**CO.RE.COM. ABRUZZO**
**Comitato Regionale per le Comunicazioni**

**Deliberazione n. 28 del 18 luglio 2014**

**OGGETTO: Definizione delle controversie [redacted] Telecom, Fastweb e Sky**

L'anno duemilaquattordici il giorno 18 del mese di luglio alle ore 12.00, 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 | | |
| **Componenti** | Alberto Capo | | |
| | Nazario Cotturone | | |
| | Alfredo D'Alessandro | | |
| | Chiara D'Onofrio | | |

IL COMITATO

**VISTA** la L. n. 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 L. n. 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 del 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;

**VISTA** la Delibera AGCOM 73/11/CONS relativa al Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori;

**VISTE** le linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera AGCOM 276/13/CONS;

**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 presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell'art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dalla [redacted] in data 16 dicembre 2013 ed acquisita in pari data al prot. n. 11076 nei confronti di Telecom Italia s.p.a., con la quale ha chiesto "*....di essere indennizzata/rimborsata per la perdita del numero storico da parte di Telecom, così come previsto dalla delibera Agcom 73/11/CONS o altra delibera all'utente più favorevole; mancata lavorazione del reclamo; mancata attivazione del vecchio numero; perdita del numero storico detenuto da oltre 15 anni*";

**VISTA** l'istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell'art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS [redacted] in data 16 dicembre 2013 ed acquisita in pari data al prot. n. 11078 nei confronti degli operatori Fastweb s.p.a. e Sky Italia s.r.l., con la quale ha chiesto "*... indennizzo per tutte le somme addebitate sulla propria carta di credito per il nuovo contratto Sky e Fastweb per un servizio mai ricevuto, oltre all'indennizzo previsto dalla delibera Agcom 73/11 per la mancata risposta al reclamo, per la mancata attivazione del servizio così come promesso, per la perdita del numero storico e alle spese legali*" a causa dell'asserita mancata attivazione dei servizi richiesti entro i termini contrattualmente previsti e della mancata lavorazione della disdetta;

**VISTA** la nota del 29 gennaio 2014, prot. n. 2088, con la quale l'Ufficio di Supporto al Corecom ha ritenuto opportuno riunire le medesime istanze e trattarle congiuntamente, trattandosi di questioni correlate tra loro e legate alla stessa utenza telefonica, comunicando alle parti, ai sensi dell'art. 15, comma 2 della citata Delibera AGCOM, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi alla relativa udienza di discussione in data 19 marzo 2014, successivamente rinviata al 4 aprile 2014;

**VISTA** la memoria difensiva ritualmente depositata [redacted] in nome e per conto delle parti istanti in data 06/03/2014, acquisita al prot. n° 5071, precisa quanto di seguito specificato:

- [redacted] deteneva il n° 0861/244134 con Telecom per il servizio voce e ADSL da più di 15 anni; nell'aprile 2012 senza autorizzazione alcuna o richiesta da parte della stessa, la Fastweb/Sky procedeva all'attivazione della anzidetta utenza con contratto intestato [redacted]
- In data 31/05/2012 la [redacted] immediatamente inviava a Telecom un fax per chiedere di non effettuare nessun passaggio dell'utenza in quanto da lei non autorizzato; nonostante ciò la linea veniva attivata da Fastweb;
- Le veniva consigliato da Telecom di attivare un nuovo numero per impossibilità di attivare quello vecchio;
- Nonostante il predetto passaggio, gli operatori Fastweb e Sky non hanno mai provveduto ad attivare i servizi richiesti [redacted] il quale si è visto anche addebitare sulla propria carta di credito costi relativi ad un servizio mai reso fino alla data del 06/05/2013, nonostante i reiterati reclami;

Allegano alla memoria nota del 31/05/2012 a firma della [redacted] indirizzata a Telecom, con la quale si chiedeva di non procedere alla migrazione dell'utenza verso Fastweb e nota del 05/06/2012 a firma del [redacted] indirizzata a Fastweb nella quale si esplicitava la volontà di recedere dal contratto stipulato con il medesimo operatore.

