REGIONE
ABRUZZO

Consiglio Regionale
Co.Re.Com. Abruzzo

Deliberazione n. 5 del 15 settembre 2011

OGGETTO: Definizione della controversia [redacted]/Fastweb spa.

L'anno duemilaundici il giorno quindici del mese di settembre alle ore 10,30, presso la sede del Co.Re.Com. in L'Aquila, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	SI	—
Componenti	Alberto Capo	SI	—
	Nazario Cotturone	SI	—
	Alfredo D'Alessandro	SI	—
	Chiara D'Onofrio	—	SI

Assiste la dott.ssa Michela Leacche

IL COMITATO

VISTA la l. 481/1995, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTA la 249/1997 "Istituzione dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

VISTO l'art. 84 d.lgs 259/1993, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, con la quale è stato istituito, presso il Consiglio Regionale, il Comitato Regionale per le Comunicazioni (Corecom), per lo svolgimento delle funzioni di governo, di garanzia e controllo in tema di comunicazione;

VISTA la delibera AGCOM 173/07/CONS "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO l'accordo quadro tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, sottoscritto in data 04 dicembre 2008;

VISTA la convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni" sottoscritto tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA l'istanza di definizione del signor - inoltrata in data 05 maggio 2011 al Corecom Abruzzo e acquisita al prot. n. 3005;

VISTO che con la suddetta istanza l'utente ha instaurato un procedimento di definizione della controversia avverso Fastweb spa, ex artt. 14 e ss delibera AGCOM 173/07/CONS, nei cui confronti ha chiesto "*...il risarcimento dei danni di euro 15.000,00*", a fronte dei seguenti disservizi: 1) applicazione di un piano tariffario diverso da quello comunicato dall'operatore al momento dell'adesione alla proposta commerciale; 2) malfunzionamento/interruzione del servizio;

VISTA la nota del 12.05.2011, prot. n. 3175 con la quale l'Ufficio di Supporto al Corecom ha comunicato alla parti, ai sensi dell'art. 15 comma 2, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della questione in data 07 luglio 2011;

VISTE le note del 16.06.2011 con cui l'ufficio di supporto al Corecom richiedeva alle parti di integrare il fascicolo ai sensi dell'art. 18, comma 2 del Regolamento;

PRESO ATTO della comparizione di entrambe le parti all'udienza del 07.07.2011;

UDITA la parte istante e la società Fastweb spa;

VISTO il verbale della suindicata udienza del 7 luglio 2011;

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

CONSIDERATO quanto segue:

1. l'utente, a seguito dell'adesione alla proposta commerciale di Fastweb, si accorgeva che, contrariamente alle prime due fatture ricevute, le successive addebitavano per il costo di abbonamento euro 125,00 anziché 45,00. Oltre all'irregolarità delle fatture, durante i primi giorni di attivazione dei servizi Fastweb, subiva l'interruzione del servizio e successiva risoluzione contrattuale per mancato pagamento di alcune fatture.

2. La società Fastweb, nelle proprie memorie difensive, inoltrate in data 03.06.2011, deduceva le seguenti considerazioni: in data 17.09.2009 l'utente richiedeva l'attivazione di linea telefonica con Fastweb avvalendosi dell'opzione *number portability* da Telecom Italia sulla numerazione Tale richiesta era regolarmente e tempestivamente espletata con procedura che si completava il 14.10.2009. Trattandosi di linea *wholesale* era attivato, in attesa di completamento della *number portability* un numero provvisorio e ciò, appunto, fino al 14.10.2009. Sin da prima del completamento della *number portability* l'utente contattava il servizio clienti per lamentele e richieste di intervento. In particolare in data 03.10.2009 il signor segnalava l'impossibilità alla navigazione in internet ma risolveva il problema con l'aiuto dell'operatore del *call center*. Il 13.10.2009 sollecitava la *number portability* che si perfezionava il giorno successivo. Il 02.11.2009 segnalava l'isolamento della linea, ripristinata il giorno successivo, come comunicatogli a mezzo sms. Ciò nonostante la fattura n. 7114832 del 30.11.2009 (euro 77,09) veniva saldata in data 20.04.2010, la fattura 384036 del 31.01.2010 (euro 128.89) veniva saldata in due rate il 20.04.2010 ed il 23.04.2010. Tale stato di sostanziale cronica insolvenza generava l'apertura della procedura di sospensione del servizio, effettivamente disposta il 19.04.2010, ma, cessata in data 26.04.2010, a seguito di saldo della morosità. Successivamente, tuttavia, le fatture 3333364 del 31.05.2010, n. 4846689 del 31.07.2010, 6314498 del 30.09.2010, 7904624 del 30.11.2010, 388304 del 31.01.2011 rimanevano insolute. Ciò comportava dapprima una nuova sospensione dei servizi, in data 05.10.2010, e, successivamente, la risoluzione del contratto, disposta in data 24.11.2010. In data 25.11.2010 BT avviava una procedura di migrazione dell'utenza, correttamente espletata in data 14.12.2010. Fastweb formula proposta transattiva di stralcio parziale delle fatture emesse con pagamento della minor somma di euro 331,27 a fronte dell'importo di euro 662,54, ad oggi insoluto.

