

**DELIBERA DL/075/15/CRL/UD del 6 maggio 2015**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**DI MARCO G. / FASTWEB xxx / VODAFONE OMNITEL xxx – TELETU**  
**(LAZIO/D/603/2013)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

NELLA riunione del 6 maggio 2015;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “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, recante “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

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 del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza dell’utente G. Di Marco presentata in data 2 ottobre 2013;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato – nei confronti di Vodafone Omnitel xxx – Teletu (di seguito Teletu) e di Fastweb –la mancata lavorazione del ripensamento esercitato ritualmente sulla migrazione da Fastweb a Teletu, con conseguente interruzione del servizio Voce ed internet, la perdita della numerazione oltre alla emissione da parte di Teletu di fatture ingiustificate; lamentava inoltre la disforme fatturazione da parte di Fastweb sul nuovo contratto attivato rispetto alle condizioni pattuite, nonché la lentezza della connessione internet.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, negli atti difensivi e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. Di avere aderito, nel mese di dicembre 2011 ad una proposta contrattuale telefonica Teletu per la migrazione della linea (voce e adsl) dal precedente gestore Fastweb;
- b. Nelle more della migrazione l'istante veniva contattato da Fastweb la quale al fine di non perdere il cliente avanzava una nuova proposta di contratto più favorevole, tale da indurlo ad inviare lettera raccomandata a/r di disdetta dal contratto stipulato con Teletu ;
- d. A causa della mancata comunicazione da parte di Fastweb a Teletu del mantenimento della linea il giorno 23.12.2011 all'istante venivano sospesi i servizi;
- e. A causa di imprecise problematiche segnalate dagli operatori, l'istante decideva di accettare, pur di riavere in tempi rapidi la linea presso la propria residenza, il cambio di numero telefonico e sebbene fosse stato assicurato che l'operazione sarebbe stata conclusa in giorni 15, in realtà l'attivazione avveniva in giorni 43;
- f. Contemporaneamente, nonostante l'istante avesse cambiato il numero di utenza, Teletu continuava a fatturare sull'utenza migrata, mentre Fastweb, sul nuovo contratto, non garantiva il rispetto delle condizioni tariffarie né della velocità di connessione contrattualizzata.
- g. Successivamente a causa del perdurare delle problematiche evidenziate l'istante, inviava reclamo alla Fastweb rimasto senza riscontro;
- h. In data 13.03.2013 l'istante avanzava richiesta di conciliazione al Corecom, ed il tentativo obbligatorio di conciliazione, discusso alle udienze del 16.5.2013 e 9.07.2013, si concludeva con esito negativo.

In base a tali premesse, l'utente chiedeva pertanto oltre alla chiusura della posizione contabile con Teletu, spiegazioni sulle bollette Fastweb e ripristino delle condizioni accettate, nonché il recupero dell'originario numero e il ripristino della velocità di connessione.

Con le memorie, specificava le richieste indennizzatorie come di seguito:

1. Indennizzo ex art. 3 allegato A alla Del. 73/11/CONS (ritardata attivazione) per giorni 43, per €322,50;
2. indennizzo ex art. 4 allegato A alla Del. 73/11/CONS (sospensione) per giorni 43, per €322,50;
3. indennizzo ex art. 5 allegato A alla Del. 73/11/CONS (malfunzionamento servizio internet) dal giorno 1.02.2012 alla data delle memorie (30.10.2013), per € 1.650,00;
4. indennizzo ex art. 6 allegato A alla Del. 73/11/CONS (omessa portabilità) dal giorno 7.12.2011 al 25.10.2013 per € 3.565,00;
5. l'indennizzo ex art. 9 allegato A alla Del. 73/11/CONS (perdita numerazione) per € 1.000,00;
6. l'indennizzo ex art. 11 allegato A alla Del. 73/11/CONS ( mancata risposta al reclamo) per € 600,00;
7. € 300,00 per le spese di procedimento.

## **2. La posizione dell'operatore Fastweb.**

Fastweb deduceva, nella propria memoria difensiva, che in data 5.12.2011 perveniva richiesta di migrazione dell'utenza da parte dell'operatore Teletu correttamente espletata nella Fase 2, perfezionatasi nel successivo 23.12.2011, giuste schermate del sistema Eureka.