**RISCONTRATO** che nella memoria sopra citata venivano specificate le richieste di indennizzo relativamente ai lamentati disservizi rispettivamente:

1. Per il [redacted]
    - Indennizzo per mancata attivazione della linea voce, ADSL e TV;
    - Indennizzo per la perdita del numero storico intestato alla sig.ra Marcozzi da oltre 15 anni;
    - Indennizzo per ogni giorno di disservizio per la mancata attivazione dei servizi dall'aprile 2012 ad oggi;
    - Rimborso delle somme pagate a Sky e Fastweb per il servizio non reso;

2. Per [redacted]
   - Indennizzo per la mancata riattivazione della linea da parte di Telecom;
   - Indennizzo per il passaggio della linea ad altro soggetto non autorizzato da parte di Fastweb;
   - Indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
   - Indennizzo per ogni giorno di disservizio per la mancata attivazione dei servizi dall'aprile 2012 ad oggi;
   - Rimborso delle somme pagate per la nuova linea che è stata costretta ad attivare;

**VISTA** la memoria difensiva ritualmente depositata dall'operatore Fastweb in data 31/01/2014, acquisita al prot. n° 2317, nella quale nel ribadire la correttezza delle proprie azioni precisa in particolare quanto di seguito evidenziato:

- In occasione dell'esperimento del tentativo di conciliazione, pur disconoscendo ogni responsabilità, ha proposto all'istante [redacted] un indennizzo omnicomprensivo di euro 600,00. Tale somma pur se non accettata in sede transattiva è stata comunque corrisposta al Sig. Nicodemi;
- Con riferimento all'indennizzo per la mancata lavorazione del reclamo, fa presente che tale richiesta è da considerarsi infondata dal momento che nessun reclamo è stato inoltrato alla Fastweb, né corrispondenza di altra natura è stata ricevuta ad eccezione della lettera di disdetta.
- Fa presente che gli apparati non è stato possibile consegnarli all'utente per compiuta giacenza perfezionatasi il 31/05/2012. Solo in data 06/06/2012 l'istante ha inviato disdetta in cui però non manifestava alcuna intenzione di rientrare in Telecom o comunque di conservare la numerazione. Pertanto si è provveduto correttamente a cessare il contratto mandando il numero in cancellazione.

**VISTA** la l'ulteriore memoria inviata dall'operatore Fastweb in data 20/02/2014 ed acquisita al prot. 4026, con la quale lo stesso comunica e documenta di aver provveduto a riconoscere all'istante in data 24/12/2013 la somma di euro 600,00 tramite assegno circolare, effettivamente ricevuto dall'utente in data 30/12/2013;

**VISTA** la memoria difensiva ritualmente depositata dall'operatore Sky in data 31/01/2014, acquisita al prot. n° 2316, con la quale lo stesso precisa quanto di seguito esplicitato:

- Il [redacted] in data 30/12/2004 stipulava un contratto con Sky scegliendo la combinazione di pacchetto composta da Primo Sky+Cinema al costo mensile di euro 30,00;
- Successivamente in data 02/05/2012 il cliente aderiva all'offerta formulata da Fastweb e denominata "Home Pack" che prevedeva l'attivazione dei servizi di telefonia ed internet da parte del suddetto operatore ad un costo promozionale. La suddetta offerta è disciplinata da due distinti contratti regolati da apposite e separate condizioni generali di abbonamento, oltre alle condizioni generali relative all'offerta congiunta "Home Pack di Sky e Fastweb per assicurare il coordinamento tra i servizi offerti da entrambi, ferma restando poi la gestione degli stessi da parte di ciascun operatore;
- Con lettera racc. A. R. data 05/06/2012, anticipata via fax, il cliente ha inviato a Fastweb la richiesta di disdetta per la linea telefonica;
- Il cliente ha fruito e fruisce tutt'ora del servizio regolarmente e, pertanto, Sky non è in alcun modo responsabile di quanto occorso e lamentato con la società Fastweb.