3. In sede di udienza del 07.07.2011, convocata ai sensi dell'art. 16, comma 4, la società Fastweb spa confermava che il contratto si è regolarmente perfezionato, a fronte dell'accettazione da parte dell'utente dell'installazione delle relative apparecchiature, come da verbale di istallazione depositato in atti. Contestava la sospensione del servizio come rappresentata dall'utente, considerato che i dettagli delle fatture afferenti il periodo contestato registravano un traffico in uscita sia verso utenze fisse sia verso utenze mobili. Tuttavia per mero spirito conciliativo e tacitazione definitiva della controversia, proponeva l'azzeramento totale della posizione debitoria e conseguente rinuncia dell'operatore al credito vantato di euro 662,54.

4. In sede di udienza del 07.07.2011, l'utente precisava che le doglianze espresse nella domanda di definizione hanno ad oggetto i seguenti disservizi: 1) applicazione di un piano tariffario diverso da quello comunicato dall'operatore al momento dell'adesione alla proposta commerciale; 2) interruzione del servizio. Ribadiva l'interruzione del servizio perdurata dal giorno 15.10.2009 al 04.11.2009 e la richiesta dei danni oltre all'azzeramento della morosità. Depositava copia di due telegrammi del 15.10.2009 e del 04.11.2009, inviati a Fastweb.

I.Risultanze istruttorie

Il signor intestatario dell'utenza n. lamenta l'applicazione di un piano tariffario diverso da quello comunicato dall'operatore al momento dell'adesione alla proposta commerciale ed il malfunzionamento/interruzione del servizio;

In particolare, nell'istanza prodotta, ha rappresentato quanto segue: a seguito dell'adesione alla proposta commerciale di Fastweb, si accorgeva che, contrariamente alle prime due fatture ricevute, le successive addebitavano per il costo di abbonamento euro 125,00 anziché 45,00. Oltre all'irregolarità delle fatture, durante i primi giorni di attivazione dei servizi Fastweb, subiva l'interruzione del servizio e successiva risoluzione contrattuale per mancato pagamento di alcune fatture.

II Valutazioni in ordine al caso in esame:

II.a) *Sul rito*

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile ed ammissibile.

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, 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 giurisdizionale ordinaria per il maggior danno. La domanda di "*Risarcimento dei danni di euro 15.000,00*" proposta dal signor deve pertanto intendersi come domanda di condanna della Fastweb al pagamento di un indennizzo in conseguenza delle contestazioni oggetto del presente procedimento.

II.b) *Nel merito*

In base alla documentazione disponibile in atti, deve preliminarmente evidenziarsi che la vicenda oggetto della presente disamina rappresenta un caso di: 1. trasparenza contrattuale per applicazione di un piano tariffario diverso da quello proposto; 2.malfunzionamento del servizio.

II.b.a) ***trasparenza contrattuale.***

In via preliminare è necessario precisare che le doglianze oggetto della presente procedura di definizione non possono essere qualificate come attivazione di servizi non richiesti, posto che, nonostante alcuni riferimenti dell'utente alla mancata sottoscrizione del contratto durante l'udienza di discussione del 07.07.2011, è pacifico per entrambi che la fornitura di servizi di telefonia e ADSL è stata prestata da Fastweb nella piena consapevolezza dell'utente.

Ciò si evince innanzitutto dalla circostanza non trascurabile che il contatto telefonico sia stato sollecitato dall'utente, interessato ai servizi Fastweb.

