la sussistenza della violazione del citato art.1, comma 3, del d.l. n.7/2007, convertito dalla legge n. 40/2007, con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo per ogni giorno di ritardo nonché allo storno (ovvero al rimborso, se già pagate) delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto.

Ai sensi dell'art. 1335 c.c., la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa nell'impossibilità di averne notizia.

In ordine al ricevimento da parte di Fastweb della raccomandata AR di recesso (*dies a quo* per il calcolo dell'indennizzo), mentre non vi possono essere dubbi sulla circostanza che la lettera di recesso sia stata ricevuta da Fastweb, essendo lo stesso operatore ad ammettere ciò nella memoria del 9 febbraio 2012, è da evidenziare che né l'utente né l'operatore hanno fornito prova circa la data di ricevimento della predetta comunicazione, da cui far decorrere i trenta giorni di preavviso oltre i quali si configurerebbe il ritardo. Pertanto, al fine di determinare il ritardo con cui l'operatore chiudeva il contratto, deve farsi ricorso a quanto previsto da Poste Italiane XXX in materia di consegna delle raccomandate. In particolare, Poste Italiane XXX prevede espressamente la consegna della posta raccomandata in 3-5 giorni lavorativi, oltre quello di spedizione e nella "carta della qualità del servizio postale universale" viene prevista, al punto "obiettivi di qualità per l'Italia", la consegna in 5 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) oltre quello di spedizione per il 98% degli invii.

Pertanto, si può presuntivamente e ragionevolmente ritenere che la raccomandata AR contenente il recesso contrattuale sia stata ricevuta da Fastweb entro 5 giorni lavorativi oltre quello di spedizione (16 ottobre 2008), vale a dire, al più tardi, il 22 ottobre 2008.

Di conseguenza il contratto avrebbe dovuto essere chiuso entro il 21 novembre 2008 (trentesimo giorno successivo rispetto al 22 ottobre 2008), con la conseguenza che il recesso, in quanto correttamente comunicato dall'utente, è divenuto efficace il 21 novembre 2008.

Con riguardo al termine fino al quale computare il ritardo (*dies ad quem* per il calcolo dell'indennizzo), va considerato che, in mancanza di qualsivoglia dimostrazione dell'avvenuta chiusura del rapporto contrattuale, esso va individuato nel 14 aprile 2010, data della fattura (la n. 2454866) nella quale è riportata la dismissione dei servizi Fastweb. Ne consegue che il ritardo con cui è stato chiuso il contratto è da considerarsi pari al periodo di tempo che intercorre tra il 21 novembre 2008 e il 14 aprile 2010, ed è dunque di 509 giorni.

In ordine alla quantificazione dell'indennizzo di cui trattasi, premesso che, dovendo farsi riferimento – per quanto riguarda la normativa applicabile - alla data di presentazione dell'istanza di definizione, risulta applicabile la delibera 73/11/CONS, occorre evidenziare che il caso di esame non è espressamente disciplinato dalla predetta delibera n.73, per cui viene in considerazione l'art.12, comma 3 della stessa, secondo cui "*Per le fattispecie di inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi similari dal presente provvedimento, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento.*".

Considerato che la prosecuzione del servizio oltre il termine di efficacia del recesso equivale sostanzialmente alla fornitura all'utente di un servizio da lui non (più) voluto e comporta, in questo caso, il fatto che l'utente sia rimasto cliente di Fastweb contro la propria volontà, si può equiparare il caso in esame alla fattispecie di cui all'art.8 della suddetta delibera 73, cioè l'attivazione di servizi non richiesti dall'utente, a proposito della quale è previsto un indennizzo di euro 5,00 per ogni giorno di indebita attivazione.

Pertanto, stabilendo un indennizzo di euro 5,00 per ogni giorno di indebita continuazione nella fornitura dei servizi, conseguente alla ritardata lavorazione del recesso, si determina un indennizzo complessivo pari ad euro 2.545,00. Tuttavia, dovendosi avere riguardo, come da disposizione regolamentare, *alla gravità dell'inadempimento*, considerato che l'inadempimento non presenta connotati di particolare gravità - come sarebbe stato, ad esempio, se avesse privato l'utente di un servizio o gliene avesse impedito la regolare fruizione o ancora avesse comportato consistenti esborsi a suo carico - si ritiene equo e proporzionato ridurre di un terzo l'indennizzo come sopra calcolato, determinandolo quindi in euro 1.700,00.

In questo modo è da ritenere che risulti correttamente applicato il combinato disposto dell'art. 11, comma 2 della delibera Agcom 179/03/CSP e dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, in forza del quale gli indennizzi corrisposti e riconosciuti devono essere proporzionati al pregiudizio arrecato, alla natura e alla tipologia del contratto e a tutte le circostanze del caso concreto; infatti, se è vero che l'utente ha subito un pregiudizio, è altrettanto vero che con la dichiarazione di risoluzione contrattuale l'utente ha manifestato di non avere più interesse all'adempimento della prestazione e che, avendo lo stesso chiesto *sic et simpliciter* il recesso dal contratto senza esprimere alcuna volontà di far migrare le utenze verso altro gestore, non gli era affatto preclusa la possibilità di ricorrere al servizio di altro gestore.