Pertanto, non potendo l'operatore Donating rifiutare la migrazione, se non per specifica incongruenza dei dati, non applicabile al caso de quo, declinava ogni responsabilità in ordine alla perdita della numerazione in contestazione, risultando la stessa attivata regolarmente da Teletu.

Sostiene Fastweb che in ordine all'asserita difforme fatturazione, le nuove condizioni commerciali venivano applicate già a far data dalla fattura del febbraio 2012, sul nuovo account 4255837 e contestava la mancata applicazione sulla nuova numerazione delle promozioni abbinate al precedente contratto poiché in fase di ricontrattualizzazione possono essere associate solamente le offerte commerciali valide al momento dell'adesione, come spiegato all'istante con comunicazione telefonica del 19.04.2012.

Eccepiva, in ordine all'asserita lentezza della connessione internet l'indeterminatezza e la genericità delle contestazioni, e pertanto la non accoglibilità della relativa domanda; eccepiva inoltre ex art. 19 del Regolamento Agcom l'inammissibilità delle richieste avanzate dall'istante poiché contenenti profili chiaramente risarcitori e, per spirito conciliativo e senza riconoscimento di responsabilità, si dichiarava disponibile a riconoscere in favore dell'istate la somma di €350,00.

## **3. La posizione dell'operatore Teletu.**

Teletu in via preliminare eccepiva l'inammissibilità delle domande poiché in contrasto con la delibera 73/11/Cons poiché mancanti di una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta Servizi nonché delle Delibere Agcom.

Precisava che in data 2.12.2011, l'utente aveva prestato il proprio consenso all'attivazione dei servizi Teletu, voce e ADSL aderendo al piano tariffario "Rete Tutto Compreso" di cui alla registrazione telefonica in atti, sicché il gestore avviava la procedura per l'importazione dal gestore Donating dell'utenza, che veniva regolarmente attivata il 23.12.2011.

Evidenziava che a seguito di ricezione della raccomandata di disdetta da parte dell'istante, seppur sprovvista di copia del documento di identità, comunicava all'istante le modalità per perfezionare il domandato rientro in Fastweb, evidenziando che era compito dell'utente comunicare il relativo codice all'operatore prescelto e che il processo di dismissione era a carico del nuovo gestore.

Affermava dunque che nessuna richiesta di migrazione afferente l'utenza xxxxxx838 perveniva alla Teletu da parte di altri operatori telefonici, pertanto l'utenza rimaneva attiva e funzionante con relativa produzione di costi sino al 20.09.2012, data di disattivazione della risorsa a causa dell'insoluto maturato.

Declinava pertanto ogni responsabilità, chiedeva il rigetto di tutte le domande evidenziando un credito nei confronti dell'istante di €293,56.

#### **4. La posizione dell'operatore Telecom Italia.**

Telecom Italia, coinvolta nel presente procedimento solo a fini istruttori ex art. 18 Regolamento di cui alla la Delibera n. 173/07/CONS, ha dedotto che il n. xxxxxxxx142 è un numero nativo OLO Fastweb, e che il sig. Di Marco non è presente nei sistemi commerciali in uso a Telecom.

#### **5. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Quanto alle domande dell'utente, così come formulate nell'istanza e nelle memorie, sono inammissibili quelle relative all'ordine di recupero dell'originaria numerazione, di ripristino delle condizioni tariffarie e della velocità di connessione pattuite con Fastweb, così come quella di ottenere " *chiarimenti su fatture emesse* ", in quanto tutte afferenti ad un obbligo di "facere" non imponibile agli operatori mediante provvedimento di definizione ai sensi di quanto stabilito dall'art.19, comma 4 del Regolamento Agcom.

Parimenti non procedibile deve ritenersi la domanda di indennizzo per omessa portabilità – pur nella sua genericità- in quanto in contraddizione con la doglianza principale espressamente costituita dalla mancata lavorazione del ripensamento sulla portabilità richiesta a Teletu; né, qualora la domanda fosse rivolta a Fastweb, sarebbe accoglibile nel merito, in quanto non risulta provato che l'utente abbia stipulato un contratto per il rientro della numerazione dall'operatore Teletu, anzi risulta aver attivato una nuova utenza.

L'oggetto della presente controversia appare pertanto circoscritto, in via principale, alla verifica del legittimo esercizio del diritto di ripensamento sulla migrazione richiesta a Teletu, sull'interruzione dei servizi conseguente e sulle sorti della numerazione oggetto di portabilità .