In subordine il verbale di istallazione dell'impianto HAG, sottoscritto in data 28.09.2009, costituisce prova del fatto che l'utente fosse pienamente conscio di consumare traffico telefonico erogato da Fastweb.

Tuttavia il signor era consapevole di fruire dei servizi Fastweb al costo di euro 45,00 come rappresentato dall'operatore in fase di adesione ai servizi Fastweb, avvenuta in data 17.09.2009.

Dai documenti in atto è emerso che il gestore ha applicato sin dalla prima fattura emessa sempre il medesimo piano tariffario denominato *My Business Offerta Parla e Naviga al costo di euro 69,50* al mese oltre al costo dell'attivazione con *Number portability* per euro 10,00 al mese.

La differenza tra le prime due fatture emesse (7414832/09 e 384036/10) è l'applicazione di una promozione su *My Business Offerta Parla e Naviga* in virtù della quale è stato applicato uno sconto di euro 74,00 oltre IVA ed uno sconto sull'abbonamento con NP euro 20,00 oltre IVA con conseguente

addebito totale alla voce abbonamenti di euro 45,00 oltre IVA anziché 159,00 oltre IVA. Questa è la ragione per la quale l'utente contesta le fatture successive alle prime due, in quanto difformi dall'importo di euro 45,00 rappresentato in sede di perfezionamento del contratto e alla fatturazione dei primi quattro mesi.

A tale proposito è bene ricordare che il regolamento "recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura dei servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza", approvato con delibera 664/06/CONS, all'art. 2, comma 5, dispone "*che la volontà inequivoca del titolare dell'utenza telefonica di concludere il contratto deve risultare da un modulo ovvero altro documento contrattuale, anche elettronico, recante la data e l'ora dell'avvenuto accordo e la relativa sottoscrizione del titolare dell'utenza. Se è utilizzata la comunicazione telefonica, l'adempimento degli obblighi informativi di cui ai commi 1,2,3,4 ed il consenso informato del titolare dell'utenza telefonica possono risultare dalla registrazione integrale della conversazione telefonica, previo consenso dell'interessato alla registrazione, sempre che l'operatore abbia adempiuto anche gli oneri di cui al comma seguente*" ; il successivo art. 6 del Regolamento prevede, altresì, che "*prima o al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto di fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica concluso a distanza, il titolare dell'utenza telefonica deve ricevere un apposito modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni elencate al comma 1 e art. 53 codice del consumo. Con il medesimo modulo, l'operatore comunica al titolare dell'utenza telefonica che, ove ritenga che il servizio non sia stato da lui richiesto, può proporre opposizione, a mezzo fax o di posta elettronica, ai recapiti indicati nella stessa informativa, ferma restando la sua facoltà di opporsi in ogni tempo e con qualsiasi mezzo ad una fornitura non richiesta ai sensi dell'art. 3 e dell'art. 57 codice consumo.*"

Lo spirito della disposizione normativa è finalizzato a rafforzare il diritto del consumatore ad avere una piena consapevolezza circa le proposte commerciali alle quali ha precedentemente aderito per via telefonica. Infatti solo mediante apposito documento scritto il consumatore può verificare che l'offerta proposta sia meno conveniente rispetto a quanto prospettato per telefono dall'operatore, esercitando, quindi, il proprio diritto al ripensamento. Qualora la società somministrante il servizio non abbia provato di aver reso al cliente tutte le necessarie informazioni relative al servizio offerto, prima o al momento dell'esecuzione del contratto mediante modello scritto riportante la data dell'avvenuto accordo, nessun credito può legittimamente vantare verso l'utente.

Tra l'altro l'art. 4 delibera 179/03/CONS stabilisce che gli utenti "*hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi*"; che "*la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi...avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie dei consumatori più deboli*"; che a tal fine gli organismi di telecomunicazione si impegnano "*a presentare in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per i rinnovo ed il recesso, eventuali penali e le condizioni per la cessione del credito e la relativa notifica all'utente ai sensi dell'art. 1264 c.c.*".

La riprova della condotta poco trasparente assunta dal gestore risiede nella completa ignoranza dell'utente dell'attivazione di tre utenze telefoniche di cui una a titolo provvisorio e distinte con le seguenti numerazioni (numero originario su cui operare la NP),

Nel caso di specie l'operatore, sebbene abbia applicato il profilo tariffario già citato, non ha dato evidenza né di copia del contratto sottoscritto né del contenuto della registrazione integrale della contatto telefonico intercoso tra utente e operatore.

Alla luce di quanto emerso, non appare in alcun modo imputabile a responsabilità dell'utente l'aver fatto affidamento su quanto comunicatogli dall'operatore del *call center* circa il costo dell'abbonamento dei servizi fonia e dati.
Per i motivi predetti l'utente ha diritto allo stralcio delle fatture emesse e prive della promozione che riconduce il costo degli abbonamenti ad euro 45,00 oltre IVA.

II.b.b) ***Malfunzionamento del servizio***

In riferimento alla seconda contestazione, dalla documentazione agli atti e dalle dichiarazioni rese in udienza di discussione, si evince che il disservizio lamentato viene impropriamente qualificato come sospensione amministrativa ma, in realtà, trattasi di guasto/malfunzionamento.
In particolare è emerso che:

- l'istante il giorno 15.10.2009 a mezzo telegramma lamenta l'impossibilità di effettuare traffico in uscita e di ricevere traffico in entrata;
- in data 02.11.2009 segnala l'isolamento della propria linea, risolto il giorno 03.11.201 entro le 72 ore previste dalla Carta servizi;
- in data 04.11.2009 segnala nuovamente il disservizio a mezzo telegramma;
- dal dettaglio del traffico della fattura relativa al periodo 01.10.2009-30.11.2009 emerge quanto segue: il traffico in uscita sulla numerazione viene registrato solo dal 03.11.2011, con evidenza dell'impossibilità di utilizzare il servizio o per malfunzionamento o per mancata esecuzione della portabilità (in questo ultimo caso contrariamente a quanto dichiarato dal gestore nelle memorie depositate in data 03.06.2011). Tuttavia, dalle dichiarazioni rese nelle memorie depositate dal gestore emerge che la NP per l'utenza è stata completata in data 14.10.2009 e che, quindi, da questa data avrebbe dovuto funzionare correttamente.
- dal dettaglio delle chiamate sono evidenti le numerose chiamate in uscita verso Fastweb nei giorni 13.10.09, 2.11.2009, 09.11.2009, 11.11.2009;

Con riferimento alla disamina del disservizio in oggetto, deve osservarsi in generale che gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Ne consegue che allorquando l'utente non possa pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio oggetto del contratto, l'operatore di comunicazioni debba considerarsi inadempiente; del resto l'inesatto adempimento, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c., equivale ad inadempimento e come tale idoneo a far sorgere una responsabilità contrattuale in capo al debitore.

Per quanto concerne l'onere probatorio è ormai principio consolidato in giurisprudenza che "*...anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione ma il suo inesatto adempimento (per violazione di doveri accessori..., ovvero per mancata osservanza dell'obbligo di diligenza, o per difformità quantitative o qualitative dei beni) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento*" (Cass. Civ. SS.UU del 30 ottobre 2011, n. 13533). In virtù di ciò a fronte delle lamentate disfunzioni del servizio voce e ADSL da parte del signor , spettava alla società Fastweb provare la regolare e continua fornitura del servizio ovvero, in alternativa, dimostrare che l'inadempimento si era verificato per cause ad essa non imputabili, in ossequio al disposto 1218 c.c.

Di contro, il gestore si è limitato a dichiarare di aver risolto il guasto segnalato in data 02.11.2009 entro le 72 ore previste dalla carta dei servizi, senza fornire alcun elemento probatorio in ordine alla corretta e regolare gestione del cliente e senza addurre la ricorrenza dei casi di *"particolare complessità e/o dovuti a causa di forza maggiore"* del guasto da riparare, come previsto dall'art. 5.4 della Carta dei servizi Fastweb, nei casi di malfunzionamento segnalati dall'utente dal 15.10.2009 al 04.11.2009. La dichiarazione resa da Fastweb, sebbene non dimostrata, può essere considerata pacifica perché non contestata dall'utente in sede di udienza e attraverso le memorie di replica.

Pertanto i giorni di malfunzionamento sono determinati nel seguente modo: dal 15.10.2009 al 04.11.2009 = 20 gg – 2 gg. (02.11.2011 intervento Fastweb entro i termini previsti dalla carta servizi) = 18 gg. utili da indennizzare.

II.c) sospensione erogazione del servizio e cessazione

Nell'istanza di definizione e nelle memorie difensive emerge che il servizio è stata dapprima sospeso per morosità e successivamente risolto. In particolare l'utente salda in ritardo le fatture n.ri 6265127/09, 7414832/09, 384036/10 e dichiara di aver più volte contestato gli importi elevati a Fastweb ma senza alcun esito. Fastweb rappresenta che, a causa del tardivo pagamento delle predette fatture, l'erogazione del servizio veniva sospeso in data 19.04.2010 e ripristinato solo in data 26.04.2010, a seguito di regolarizzazione dei pagamenti. Successivamente, a fronte dell'insolvenza delle fatture 3333364/10, 4846689/10, 6314498/10, 7904624/10, 388304/11, il gestore sospendeva dapprima il servizio in data 05.10.2010 e, successivamente, disponeva la cessazione in data 24.11.2010 con chiusura in data 20.12.2010.

Come è noto, uno dei principi fondamentali in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni (come stabilito dall'art. 3., comma 4, delibera 179/03/CSP e trasfuso nella stessa carta dei servizi Fastweb spa, parte prima) pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi di comunicazione "in modo regolare e continuo". Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione (la cui legittimità è peraltro subordinata all'adempimento di una serie di oneri preventivi in capo all'operatore) e i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del *Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti* (all. A, Del. 173/07/CONS), ovverossia le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), **rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa** ("Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso", così recita il comma 1 del citato art. 5) il cui mancato rispetto rende illegittima l'interruzione del servizio.

Ora, posto che dall'istruttoria è emerso sia il ritardo nel pagamento di alcuni conti telefonici che la morosità dell'utente rispetto alle fatture n.ri 3333364/10, 4846689/10, 6314498/10, 7904624/10, 388304/11 per un totale di euro 662,54, sarebbe ravvisabile una delle ipotesi previste dal citato art. 5; tuttavia il gestore ha omesso di provare di aver adempiuto all'obbligo di preavviso della sospensione del servizio posta in essere in data 19.04.2010 e perdurata fino al 26.04.2010. Con riferimento alla seconda sospensione del 05.10.2010, invece, si è limitato ad esibire una lettera di avviso di risoluzione contrattuale datata 22.11.2010 con la quale si concedevano quindici giorni di tempo per provvedere al saldo della morosità residua, ma, di fatto, sospendendo il servizio il giorno 24.04.2010, eliminava ogni

efficacia cautelativa alla predetta lettera, in contrasto con le disposizioni di cui alll'art. 5, comma 2. Inoltre la lettera datata 22 ottobre 2010 molto probabilmente è giunta all'indirizzo dell'utente anche successivamente alla sospensione operata in data 24 novembre 2011, impedendo all'utente di conoscere le azioni coercitive che l'azienda avrebbe intrapreso in caso di perdurante stato di insolvenza;

CONSIDERATO che la società Fastweb spa ha agito non in conformità con le disposizioni di cui alle delibere AGCOM n. 664/06/CONS e 179/03/CONS nonché al disposto di cui all'articolo 1218 c.c.;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la responsabilità per l'oggetto in contestazione: trasparenza contrattuale (applicazione di un piano tariffario diverso da quello comunicato dall'operatore al momento dell'adesione alla proposta commerciale) e malfunzionamento/interruzione del servizio è imputabile alla società Fastweb spa ed in quanto tale implica una corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente;

RITENUTO di dover applicare, al riguardo, l'art. 2 del Regolamento "in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", approvato con delibera AGCOM n. 73/11/CONS che, all'art. 2, definisce il suo ambito di applicazione, in considerazione del fatto che il gestore non ha fornito la prova dell'avvenuta corresponsione degli indennizzi contrattualmente previsti e del fatto che dal verbale di mancato accordo non risulta l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli stessi;