Quanto allo storno / rimborso delle fatture successive a quella del 14 ottobre 2008, va precisato che è altresì dovuta dall'utente (e se già pagata resta quindi a suo carico) la quota corrispondente alla erogazione del servizio fino alla data di efficacia della disdetta, cioè il 21 novembre 2008. Per stabilire tale quota occorre avere riguardo alla fattura n. 6938569 del 14 dicembre 2008, dell'importo totale di euro 43,62, che si riferisce appunto al periodo 15 ottobre – 14 dicembre 2008; nello specifico, considerato che i giorni debitamente fatturati sono da considerarsi 38, si determina una somma di euro 27,61 che è dovuta dall'utente e che resta a suo carico se già corrisposta.

2) Mancata risposta ai reclami

Con riferimento alla contestazione relativa alla mancata risposta ai reclami, vanno preliminarmente richiamati i principi sanciti dall'art. 8 della Delibera Agcom 179/03/CSP, in base ai quali gli operatori sono tenuti a comunicare l'esito dei reclami e, in caso di rigetto, a fornire tale comunicazione per iscritto, corredandola di adeguata indicazione degli accertamenti compiuti; ciò, come più volte ribadito dall'Autorità, all'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. In ossequio a tale principio, le condizioni generali di contratto Fastweb prevedono che *“FASTWEB e/o e.BisMedia e/o Rai Click esamineranno il reclamo e forniranno un riscontro al Cliente entro 15 (quindici) giorni dal ricevimento della conferma scritta del reclamo. Nel caso in cui il reclamo riguardi fatti di particolare complessità, che non consentano una risposta esauriente nei termini di cui sopra, FASTWEB e/o e.BisMedia e/o Rai Click, entro detto termine, informeranno il Cliente sullo stato di avanzamento della pratica”*.

Per questi motivi, la mancata risposta al reclamo, da cui deriva la mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo “da mancata risposta al reclamo”, anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP.

Tutto ciò premesso, si ritiene che la domanda di indennizzo per la mancata risposta al reclamo di contestazione dell'indebita fatturazione (datato 25 giugno 2009, inviato via fax e quindi ricevuto dall'operatore lo stesso giorno) debba essere accolta.

Non emerge, infatti, dalla documentazione allegata dall'operatore alcuna risposta alla segnalazione dell'utente che possa essere considerata come valido riscontro nei termini indicati dalla normativa sopra richiamata.

Per la quantificazione dell'indennizzo, dovendo come già detto farsi riferimento – quanto alla normativa applicabile - alla data di presentazione dell'istanza di definizione, risulta applicabile la delibera 73/11/CONS; in particolare, in assenza di quantificazioni contrattualmente stabilite, trova applicazione l'art. 11 della stessa, che fissa in €1,00 l'importo giornaliero dell'indennizzo per il mancato riscontro ai reclami, fino ad un massimo complessivo di euro 300,00.

Nel caso di specie, considerato che il ritardo accumulato tra il 25 giugno 2009 (data di ricezione da parte di Fastweb del fax di reclamo) e il 16 novembre 2011 (data dell'udienza di conciliazione, ovvero il primo momento durante il quale è stato possibile il confronto diretto tra le parti), decurtati i 45 gg. previsti per il riscontro ai reclami dall'art. 24 delle C.G.C. di Fastweb,

corrisponde a 829 giorni, l'indennizzo da riconoscere per il mancato riscontro al reclamo va determinato nel tetto massimo di €300,00 di cui si è detto sopra.

In merito alle spese di procedura, in considerazione di quanto sopra evidenziato, della partecipazione dell'utente all'udienza di conciliazione ma non a quella di definizione, dell'attività dispiegata in termini istruttori e documentale, si ritiene ragionevole liquidare in via equitativa in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura di conciliazione e di definizione.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

RITENUTO che l'istante abbia diritto al rimborso delle spese sostenute per la procedura, equitativamente quantificabili in euro 50,00;

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Corecom per delega dell'Agcom;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

La società Fastweb XXX è tenuta, a favore del sig. XXX, a:

- a) Corrispondere la somma di euro 1.700,00 a titolo di indennizzo per ritardata gestione del recesso dal contratto;
- b) Stornare gli importi insoluti portati dalle fatture nn. 6938569, 731449, 2105627, 3495572, 4905647, 6322118, 7794664, 760041, 2454866 e 3785684 e/o rimborsare gli importi già pagati dall'utente per le medesime fatture, ad eccezione degli importi fatturati fino alla data di efficacia del recesso contrattuale (21 novembre 2008), procedendo alla regolarizzazione amministrativa della posizione dell'istante;
- c) Corrispondere la somma di euro 300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo;
- d) Corrispondere la somma di euro 50,00 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'art. 11, comma 4 della delibera n.179/03/CSP.

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

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 69/2009.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione 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 provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Vice Presidente Corecom
Marco Luigi Cipriano

Il Dirigente Ufficio per il Corecom
Mauro Bernardis