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

##### **5.1 Sul ripensamento e interruzione dei servizi**

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. Il 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Alla luce di quanto sopra, si premette che l'utente non ha assolto all'unico onere probatorio sullo stesso gravante mediante produzione dei contratti (sia con Teletu che con Fastweb) sui quali si fondano le sue pretese; né ha prodotto altra documentazione utile alla ricostruzione delle vicende contrattuali (ad es. fatture), né, in subordine, ha indicato almeno la data delle relative stipule, trattandosi di contratti a distanza conclusi con contatto telefonico.

Tuttavia, ai fini delle valutazioni di pertinenza, appaiono sufficienti le indicazioni fornite dai gestori.

Ebbene, è pacifico che tra le parti sia intervenuta una stipula contrattuale mediante contatto telefonico, che Teletu prova essere avvenuta il 2.12.2011 mediante produzione del file audio della registrazione telefonica, rientrando pertanto la fattispecie nei c.d. "contratti a distanza" di cui all'art.50 e segg del Codice del Consumo e della Delibera Agcom n.664/06/CONS, che ne disciplinano i vari aspetti (obblighi informativi del gestore, esecuzione del contratto, termini di recesso ecc); ciò è confermato oltre che dall'iniziale prospettazione dell'utente e dal contenuto della comunicazione di recesso e di reclamo, anche dal gestore Teletu nei propri scritti difesivi e relativa documentazione allegata.

E' altresì pacifico che l'utente, accettando una proposta commerciale di retention da parte di Fastweb abbia comunicato a Teletu il proprio ripensamento ai sensi degli artt.64 e 65 del Codice del Consumo, nonché dell'art.5 della Delibera n.664/06/CONS, ossia entro 10 giorni lavorativi dalla conclusione del contratto, o dall'assolvimento degli obblighi informativi da parte del gestore.

Il gestore stesso conferma la lavorazione del ripensamento, esercitato dall'utente con raccomandata A/R del 6.12.2011 ricevuta il 13/12/2011.

Considerato che il fatto dedotto con l'istanza di definizione è l'interruzione del servizio a far data dal 23.12.2011, data che dalle schermate ART prodotte da Teletu coincide con l'espletamento della migrazione, occorre verificare la tempestività del ripensamento esercitato e gli effetti prodotti da questo sulla migrazione in corso.

In tale ottica, la disciplina dettata a tutela dei consumatori che stipulano contratti a distanza, va ad integrarsi necessariamente con quella che regola le procedure di attivazione-migrazione cessazione con rientro tra operatori di TLC.

La normativa in tema di portabilità prevede, in generale, la possibilità per il cliente di interrompere la procedura di passaggio.

Si ricorda infatti, che l'art.17, comma 7 della delibera n.274 prevede che: "Qualora il recipient riceva nei termini previsti una comunicazione di recesso, da inviare nelle modalità previste dall'art.5 comma 3 del Regolamento in Allegato A della Delibera n.664/06/CONS, da parte del cliente, procede senza indugio all'interruzione della procedura di attivazione o migrazione".

Dunque i gestori non dovrebbero processare la migrazione, ovvero non dovrebbero proseguirla, ovvero ancora dovrebbero interromperla e ripristinare la precedente configurazione, in pendenza del termine di 10 giorni per il ripensamento, o all'atto della sua ricezione.

Ove ciò non avvenga l'utente ha diritto ad un indennizzo per i disservizi che derivino da tale inadempimento.

Nel caso in esame, era il Recipient Teletu –destinatario della mutata volontà dell'utente con disdetta- a doversi fare carico dell'annullamento del processo di migrazione e del ripristino dello status quo ante, senza disagi e disservizi per l'utente.

Orbene, è la stessa Teletu a provare che il ripensamento con espressione della volontà di rimanere cliente Fastweb è pervenuto nella sfera di conoscenza del gestore il 13. 12.2011, data che dalle schermate Art, nonché Eureka prodotte dal Donating Fastweb , coincide con l'espletamento della fase 2 e con l'ok pervenuto da quest'ultimo; dunque in una fase in cui era tecnicamente possibile interrompere la migrazione, la stessa è proseguita e nemmeno in seguito il Recipient si è adoperato per il ripristino della configurazione originaria adoperandosi per il rientro dell'utenza. La dichiarazione circa l'avvenuto contatto con il cliente al fine di impartirgli le necessarie istruzioni per il rientro, non è provata, e in ogni caso sarebbe indizio del fatto che comunque la migrazione si era illegittimamente conclusa e pertanto sarebbe stato necessario intraprenderne una ex novo verso Fastweb.

