



## IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 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 L. 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 D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

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

VISTO il Regolamento interno del Co.Re.Com., approvato con propria deliberazione 7 novembre 2013, n. 63;

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, la Regione Lombardia 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 A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 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 in data 8 agosto 2013, con cui la sig.a. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Fastweb S.p.A. ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 8 agosto 2013 e del 23 ottobre 2013, 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 deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 19 novembre 2013;

VISTO il verbale dell'udienza del 19 novembre 2013;

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*;

### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Con l'istanza presentata in data 8 agosto 2013, la sig. XXX ha chiesto la definizione della controversia in essere con l'operatore Fastweb S.p.a. ai sensi degli art. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/Cons, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, come da ultimo modificata dalla Del. A.G.Com. 597/11/Cons, in relazione a servizi di telefonia fissa, mobile e internet/ADSL.

#### **1. La posizione dell'istante**

Nell'istanza introduttiva del procedimento, negli scritti difensivi ritualmente depositati, nella documentazione prodotta e nel corso dell'audizione, l'istante ha lamentato:

- la mancata attivazione dei servizi di telefonia mobile successivamente alla registrazione del consenso prestato in data 14 gennaio 2013 alla sig.ra XXX di Fastweb, in relazione alla seguente proposta contrattuale: chiusura del contratto residenziale (con codice cliente n. XXX) e sostituzione con nuovo contratto aziendale per a) attivazione di servizi fonia fissa, con profilo tariffario Super Surf, che avrebbe dovuto comprendere: assistenza del tecnico e installazione gratis, chiamate nazionali illimitate, 1h/mese di chiamate sui mobili, navigazione internet illimitata, fax virtuale attivo dopo l'installazione, al costo di € 29,00 + IVA, per i primi 12 mesi e € 50,00 + Iva, dal 13° mese; b) attivazione di servizi di telefonia mobile, con profilo Mobile 250, che avrebbe dovuto comprendere 250 minuti di telefonia verso tutti gli operatori mobili, telefonate gratis ai numeri mobili Fastweb, 250 sms, al costo di € 10,00/mese, per i primi 12 mesi, e mantenimento del n. di cellulare, nuova sim consegnata per posta, consegna manuale nuovo apparato e contestuale ritiro della vecchia SIM. Al costo di € 1,00; Samsung Galaxy al costo simbolico di € 1,00. In nuovo contratto avrebbe avuto il cod. cliente n. XXX;
- l'attivazione di un profilo tariffario, per i servizi di telefonia mobile, diverso da quello concordato mediante l'adesione alla proposta contrattuale sottoscritta presso il Fast Point di Corso XXX in Milano, in data 27 marzo 2013;
- l'impossibilità, dalla data di attivazione del nuovo contratto per Microimprese, di utilizzare il vecchio indirizzo *e-mail* XXX@fastwebnet.it (collegato al contratto residenziale) e l'impossibilità, per gli utenti del sito internet dell'istante di comunicare tramite la funzionalità dedicata, in quanto connessa all'indirizzo XXX@fastwebnet.it;
- l'impossibilità, dal 22 febbraio 2013, di utilizzare il fax virtuale associato al XXX per impossibilità di accesso alla c.d. MyFastPage;
- la sospensione dei servizi di telefonia fissa e internet dal 15 febbraio 2013 (data di attivazione dei servizi con l'installazione, da parte dei tecnici Fastweb, del nuovo *modem*) al 19 febbraio 2013;
- l'addebito dei costi per la mancata restituzione del *modem*, esposti sulla fattura n. 3468280 (del 31 maggio 2013), sebbene l'apparato fosse stato ritirato dai tecnici Fastweb;
- la mancata chiusura del contratto residenziale (cod. cliente n. XXX) contestualmente all'attivazione del contratto per Microimprese (cod. cliente n. XXX) e la conseguente doppia fatturazione;
- l'attivazione, mai richiesta, dell'opzione Fibra 100 mega, al costo di € 5,00 mensili, come risulta dalla fattura n. 1517701;
- l'inserimento in fattura del codice di migrazione corrispondente all'utenza di telefonia fissa al lei intestata.

In base a quanto premesso, l'istante ha richiesto:

- “risarcimento dei danni inflitti da Fastweb dal gennaio 2013 ad oggi”;
- “lo storno delle somme fatturate arbitrariamente o in violazione degli accordi verbali presi direttamente con Fastweb o con il loro Fast Point, sito in Corso XXX a Milano, in parte pagate per il contratto aziendale e in parte non pagate per contratto residenziale”;
- “sistemazione dei disservizi tecnici (accesso a MyFastPage, fax virtuale e posta elettronica)”.

## 2. La posizione dell'operatore

A fronte delle contestazioni e delle richieste formulate dall'istante, Fastweb, con memoria ritualmente depositata, ha comunicato quanto segue:

- la sig.ra XXX, già titolare del contratto residenziale con *account* n. XXX, nel mese di gennaio 2013, ha fatto richiesta a Fastweb di passare ad un contratto *business*, così come risulta dalla proposta di abbonamento per Microimprese del 30.1.2013. Tale proposta risulta attivata in data 15.2013 con *account* n. XXX e numero nativo Fastweb XXX;
- al nuovo *account* n. XXX veniva automaticamente associato l'indirizzo di posta elettronica XXX@fastwebnet.it ;
- in data 27 febbraio 2013, l'istante comunicava la disdetta rispetto al contratto residenziale;
- in data 29 marzo 2013 l'*account* n. XXX, collegato alla numerazione Fastweb XXX, veniva chiuso;
- la predetta disdetta comportava la chiusura automatica dell'*e-mail* XXX@fastwebnet.it associata allo stesso *account*;
- in data 6 maggio 2013, decorso il termine minimo dalla chiusura dell'*account* n. XXX, l'indirizzo *e-mail* XXX@fastwebnet.it è stato associato, come indirizzo *e-mail* secondario, all'*account* Microimprese n. XXX;
- il lamentato mancato utilizzo dell'indirizzo *e-mail* XXX@fastwebnet.it, servizio accessorio e gratuito, è durato circa 40 giorni (dal 29 marzo 2013, data di chiusura dell'*account* residenziale e relativa casella *e-mail*, al 6 maggio 2013, al termine del periodo minimo di chiusura, c.d. quarantena, dell'indirizzo *e-mail* collegato al contratto residenziale n. XXX);
- sono prive di pregio le contestazioni relative ai servizi di telefonia mobile in quanto ciò che è stato attivato dall'operatore rispecchia la proposta sottoscritta dall'utente;
- la sig.ra XXX presenta un insoluto per € 87,48 relativamente al contratto Microimprese (cod. n. XXX).

## 3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del *Regolamento*.

Preliminarmente, si rileva altresì che alla luce della Del. A.G.Com. 276/13/Cons, all. A, le richieste di risarcimento dei danni formulate dall'istante possono essere interpretate come richiesta di accertamento di comportamenti illegittimi da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte, la quale potrà poi naturalmente rivolgersi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria per la liquidazione dell'eventuale maggior danno.

Si precisa inoltre che, al fine di definire la controversia in oggetto, sempre alla luce della Del. A.G.Com. 276/13/Cons, il contenuto delle singole richieste di parte può essere interpretato in maniera più sfumata in considerazione del fatto che la pronuncia di definizione è in ogni caso a contenuto vincolato e che in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e, nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare.

Tutto ciò premesso, nel merito, alla luce dell'istruttoria condotta, le domande formulate dalla parte istante possono essere solo parzialmente accolte, per i motivi qui di seguito esposti.

In ordine alla contestazione relativa alla mancata attivazione dei servizi di telefonia mobile, va richiamato innanzi tutto quanto previsto dalla Del. A.G.Com. 664/06/COS (all. A, art. 2, commi

5, 6 e 7) in merito alla conclusione dei c.d. contratti a distanza: *“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 telefonica. Se è utilizzata la comunicazione telefonica, l’adempimento degli obblighi informativi di cui ai commi 1, 2, 3 e 4, e 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”. “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 all’articolo 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 di 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 dall’art. 57 del Codice del consumo”; “L’operatore può assolvere gli oneri di cui al comma 6 facendo pervenire al titolare dell’utenza il documento contrattuale, predisposto ai sensi del primo periodo del comma 5 e sottoscritto dal titolare dell’utenza telefonica, a condizione che il medesimo documento: sia inviato per la sottoscrizione al più tardi al momento dell’inizio dell’esecuzione del contratto di fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica; contenga tutte le informazioni prescritte dal comma 6”.*

Alla luce di tali disposizioni, si rileva che l’operatore ha correttamente inviato il modulo contrattuale, contenente la proposta formulata telefonicamente in data 14 gennaio 2013, all’utente, la quale, presa visione del contenuto, in data 25 gennaio 2013, provvedeva a sottoscrivere e a reinviare a Fastweb il modulo che vedeva barrate unicamente le caselle relative all’attivazione di telefonia fissa e internet con profilo tariffario Supersurf, e in modalità fibra (pag. 1 della PDA), senza alcun riferimento alla telefonia mobile (pur presente come offerta opzionabile nel documento contrattuale in oggetto). Pertanto, la contestazione relativa alla mancata attivazione dei servizi di telefonia mobile successivamente alla telefonata intercorsa in data 14 gennaio 2013 è priva di fondamento.

Del pari priva di fondamento è la contestazione relativa all’applicazione di un profilo tariffario diverso da quello concordato in data 27 marzo 2013 presso il FastPoint di Corso XXX in Milano, atteso che sulla base del volantino pubblicitario relativo all’offerta Mobile 200 (depositato dalla stessa utente), alla nota n. 2 a pie’ di pagina, il costo promozionale di € 10,00/mese era previsto solo per i contratti *consumer*, mentre per i possessori di partita IVA il costo mensile dell’offerta sarebbe stato di € 15,00 (per sempre), come correttamente applicato in fattura.

Prive di pregio risultano poi le contestazioni relative all’applicazione dell’opzione Fibra 100 mega e all’inserimento del codice di migrazione in fattura. Quanto al quest’ultima, come è noto, con la propria Del. 23/09/CIR, l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha imposto l’obbligo, per gli operatori, di inserire direttamente in bolletta il codice di migrazione. In merito, inoltre, all’opzione Fibra 100 Mega, si rileva sia come la stessa fosse prevista dal modulo contrattuale sottoscritto dall’utente, sia come il costo di € 5,00/mese esposto in fattura, sia stato contestualmente stornato per effetto della promozione, del pari indicata in fattura, che ne prevedeva la gratuità.

In merito alla contestata doppia fatturazione, l’istruttoria condotta consente di affermare la correttezza dell’operato di Fastweb. Infatti, in assenza di alcuna specifica indicazione in senso contrario, l’attivazione dei servizi relativi al contratto aziendale non avrebbe comportato l’automatica chiusura del contratto residenziale (trattandosi di utenze differenti), per la quale, dunque, sarebbe stata necessaria l’espressa disdetta da parte dell’utente. Essendo tale disdetta ricevuta dall’operatore in data 27 febbraio 2013, la chiusura del contratto residenziale

è avvenuta correttamente entro il termine di legge (L. 40/2007) dei 30 giorni dal ricevimento della comunicazione del recesso contrattuale.

In merito alla contestazione relativa all'addebito dei costi per mancata restituzione del *modem*, di cui alla fattura n. 3468280, di € 41,24, si ritiene ragionevole disporre lo storno della stessa fattura, atteso che il *modem*, già nella disponibilità dell'utente, risulta essere stato sostituito dai tecnici Fastweb, come provato dal rapporto di intervento tecnico del 19 febbraio 2013. Peraltro l'utente ha, in numerose occasioni, reclamato il contestato addebito per la mancata restituzione del modem, segnalando la circostanza dell'avvenuta consegna ai tecnici incaricati dall'operatore; quest'ultimo, per contro, non si è mai premunito di rispondere a tali segnalazione né di contestare quanto affermato dall'utente.

Parimenti da accogliere è la contestazione relativa all'illegittima sospensione dei servizi di telefonia e ADSL, per l'utenza XXX (cod. cliente n. XXX – contratto Microimprese) dal 15 al 18 febbraio 2013, occorsa senza alcun preavviso né motivazione; pertanto si ritiene ragionevole riconoscere all'utente il diritto ad un indennizzo, da computarsi in base agli artt. 4 e 12 del c.d. *Regolamento Indennizzi* (all. A, Del. A.G.Com. 73/11/CONS), per un totale di € 120,00.

Con riferimento alla contestata impossibilità di accedere alla MyFastPage, dalla documentazione acquisita risulta che, a partire 22 febbraio 2013, l'utente è stata effettivamente privata della possibilità di utilizzare tale servizio accessorio, gratuito; nonostante le numerose segnalazioni all'operatore, finalizzate a ricevere un supporto per potere usufruire del servizio, soltanto a partire dal 24 novembre 2013 l'utente riceveva l'assistenza tecnica necessaria per accedere correttamente alla c.d. MyFastPage, come risulta da comunicazione di Fastweb del 25 novembre 2015. Pertanto, attesa la mancanza della dovuta informazione dell'operatore nei confronti dell'utente e rilevata la mancata fruizione del servizio, si ritiene ragionevole riconoscere all'utente, ai sensi degli art. 3, comma 4 e 12, comma 2, c.d. *Regolamento indennizzi* (all. A, Del. 73/11/CONS), la somma di € 200,00 quale tetto massimo da riconoscersi in caso di ritardo nell'attivazione di servizi business accessori gratuiti.

Considerato inoltre che, connessa all'accesso alla MyFastPage, risultava anche la possibilità di utilizzare il servizio fax (virtuale), parimenti gratuito e accessorio, si ritiene del pari ragionevole riconoscere a favore dell'utente un indennizzo di € 200,00 ai sensi dei richiamati articoli del c.d. *Regolamento Indennizzi* (all. A, Del. A.G.Com. 73/11/CONS), per la mancata fruizione di tale servizio dal 22 febbraio 2013 al 24 novembre 2014.

In relazione alla contestata impossibilità di utilizzare l'indirizzo di posta elettronica [XXX@fastwebnet.it](mailto:XXX@fastwebnet.it), più volte segnalato all'operatore dalla stessa utente, corre l'obbligo di precisare che Fastweb, in data 31 marzo 2013, inviava all'utente, al predetto indirizzo *e-mail*, la seguente comunicazione: *“La informiamo che dal 29.04.2013 Fastweb provvederà alla disattivazione del presente indirizzo di posta elettronica”*. In realtà, come confermato dallo stesso operatore nella memoria ex art. 16 *Regolamento*, l'indirizzo [XXX@fastwebnet.it](mailto:XXX@fastwebnet.it) veniva disattivato in data 29 marzo 2013. Pertanto, è evidente come sia stato impedito, per 30 giorni, all'utente di fruire della citata casella di posta elettronica e di effettuare, per tempo, il salvataggio di quanto eventualmente archiviato nella stessa casella *e-mail*. Alla luce di tali considerazioni si ritiene che l'utente abbia diritto al riconoscimento di un indennizzo pari alla somma di € 60,00, ai sensi del combinato disposto degli artt. 3, comma 4, e 12, comma 2, c.d. *Regolamento Indennizzi*.

#### **4. Spese di procedura**

Considerato l'art. 3 *Codice del Processo Amministrativo*, nonché il punto III.3.2. Del. A.G.Com. 276/13/CONS, che stabiliscono il c.d. *“principio di sinteticità degli atti”*, considerato altresì il parziale accoglimento delle domande dell'istante, nonché il comportamento di entrambe le parti durante l'intera procedura di risoluzione della controversia, si ritiene equo prevedere il pagamento da parte di Fastweb in favore della sig.ra XXX dell'importo di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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 Co.Re.Com per delega dell'A.G.Com;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

## D E L I B E R A

a definizione della controversia in esame, che la società Fastweb Italia S.p.a.:

- corrisponda in favore della sig.ra XXX la somma di € 200,00 a titolo di indennizzo per ritardata attivazione del servizio *business* accessorio gratuito MyFastPage;
- corrisponda in favore della sig.ra XXX la somma di € 200,00 a titolo di indennizzo per ritardata attivazione del servizio *business* accessorio gratuito di fax virtuale;
- corrisponda in favore della sig.ra XXX la somma di € 60,00 a titolo di indennizzo per la chiusura anticipata e non preavvisata dell'indirizzo di posta elettronica XXX@faswebnet.it;
- disponga lo storno della fattura n. 3468280, di € 41,24, relativa ai costi per mancata restituzione del *modem*;
- corrisponda in favore della sig.ra XXX la somma di € 50,00 a titolo di rimborso di spese di procedura;

con rigetto di ogni altra istanza.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.  
dott. Massimiliano Della Torre

La Presidente del Co.Re.Com.  
dott.ssa Federica Zanella

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 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 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 18 giugno 2009, n. 69, *Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*.

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 Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.  
dott. Massimiliano Della Torre