**VISTA** la memoria difensiva ritualmente depositata dall'operatore Telecom in data 06/03/2014, acquisita al prot. n° 5021, nella quale nel ribadire la correttezza delle proprie azioni precisa in particolare quanto di seguito evidenziato:

- Rispetto a quanto accaduto all'utenza storica intestata [redacted] rileva che al momento della richiesta dell'istante medesima di interruzione della procedura di portabilità l'utenza de qua

era già migrata nella gestione dell'altro operatore, pertanto non aveva più alcun potere di intervento, né poteva recuperare il numero, cessato da parte di altro operatore;

- In data 09/05/2012 Fastweb inviava una richiesta di attivazione standard dell'utenza della [redacted] e pertanto veniva rilasciata la linea in favore del predetto operatore, come da schermata pitagora allegata: dunque la linea essendo nella piena disponibilità di "OLO" l'esponente non aveva più alcun potere di intervento;
- A seguito della ricezione in data 31/05/2012 della richiesta di annullamento del passaggio a firma della [redacted] Telecom in data 01/06/2012 contattava telefonicamente l'istante invitandola a rivolgersi all'altro operatore per chiedere il recesso del passaggio, in quanto il numero essendo passato già in Fastweb non era più nella propria disponibilità;
- Su richiesta dell'istante in data 08/06/2012 procedeva all'attivazione di un nuovo numero alla luce del contratto di attivazione sottoscritto [redacted]
- In data 07/06/2012 veniva inviata anche una comunicazione scritta di risposta al reclamo con la quale si invitava [redacted] rivolgersi a Fastweb per il recesso del contratto ed il rientro in Telecom;
- In data 19/06/2013 il numero di cui si discute è cessato su richiesta di "OLO" Fastweb;
- Rileva infine la propria carenza di legittimazione passiva nei confronti dell'istanza [redacted] essendo completamente estranea da un punto di vista contrattuale;

Allega alla memoria: schermate pitagora, comunicazione di attivazione del nuovo numero, risposta al reclamo.

**VISTE** le note di controdeduzioni ritualmente depositate dall'operatore Fastweb in data 18/03/2014, acquisita al prot. n° 5827, nelle quali sottolinea quanto di seguito:

- Sulla questione che la portabilità della numerazione da Telecom a Fastweb è avvenuta senza l'autorizzazione della [redacted] fa presente che in sede conciliativa i [redacted] e [redacted] si sono presentati come [redacted] che concordemente avevano richiesto la portabilità e la contestuale voltura dell'intestazione dell'utenza. Il tenore della memoria depositata [redacted] è in netto contrasto con quanto in precedenza dichiarato dagli istanti e meramente strumentale ad ottenere un illegittimo beneficio in questo procedimento;
- Sottolinea inoltre che in qualità di operatore recipient non è in condizione di sapere preventivamente se l'utenza oggetto di portabilità è intestata al soggetto che sottoscrive il contratto; era dunque eventualmente Telecom che avrebbe dovuto bocciare la richiesta di migrazione per mancata corrispondenza anagrafica tra il soggetto che chiedeva la portabilità e l'intestatario dell'utenza;
- L'offerta avanzata e corrisposta all'utente non è affatto un'implicita affermazione di responsabilità ma l'applicazione di quanto previsto dalla Delibera Agcom 276/13 che impone la corresponsione di somme offerte in conciliazione affinché si possano ottenere i benefici previsti in sede di definizione;
- Rifiuta il contraddittorio con [redacted] on la quale non vi è mai stato alcun rapporto contrattuale né si è mai svolta la fase conciliativa.