Né, del resto, Teletu ha provato che l'utente aveva prestato il proprio consenso all'esecuzione immediata del contratto (ex art. 55 del Codice del Consumo) precludendosi così il ripensamento.

Ammesso pertanto da Teletu il regolare espletamento della migrazione al 23.12.2011 per la voce e al 30.12.2011 per l'adsl, l'interruzione lamentata dall'utente è ascrivibile alla gestione del recipient Teletu, il quale nulla ha provato ( neanche con le fatture prodotte) sul regolare funzionamento dei servizi , ma si è limitato ad affermare che *“la risorsa de qua è rimasta attiva e funzionante, con la relativa produzione di costi, sino al 20.9.2012, data di disattivazione della risorsa a causa dell'insoluto maturato”*.

Teletu è pertanto responsabile del disservizio arrecato all'utente (privazione del servizio) in conseguenza della mancata esecuzione della espressa volontà di ripensamento sulla migrazione intrapresa e pertanto deve indennizzare l'utente.

Il periodo computabile ai fini della determinazione dell'indennizzo va dal 23.12.2011, giorno in cui l'utente dichiara essere stato privato del servizio fino al 20.1.2012, data di attivazione della nuova numerazione con Fastweb, data rinvenibile dalla fattura n. 754507 del 31.1.2012, nel silenzio di entrambe le parti sulla data di stipula e/o attivazione del nuovo contratto.

Così l'utente ha diritto, ai sensi del combinato disposto degli art.6, comma 2 e 5 comma 1 dell'allegato A alla Delibera indennizzi, all'indennizzo di Euro 140,00, per l'interruzione del servizio conseguente alla non voluta migrazione dell'utenza .

Conseguentemente Teletu deve provvedere a stornare ogni insoluto sulla numerazione attivata.

## **5.2 Sulla perdita della numerazione**

Deduce l'utente che a causa di non precise informazioni dei gestori all'esito della migrazione, si risolveva ad attivare nuova numerazione con Fastweb.

Come da motivazione precedente, deve escludersi Fastweb da ogni responsabilità sul perfezionamento della migrazione non desiderata dall'utente, poiché il suo compito si esauriva nella validazione della fase 2, non potendo pertanto incidere sulla numerazione oggetto di portabilità.

Vodafone riferisce che la numerazione era regolarmente importata sui sistemi Teletu e attiva fino al settembre 2012 quando veniva disattivata per morosità; che a seguito dell'acquisizione della mutata volontà dell'utente, lo contattava per impartirgli le istruzioni per far rientrare l'utenza in Fastweb, ma di tale attività non fornisce alcun riscontro. La responsabilità pertanto sulla mancata revoca del processo di migrazione e sulla mancata, successiva informativa all'utente sulle modalità per riottenere la numerazione è imputabile a Teletu.

L'utente non ha fornito prova del numero di anni di titolarità della numerazione originaria, ma a ciò ha sopperito Fastweb fornendo il contratto stipulato nel febbraio 2005 per la numerazione persa; pertanto la prova è raggiunta almeno a far data da quell'anno e fino al dicembre 2011, quando la numerazione passò a Teletu.

Ai sensi dell'art.9, spetta pertanto un indennizzo per la perdita della numerazione pari a Euro 700,00 Euro.

### **5.3 Sulla ritardata attivazione del servizio**

Quanto alla distinta domanda, rivolta al gestore Fastweb, di indennizzo da ritardata attivazione della nuova utenza rispetto ai 15 giorni dichiarati alla stipula, la stessa non è accoglibile, non avendo l'utente fornito, come sopra ricordato, e nonostante gli fosse stato appositamente richiesto, alcuna prova della data di stipula contrattuale, nemmeno la mera indicazione della data di prestazione del consenso, dalla quale far decorrere eventualmente i tempi di attivazione. Né a ciò ha provveduto il gestore mediante deposito di alcun nuovo contratto sottoscritto.