CONSIDERATO che nel caso di specie si ravvisa l'applicabilità degli artt. 4, 5 e12 del Regolamento citato per individuare la tipologia di indennizzi liquidabili. In particolare:

a) *Malfunzionamento del servizio*

Nella presente disamina, acclarato che la NP dell'utenza principale , è stata completata in data 14.10.2010 e che dal dettaglio del traffico della fattura di riferimento (7414832/09) è presente traffico in uscita solo dal 03.11.2011 ed un traffico discontinuo sull'utenza (numero provvisorio non riconducibile dalla clientela all'attività commerciale esercitata dall'utente), emerge che il disservizio in esame è sussumibile all'ipotesi prevista dal comma 1, art. 5 del Regolamento.
Il combinato disposto degli artt. 5 e 12 del Regolamento dispone che *"in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno di interruzione"* che, nel caso di utenza affari, è computato in misura pari al doppio.
Pertanto, alla luce delle valutazioni svolte, l'utente a diritto a vedersi riconoscere i seguenti indennizzi, a carico di Fastweb:

- malfunzionamento internet dal 15.10.2009 al 04.11.2009 = gg. 20 detratti gg. 2 (intervento entro le 72 ore ex art. 5.04 carta servizi) = 18 gg. = euro 90,00 (5,00 euro pro die x 18 gg.);
- malfunzionamento internet dal 15.10.2009 al 04.11.2009 = gg. 20 detratti gg. 2 (intervento entro le 72 ore ex art. 5.04 carta servizi) = 18 gg. = euro 90,00 (5,00 euro pro die x 18 gg.);

Tenuto conto che trattasi di utenza affari, la somma di euro 180,00 andrà raddoppiata a favore dell'utente che avrà diritto a vedersi corrispondere la somma di euro 360,00.

b) *sospensione erogazione del servizio e cessazione*

Dalle risultanze dell'istruttoria è emerso che il gestore ha disposto la sospensione e, successivamente, la cessazione del servizio illegittimamente perché avvenuta in carenza di preavviso, la cui doverosità è imposta dall'art. 5 del Regolamento, approvato con delibera 173/07/CONS. L'esame della documentazione ha evidenziato che la sospensione del servizio è avvenuta in due distinti momenti: in data 19.04.2010 l'erogazione rimane sospesa fino al 25.04.2010; in data 05.10.2010 il servizio subisce un ulteriore sospensione con successiva cessazione dell'utenza per intervenuta risoluzione contrattuale in data 14.12.2010, quando l'utenza viene migrata in BT Italia.

Pertanto, insistendo la sospensione su un servizio non accessorio, trova applicazione il combinato disposto degli artt. 4, comma 1, e 12, di guisa che il calcolo da effettuarsi per la liquidazione è il seguente:

- 1° sospensione; 6 gg. x 7,50 = 45 euro

- 2° sospensione: 70 gg. x 7,50 = 525,00 euro

Tenuto conto che trattasi di utenza affari, la somma di euro 570,00 andrà raddoppiata a favore dell'utente che avrà diritto a vedersi corrispondere la somma di euro 1.140,00;
VISTA la proposta di deliberazione del Dirigente del servizio amministrativo di supporto alle autorità Indipendenti;

UDITA l'illustrazione del Presidente Filippo Lucci nella seduta del 15 settembre 2011;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge, per i motivi indicati:

DELIBERA

1. la società Fastweb spa:

   a) a totale regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile del signor , è tenuta a stornare per intero le seguenti fatture: 3333364 del 31.05.2010, 4846689 del 31.07.2010, 6314498 del 30.09.2010, 7904624 del 30.11.2010, 388304 del 31.01.2011.
   b) è tenuta a liquidare a favore del signor la somma di euro 360,00, a titolo di indennizzo per malfunzionamento dell'utenza (calcolata moltiplicando 5,00 € quale importo giornaliero indicato dall'art. 5 del regolamento per 18 gg di malfunzionamento servizio Internet e per ogni servizio accessorio di internet e fonia, raddoppiata ai sensi dell'art. 12 del Regolamento);
   c) è tenuta a liquidare a favore del signor la somma di euro 1.140,00, a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio (calcolata moltiplicando 7,50 € quale importo giornaliero indicato dall'art. 4, comma 1 e 2 del Regolamento, per 76 gg di sospensione dell'erogazione del servizio, raddoppiata ai sensi dell'art. 12 del Regolamento);

2. La somma così determinata a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

3. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, some previsto dall'art. 11 comma 4 del Regolamento approvato dalla delibera 179/03/CSP.

4. Ai fini 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.

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

6. Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine massimo di sessanta 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 Dirigente
Dott.ssa Michela Leacche

Il Presidente
Dott. Filippo Lucci