**VISTA** la memoria di replica ritualmente depositata dall'operatore Telecom in data 18/03/2014, acquisita al prot. n° 5833, nella quale si precisa quanto di seguito:

- Rileva la propria assenza di responsabilità sia relativamente alla mancata portabilità sia e soprattutto alla perdita del numero telefonico [redacted] come già indicato nella precedente memoria la linea è stata rilasciata in gestione a Fastweb in data 17/05/2012 come dimostrato nella schermata pitagora "DAC";
- Sebbene controparte insiste nel ribadire il mancato recepimento della richiesta di annullamento della procedura di migrazione, precisa che purtroppo il fax è pervenuto in data 31/05/2012 per stessa ammissione dell'istante [redacted] e cioè quattordici giorni successivi alla data in cui la numerazione era già nella disponibilità di "OLO" Fastweb. Come è noto infatti una volta che nella procedura elettronica di migrazione la linea telefonica è passata ad altro gestore, il gestore

precedente non ha alcun potere di arrestarla né tantomeno di riappropriarsi della stessa e ciò in base alle disposizioni Agcom in materia. Telecom è infatti obbligata ad eseguire gli ordini di attivazione e o cessazione inoltrati da altre compagnie tramite il portale condiviso "Pitagora" ogni qualvolta queste lo richiedono. Ai sensi della delibera Agcom 274/07/CONS a Telecom, in quanto operatore ex monopolista, è precluso riattivare utenze precedentemente oggetto di portabilità in favore di altri operatori (c.d. OLO, ovvero "*Other Licensed Operator*"), senza un preciso ordine dell'operatore concorrente, il quale ricevuta la richiesta di cessazione del contratto da parte dell'utente intenzionato a rientrare in Telecom, deve immettere sul sistema condiviso, appunto pitagora, la richiesta di cessazione con rientro, circostanza non accaduta nel caso di specie;

- Ribadisce l'estrema correttezza e nel rispondere al reclamo della [redacted] e nel consigliare alla stessa l'attivazione di un nuovo numero, attesa la cessazione del vecchio numero operata da Fastweb a seguito della richiesta dell'utente.

**VISTA** la memoria di replica ritualmente depositata [redacted] per conto [redacted] in data 18/03/2014, acquisita al prot. n° 5846, nella quale si precisa quanto appresso:

- Per la posizione riguardante l'operatore SKY [redacted] deteneva già un contratto ma nel mese di aprile ha aderito al contratto Fastweb/Sky unificando il contratto telefonico e la TV con un risparmio in bolletta. Malgrado tale ultimo contratto non è stato mai attivato, Sky ha addebitato ugualmente con cadenza mensile sulla carta di credito somme di gran lunga superiori di euro 30,00 sino al deposito del formulario Gu5. Pertanto per la mancata attivazione del contratto telefonico + tv Sky avrebbe dovuto restituire le somme percepite per un servizio mai fornito che ammontano a circa euro 600,00 oltre le somme previste per il disservizio arrecato all'utente;
- Per la posizione riguardante Telecom e Fastweb nei confronti della [redacted] precisa che di buona norma il nuovo operatore deve o dovrebbe informarsi e farsi autorizzare dall'intestatario della linea telefonica prima di effettuare un passaggio ad altro nominativo. La [redacted] si è vista costretta come comunicato dal call-center di Telecom a farsi attivare una nuova linea perché detta numerazione non poteva più essere riattivata a suo nome, perdendo il proprio numero storico detenuto da oltre 15 anni.

**VISTO** il verbale dell'udienza di discussione tenutasi in data 04/04/2014, nel quale il responsabile del procedimento da atto della mancata comparizione degli operatori Telecom e Sky e dell'impossibilità di raggiungere un accordo tra le parti presenti;

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

**VISTA** la relazione istruttoria predisposta dal Responsabile del procedimento, dalla quale emerge quanto segue:

***I) Sul rito***

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

***II) Nel merito***

In base alla documentazione disponibile in atti, emerge che la vicenda oggetto della presente disamina rappresenta un caso di mancata attivazione della linea telefonica per non aver effettuato il trasloco della stessa come richiesto da parte istante.

***II.a) Sulla mancata attivazione servizi, sulla mancata lavorazione della disdetta e sull'illegittima migrazione dell'utenza.***

Preliminarmente, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di attivazione della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Si rammenta inoltre che ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

L'istruttoria condotta ha accertato che [redacted] nell'aprile 2012 sottoscriveva un contratto con Fastweb denominato Home – pack per la fornitura dei servizi voce, ADSL e TV, con portabilità del numero da Telecom. L'istante asserisce che nonostante alla sottoscrizione del predetto contratto veniva assicurata l'attivazione dei relativi servizi entro 7 gg. lavorativi, ciò non è mai avvenuto e, pertanto, stanco di tale inattività, malgrado reiterati reclami e segnalazioni tramite call-center, inviava a Fastweb in data 05/06/2012 una disdetta per i soli servizi telefonici. Precisa inoltre che anche a seguito della predetta volontà di recedere dal contratto sono continuati gli addebiti sulla propria carta di credito, nonostante il servizio non reso, fino al deposito dell'istanza di provvedimento temporaneo avvenuta nel giugno 2013.

Relativamente alle asserite lagnanze da parte del [redacted] Fastweb si è limitata a contro dedurre affermando di aver riscontrato la mancata consegna all'utente del "Mos" per avvenuta giacenza dello stesso perfezionatesi in data 31/05/2012 e di aver correttamente gestito la disdetta ricevuta in data 06/06/2012, provvedendo alla cessazione dell'utenza senza rientro in Telecom, così come in essa previsto.

Sulla questione relativa alla mancata attivazione dei servizi, Sky ha dedotto che il servizio televisivo offerto è sempre stato usufruito dal [redacted] senza subire alcuna interruzione anche con la sottoscrizione del nuovo contratto "Home – Pack".

Tale affermazione, anche se non supportata da documentazione probatoria, si ritiene debba essere ritenuta meritevole di accoglimento in quanto l'stante nulla contesta sulla mancata fruizione dei servizi televisivi, tant'è che la disdetta formulata riguarda esclusivamente i servizi telefonici; piuttosto ritiene responsabile Sky della indebita percezione di somme sulla propria carta di credito pari ad euro 600,00 rispetto a quanto contrattualmente previsto, con addebiti mensili di gran lunga superiori alla cifra concordata di 30 euro.

In tema di prova dell'inadempimento è principio ormai consolidato quello secondo cui il creditore che agisca 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, mentre può limitarsi ad allegare l'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.

Tuttavia, è onere dell'utente specificare, in relazione a ciascun inadempimento dedotto, ovvero, nel caso di specie, specificare le somme pagate in più rispetto a quanto previsto dal contratto, l'arco temporale di interessamento, al fine di delimitare l'oggetto della richiesta.

In mancanza di tali indicazioni, le richieste dell'utente non possono essere accolte.
Poiché, infatti, dall'esame della documentazione in atti non è possibile fare alcun confronto tra quanto pagato in precedenza e gli asseriti indebiti addebiti da parte di Sky, si ritiene la domanda dell'istante non accoglibile in quanto generica e per nulla circostanziata in tal senso.
Sulla mancata attivazione dei servizi, poiché Fastweb non ha fornito alcuna prova sulla corretta funzionalità dei servizi voce e ADSL relativi al contratto sottoscritto dal [redacted] limitandosi a mere asserzioni, si ritiene che, alla luce di quanto sin qui osservato, l'istante abbia diritto ad un indennizzo ai sensi dell'art. 3, comma 1 che prevede che "*in caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto……, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo*", da calcolarsi dalla data del 17/05/2012 (data effettiva del passaggio dell'utenza da Telecom a Fastweb "DAC" come risulta nelle schermate pitagora in atti) alla data del 06/06/2012 in cui è stata ricevuta la richiesta di disdetta da Fastweb pari a 20 gg. (20gg. * 7,50 * 2 voce+ADSL) per un totale pari ad euro 300,00.
Sulla mancata lavorazione della disdetta, dall'esame della documentazione in atti ed in particolare dalle schermata pitagora prodotta da Telecom, risulta l'espletamento dell'ordine di cessazione dell'utenza telefonica in data 19/06/2013 e cioè ben oltre la tempistica prevista dalle condizioni generali di contratto di Fastweb, atteso che per stessa ammissione del medesimo operatore risulta che la disdetta è stata ricevuta in data 06/06/2012. Sul punto Fastweb si è limitato solo ad affermare di aver ricevuto la disdetta e di averla correttamente gestita.
Pertanto, poiché ogni fattura emessa dal gestore successivamente al momento in cui l'utente ha esercitato il proprio diritto al recesso è illegittima, in forza di quanto disposto dall'articolo 5, comma 9, dell'allegato A della delibera Agcom n. 664/06/CONS, secondo il quale l'operatore che in caso di recesso non disattivi tempestivamente il servizio oggetto del recesso, non può addebitare all'utente alcun importo per le prestazioni eventualmente da questo fruite a decorrere dalla data di efficacia del recesso stesso, si ritiene che Fastweb deve provvedere alla regolarizzazione della posizione contabile dell'utente a mezzo il rimborso di tutte le somme indebitamente percepite dalla data contrattualmente prevista per la lavorazione della disdetta sino alla data del 19/06/2013 (data di espletamento della cessazione) scomputando dal detto importo la somma di euro 600,00 in quanto già restituita all'istante con assegno circolare ricevuto in data 30/12/2013.
Si ritiene inoltre non accoglibile la richiesta di indennizzo per l'asserita illegittima migrazione dell'utenza, contestata in particolare dalla [redacted] per le motivazioni di seguito espresse.
La possibilità per il coniuge del titolare della linea di stipulare il contratto (a distanza) è stata riconosciuta dall'Agcom richiamando il principio civilistico in base al quale entrambi i coniugi, anche disgiuntamente, sono legittimati a porre in essere tutti gli atti idonei a produrre effetti giuridicamente rilevanti nell'interesse della famiglia (articoli 143, 180 e 189 c.c.). L'applicazione di tale principio, alla stregua della nozione di apparenza giuridica, determina una responsabilità del coniuge ogni qual volta gli atti sono posti in essere nell'interesse del nucleo familiare, anche quando l'obbligazione è assunta dall'altro coniuge spendendo il nome del consorte. Alla luce di ciò può ben affermarsi che l'attività posta in essere dal coniuge non titolare del diritto ha generato un'apparenza giuridica rilevante "*realizzando un legittimo affidamento nell'altro contraente circa la validità del contratto concluso con persona non titolare dell'utenza*". Secondo, infatti, un consolidato orientamento giurisprudenziale, della suprema Corte di Cassazione ( cfr. sez. I, 04/06/99, n° 5487; sez. II , 07/07/95, n° 7501), applicabile al caso di specie, benché ogni coniuge sia di regola responsabile in proprio delle obbligazioni da lui o da lei contratte in suo nome dall'altro, oltre che nei casi in cui fosse stata conferita a quest'ultimo, in forma espressa o tacita, una procura a rappresentarlo – anche tutte le volte in cui sia stata posta in essere una situazione tale da far ritenere, alla stregua del rilevante principio dell'apparenza giuridica, che il coniuge abbia contratto una determinata obbligazione riconducibile all'interesse della famiglia, non già in proprio, ma in nome dell'altro (Delibere Agcom n° 655/07CONS e n° 127/10/CONS).

***II.b) Sulla perdita della numerazione.***

Ai sensi dell'art. 9 dell'Allegato A) della delibera AGCOM 73/11, l'utente nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile all'operatore, avrà

diritto ad un indennizzo pari ad euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di euro 1.000,00.
Nel caso di specie si ritiene che la richiesta relativa alla corresponsione dell'indennizzo per la perdita della numerazione non possa essere accolta in quanto dall'esame della documentazione in atti risulta in primis che il [redacted] nell'esplicitare la richiesta di recesso dal contratto con Fastweb non ha chiesto correlativamente anche il rientro in Telecom, in secundis poiché nonostante [redacted] fosse stata avvertita dall'operatore Telecom che lo stesso non aveva più la disponibilità dell'utenza de qua e che sarebbe stato, pertanto, necessario rivolgersi all'OLO Fastweb per richiedere il rientro dell'utenza in Telecom, alcuna azione è stata posta in essere dagli istanti in tal senso.
Da ciò è evidente che nessuna responsabilità è addebitabile agli operatori convenuti in quanto la titolarità della risorsa numerica è venuta meno a seguito di un atto di volontà da parte [redacted] che ha inteso voler chiudere il precedente contratto senza chiedere il rientro in Telecom.

***II.c) 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'art. 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 della materia del contendere; del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

**CONSIDERATO** che, alla luce delle considerazioni sin qui svolte, si ritiene necessario proporre una pronuncia di accoglimento delle richieste formulate con le istanze di definizione dai [redacted] entro i limiti sopra specificati;

**VISTA** la relazione istruttoria predisposta dal Responsabile del procedimento e la proposta di deliberazione del Dirigente del Servizio Amministrativo di Supporto alle Autorità Indipendenti;

**UDITA** l'illustrazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 18 luglio 2014;

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

**DELIBERA**

1. Il rigetto della richiesta di indennizzo per illegittima migrazione dell'utenza per le motivazioni specificate al capo II a);
2. Il rigetto della domanda di rimborso delle somme percepite da Sky per le motivazioni specificate al capo II a);
3. Il rigetto della richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione per le motivazioni espresse al capo II b);
4. l'accoglimento della richiesta di indennizzo relativo alla mancata attivazione dei servizi voce e ADSL, disponendo a carico della società Fastweb di:

    - corrispondere all'istante la somma pari ad euro 300,00, (trecento/00) per l'indennizzo per il mancata attivazione dei servizi ai sensi dell'art. 3, comma 1 del Regolamento indennizzi di cui alla Delibera Agcom 73/11/CONS, da calcolarsi dalla data del 17/05/2012 (data effettiva del passaggio dell'utenza da Telecom a Fastweb "DAC" come risulta nelle schermate pitagora in atti) alla data del 06/06/2012 in cui è stata ricevuta la richiesta di disdetta da Fastweb pari a 20 gg. (20gg. * 7,50 * 2 voce+ADSL), per i motivi di cui al capo II a);

5. L'accoglimento della richiesta relativa alla mancata lavorazione della disdetta disponendo a carico della società Fastweb di:

   - procedere alla regolare e corretta gestione amministrativo-contabile dell'istanza mediante il rimborso di tutte le somme indebitamente percepite dalla data contrattualmente prevista per la lavorazione della disdetta sino alla data del 19/06/2013 (data di espletamento della cessazione) scomputando dal detto importo la somma di euro 600,00 in quanto già restituita all'istante con assegno circolare ricevuto in data 30/12/2013.

6. L'accoglimento della richiesta relativa al riconoscimento delle spese di procedura disponendo a carico della società Fastweb di:

   - corrispondere agli istanti la somma pari ad euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese di procedura per i motivi di cui al capo II c).

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 coma 4 del Regolamento approvato dalla delibera 179/03/CSP.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del Corecom nonché trasmesso all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, del D.lgs. 259/2003.

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'art. 19, comma 3, della delibera 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del Dlgs. 259/2003.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b) del Codice del Processo Amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010 n. 104, il presente atto deliberativo può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo del Lazio, in sede giurisdizionale esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo Codice predetto, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Presidente
*dott. Filippo Lucci*

Il Dirigente del Servizio Amministrativo
di Supporto alle Autorità Indipendenti
*Dott.ssa Michela Leacche*