### **5.4 Sulla lentezza di connessione e fatturazione Fastweb difforme dal contratto.**

Non possono essere accolte le ulteriori domande avanzate dall'istante essendo caratterizzate dall'assoluta indeterminatezza ed estrema genericità, nonché non supportate da idonea documentazione valida a provare l'inadempimento da parte di Fastweb.

Quanto alle difformi condizioni tariffarie applicate da Fastweb sulla nuova utenza contrattualizzata, l'utente non ha prodotto il contratto ( nemmeno citato l'offerta cui avrebbe aderito) per cui non è possibile procedere ad una verifica delle condizioni applicabili , né di quelle effettivamente applicate, oltretutto non avendo l'utente depositato le fatture contestate.

Quanto alla lentezza della connessione internet, premesso che anche in questo caso non è stata fornita prova della velocità dell'adsl garantita dal contratto, sono state allegate risultanze di test non certificati in quanto non eseguiti con il sistema Nemesys previsto dalla normativa di riferimento, la Delibera n. 244/08/CONS recante "*Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ...*" che all'art.8, comma 6 recita: "*Qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata*";

Pertanto, avendo gli utenti finali a disposizione il test di velocità sul sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it) – Sistema certificato Nemesys, le segnalazioni e reclami adottati relativi alla lentezza del

collegamento, avrebbero dovuto essere supportati dal previo espletamento da parte dell'utente della procedura di cui al citato art.8 comma 6, Delibera 244/08/CSP;

Si precisa, avuto riguardo alle richieste indennizzatorie dell'utente, che, ai sensi della norma testè citata, quandanche le rilevazioni sul sistema *Nemesys* fossero state effettuate ed avessero fornito prova dell'effettivo degrado del segnale, l'utente avrebbe avuto solo la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione, mentre l'indennizzo sarebbe stato circoscritto, in conformità con quanto previsto dall'art.4 della delibera n.131/06/CSP, ai ritardi, rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto, nella riparazione dei malfunzionamenti segnalati.

Pertanto, non essendo stati circostanziati dall'utente nè reclami certificati, né alternative segnalazioni di guasto inoltrate al gestore Fastweb, la domanda non può essere accolta.

## **6. Sui reclami**

L'istante lamenta la mancata risposta "*al reclamo sia Fastweb, sia Teletu*" per Euro 600,00.

La domanda è parzialmente accoglibile.

Non è stato rinvenuto alcun reclamo al gestore Teletu, mentre risulta il reclamo presentato a Fastweb per mezzo di raccomandata a/r, a mezzo di proprio legale, del 24.07.2012, ricevuta da Fastweb il 31.7.2012

Rileva, allora, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP, secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'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.

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata risposta al reclamo inviato, come è da considerarsi la fattispecie, da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP e della Carta Servizi.

Per la determinazione dell'indennizzo, ai sensi degli artt. 2 e 11 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, considerato che il reclamo è stato ricevuto il 31.7.2012, considerato il tempo utile alla risposta (45 giorni), e il lasso di tempo intercorso fino alla data dell'udienza di conciliazione (16.5.2013) in occasione della quale le parti hanno interloquito sulla problematica, viene riconosciuto un indennizzo di Euro 244,00 a carico di Fastweb.



## **7 . Sulle spese di procedura**

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00) da porsi a carico a carico di Fastweb e di Teletu nella misura del 50% ciascuno, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, delle difese svolte e delle congrue proposte transattive formulate dagli operatori, rifiutate dall'utente.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del responsabile del procedimento ;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. Accoglie parzialmente le domande proposte da il sig. G. Di Marco nei confronti di Vodafone Omnitel xxx – Teletu e di Fastweb xxx ;

2. La società Vodafone Omnitel xxx – Teletu è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 140,00 ( centoquaranta/00) a titolo di indennizzo ex art. 6 comma 2 e 5 comma 1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS;

ii. euro 700,00 (settecento/00) ex art.9 allegato A alla Delibera 73/11/CONS

La società Vodafone Omnitel xxx -Teletu è inoltre tenuta a stornare l'insoluto a carico dell'utente .

3. La società Fastweb xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 244,00 (Duecento quarantaquattro/00) a titolo di indennizzo ex art. 11, allegato A alla Delibera 73/11/CONS;

4. Le società Vodafone Omnitel xxx – Teletu e Fastweb xxx, sono tenute, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

7. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, il 6 maggio 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto