
ATTI 1.21.1. – 2015/5028/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 61 del 22 dicembre 2017

Sono presenti i componenti del Comitato:

ZANELLA	Federica	Presidente
BOSCAGLI	Giulio	Vice Presidente - <i>Assente giustificato</i>
SAVOINI	Gianluca	Vice Presidente
BORELLA	Diego	
ROLANDO	Stefano	- <i>Assente giustificato</i>

Oggetto: Definizione della controversia XXX / Fastweb S.p.A.

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

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 delibera A.G.Com. n. 179/03/CSP, recante *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la delibera A.G.Com. 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") come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera A.G.Com. n. 73/11/CONS, recante "*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*", ed in particolare il Regolamento di cui all'allegato A (di seguito "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza presentata in data 5 settembre 2015 con cui l'utente XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con gli operatori Wind Telecomunicazioni e Fastweb S.p.A., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

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*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'istante ha chiesto la definizione della controversia in essere con l'operatore di telecomunicazioni Fastweb S.p.A. (di seguito "Fastweb"), ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento, in relazione al mancato trasloco della propria utenza fissa.

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva del procedimento, nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza l'istante ha dichiarato quanto segue:

- Il sig. XXX, titolare di un contratto "Offerta Sky e Fastweb" (d'ora in avanti, per comodità, "Homepack"), chiedeva a mezzo fax del 28.11.2014 il trasloco delle utenze erogate dai due Gestori da XXX (MN) a XXX (MN), dopo aver verificato la sussistenza di copertura della rete Fastweb all'indirizzo di destinazione.
- Sky Italia srl provvedeva al trasloco quasi immediatamente. Da Condizioni Generali di Contratto Fastweb in vigore per l'anno 2014 (cui rimandano le Condizioni Generali di Contratto Homepack), il trasloco avrebbe dovuto essere ultimato entro e non oltre 60 giorni dalla richiesta, dunque entro il 27.01.15.
- Trascorso inutilmente il periodo previsto, il sig. XXX contattava innumerevoli volte il Servizio Clienti Homepack e, di volta in volta, gli veniva suggerito di attendere, stante l'imminenza del completamento del trasloco e di continuare a pagare le fatture in quanto il mancato pagamento anche di una sola fattura avrebbe compromesso le operazioni di trasferimento. Pertanto, il sig. XXX continuava a pagare per intero le fatture "Homepack", benché non potesse utilizzare i servizi che Fastweb s.p.a., evidentemente, continuava ad erogare al precedente domicilio in XXX, non più abitato dall'istante.
- Fastweb non provvedeva in alcun modo a comunicare la sussistenza di impedimenti tecnici al trasloco.
- Il sig. XXX, a Marzo 2015, presentava presso il Corecom Lombardia istanza di conciliazione, unitamente ad istanza di adozione di provvedimento temporaneo.
- Nella memoria datata 23.03.15, depositata da Fastweb, veniva chiaramente indicata come DAC utile la data del 26.03.2015; con ciò si lasciava intendere che, comunque, non c'era alcun impedimento tecnico al completamento del trasloco richiesto. Questa circostanza veniva confermata da Fastweb all'udienza per il tentativo di conciliazione.
- Il sig. XXX continuava ad informarsi costantemente presso il Servizio Clienti Homepack che lo rassicurava, di volta in volta, circa l'imminenza del trasloco; di conseguenza, egli continuava a pagare integralmente le fatture Homepack (con domiciliata bancaria) per non incorrere in eventuali morosità che avrebbero potuto interrompere la procedura di trasloco Fastweb.
- A Settembre 2015, il Servizio Clienti Homepack suggeriva al sig. XXX di inviare raccomandata A/R di recesso e di revocare la domiciliata bancaria. L'istante inviava, pertanto, modulo di disdetta dai servizi sia a Sky che a Fastweb, con raccomandata consegnata al destinatario (Sky Italia srl, come da Condizioni Generali di Contratto Homepack) in data 16.09.15 e revocava la domiciliata bancaria.

- Successivamente, il sig. XXX veniva contattato da un operatore del Servizio Clienti Homepack il quale gli chiedeva conferma della disdetta inviata; contestualmente, il predetto operatore formulava una proposta allo scopo di mantenere in vita almeno il rapporto contrattuale con il Gestore Sky; l'operatore prometteva la estinzione del rapporto contrattuale con Fastweb nel termine di 30 giorni dalla ricezione della disdetta, con conseguente cessazione della fatturazione congiunta "Sky + Fastweb", oltre alla possibilità di pagamento con bonifico bancario delle fatture che, da quanto detto, avrebbero dovuto essere emesse solo da Sky Italia in relazione ai propri servizi. Veniva, inoltre, promessa la consegna gratuita di n.2 "Sky Link" (Coppia Device WiFi) e uno sconto sul canone Sky per 8 mesi.
- Le promesse fatte relativamente alla consegna gratuita dei 2 Sky Link e allo sconto sul canone venivano mantenute. Non veniva, invece, mantenuta la promessa di estinzione (a seguito di disdetta) del rapporto contrattuale con il gestore Fastweb con cessazione della fatturazione congiunta "Sky+Fastweb": infatti, il sig. XXX continuava a ricevere fatture Homepack, sino a tutto il corrente mese di Novembre.
- L'istante, tuttavia, da Settembre in poi provvedeva al pagamento con bonifico bancario delle sole fatture Sky (atteso che, in ogni caso, il trasloco dei servizi Fastweb ad oggi non è stato ancora ultimato, benché evidentemente e nonostante la disdetta, Fastweb continui a tenere attivi i servizi al vecchio indirizzo e a pretendere il pagamento).

Sulla base di tutto quanto esposto, l'istante formula le seguenti richieste:

- i) indennizzo previsto dall'art. 3 co. 1 all. A del. 73/11/Cons per ritardo trasloco, a far tempo dal 27.01.15, nella misura di Euro 7,50 per ciascun giorno di ritardo nel trasloco del servizio Voce ed Euro 7,50 per ciascun giorno di ritardo nel trasloco del servizio Internet;
- ii) rimborso delle fatture pagate per il periodo dal 27.01.15 al 31.08.15, limitatamente alla porzione delle fatture Homepack depositate in atti e riferibile ai servizi di Fastweb s.p.a., rimasti inutilizzati;
- iii) indennizzo per mancata risposta al reclamo inoltrato con fax del 26.02.15, per complessivi ad Euro 143,00;
- iv) darsi atto della estinzione del rapporto contrattuale con Fastweb s.p.a., con la cessazione della fatturazione, e storno del fatturato rimasto insoluto dal mese di Settembre 2015 in poi;
- v) rimborso spese relative alla presente procedura.

2. La posizione dell'operatore

Nello scritto difensivo ritualmente depositato l'operatore ha ricostruito la vicenda contrattuale nei termini che seguono:

- con fax del 28.11.2014 il signor XXX (titolare del contratto con codice cliente n. XXX), ha richiesto il trasloco dell'utenza allo stesso intestata a partire dall'1.12.2014;
- come previsto nel modulo, ove tecnicamente possibile, il trasloco della linea doveva essere eseguito entro 60 giorni dalla data di richiesta e, ove non potesse essere effettuato, sarebbe stata cura del cliente inviare una raccomandata di recesso dal contratto oppure avviare una richiesta di migrazione per passare ad altro operatore.
- Fastweb ha inoltrato una prima richiesta a Telecom Italia Wholesale, sotto forma di migrazione, in data 9.3.2015. Questa prima richiesta, dopo che Telecom Italia ha rimodulato due volte la data di attesa consegna, è stata bocciata da Telecom il 31.3.2015 con la causale RISORSE NON DISPONIBILI. Fastweb ha, quindi, inoltrato una nuova richiesta l'8.5.2015, bocciata da Telecom Italia in data 19.5.2015 con causale "Qualità del doppino insufficiente a fornire la velocità e/o il

servizio rich.". E' stata, infine, effettuata una terza richiesta il 20.5.2015, rimodulata numerose volte da Telecom Italia, definitivamente bocciata il 21.9.2015 con causale annullamento OLO stante la rinuncia dell'istante al trasloco.

- In data 23.3.2015, Fastweb ha reso noto al Corecom e all'istante che *"relativamente all'utenza n. XXX, Fastweb spa ha già provveduto ad inoltrare richiesta di rilascio della necessaria infrastruttura, ai fini dell'attività di cui all'istanza in oggetto, all'operatore proprietario della stessa, Telecom Italia spa. Si significa che ad oggi per la predetta richiesta non risulta pervenuta notifica di espletamento poiché la DAC viene costantemente rimodulata. Da ultimo l'ulteriore DAC utile che ci è stata comunicata risulterebbe il 26/03/2015"*. Pertanto, alcun indennizzo è dovuto da parte di Fastweb.
- Con riferimento alla richiesta di rimborso delle fatture emesse, si evidenzia che alcun rimborso è dovuto e che Fastweb nelle fatture del 1.4.2015 e del 1.5.2015 ha riconosciuto uno sconto complessivo di € 50,00 per il ritardato trasloco, non imputabile a Fastweb.
- Il contratto è stato cessato in data 18.11.2015 ed è presente un insoluto di € 154,63, derivante dal mancato pagamento delle fatture emesse in data 1.10.2015 e 1.11.2015.
- Alcn indennizzo è dovuto a controparte per mancata risposta al reclamo. Innanzitutto, perché l'asserito reclamo è privo di sottoscrizione e di data. Se la data di invio fosse quella dell'allegato rapporto di trasmissione, si evidenzia che il reclamo, non sottoscritto, è stato inviato ad un indirizzo errato, ovvero al numero fax XXX e non al corretto indirizzo previsto dall'art. 10.3 delle Condizioni Generali di contratto a norma del quale "Tutte le comunicazioni scritte indirizzate dal Cliente a FASTWEB dovranno pervenire a: FASTWEB Servizio Clienti, Casella Postale 126 - 20092 XXX (MI). Salva diversa indicazione, dette comunicazioni potranno essere effettuate anche attraverso la MyFASTPage, area "Assistenza", o tramite fax al numero XXX".
- In via meramente subordinata si evidenzia che il calcolo dell'indennizzo effettuato da controparte è errato. Il reclamo allegato sarebbe stato inviato in data 26.2.2015 e la risposta doveva ipoteticamente pervenire nel termine contrattualmente previsto di 45 giorni ex art. 10.4 CGC, ovvero in data 11.4.2015.
- Fastweb ha inviato al Corecom e all'istante la propria memoria GU5 in data 23.3.2015, ovvero nel termine di 45 giorni contrattualmente previsto per la risposta al reclamo, rendendo l'istante edotto delle problematiche tecniche occorse.
- Si eccepisce la violazione da parte dell'istante dell'art. 11 Delibera 173/07/CONS: infatti, controparte assume nella propria istanza GUI4 che, in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione, "Fastweb non accettava accordo parziale per chiusura del contratto, pur proposto dall'avv. Di Nola".
- Controparte non ha provveduto a giustificare le spese di cui chiede la liquidazione e la richiesta formulata dovrà essere rigettata.

Alla luce di tutto quanto esposto, Fastweb chiede il rigetto integrale di tutte le richieste formulate da parte istante.

3. Motivazione della decisione

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

Sempre preliminarmente e con riferimento alla richiesta di dare atto dell'avvenuta estinzione del contratto nonché di fare cessare la fatturazione da parte di Fastweb, si precisa che dall'istruttoria condotta emerge l'avvenuta cessazione del contratto in data 18/11/2015, con la cessazione della relativa fatturazione.

Si precisa, infine, che, alla luce dell'eccezionale violazione dell'art. 11 del Regolamento di cui alla Del. 173/07/CONS da parte del sig. XXX, pur considerando il chiarimento offerto dalla difesa dell'utente nella memoria ritualmente depositata ("*si fa riferimento ad un accordo parziale che il sottoscritto avvocato aveva proposto a Fastweb s.p.a. ai fini di risolvere almeno parte della problematica*"), quanto dedotto nell'istanza in merito alla condotta delle parti durante l'udienza conciliativa non sarà utilizzato ai fini della decisione sul caso in esame.

Nel merito, alla luce dell'istruttoria condotta, la domanda formulata dall'utente può trovare parziale accoglimento nei limiti e per i motivi qui di seguito esposti.

i. In merito alla richiesta di indennizzo per ritardo nel trasloco

Il corredo probatorio in atti ha consentito di accertare che l'utente, con fax del 28 novembre 2014 ha richiesto il trasloco della linea a far data dal 1 dicembre 2014 e che tale trasloco non si è completato nei 60 giorni successivi (ovverossia entro il 27 gennaio), come invece previsto dal modulo di richiesta.

L'impossibilità tecnica dedotta dall'operatore quale motivo di non imputabilità a Fastweb del mancato trasloco (reiterati KO di Telecom Wholesale) non esime lo stesso dalla responsabilità per inadempimento contrattuale. Invero, atteso che in base alla Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, delibera Agcom n. 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Agcom, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle condizioni generali di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, non soltanto è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso (ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore), ma deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione: deve cioè dimostrare di avere messo l'utente nelle condizioni di comprendere quanto accaduto. Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati; in caso contrario l'utente ha diritto ad un indennizzo (vedi, fra le tante, Corecom Toscana Determinazione 4/11).

Nel caso in esame, dall'istruttoria condotta non è emersa alcuna prova circa l'adempimento del predetto onere informativo incombente sull'operatore. Pertanto si ritiene che l'utente abbia diritto ad un indennizzo da calcolare moltiplicando il parametro di € 7,50 (come indicato dall'art. 3, commi 1 e 2 del c.d. *Regolamento indennizzi* previsto dalla Delibera 73/11/CONS) per ciascuno dei due servizi, telefonia e ADSL, per i complessivi 231 giorni compresi tra il 28/01/2015 (primo giorno di ritardo del trasloco) e il 16/09/2015 (data di ricezione della raccomandata di disdetta, attraverso la quale l'utente ha manifestato di fatto la propria volontà di rinunciare alla richiesta di trasloco) per un totale di € 3.465,00.

ii. In merito alla richiesta di rimborso delle fatture pagate

La richiesta dell'utente può essere accolta.

Invero, è evidente la volontà, manifestata dalla parte istante, di non mantenere attivo i servizi di fonia e ADSL presso il precedente domicilio di xxx ed è del pari evidente che alcun beneficio ha tratto il sig. XXX dal mantenimento di tali servizi all'indirizzo di XXX, avendo lo stesso utente traslocato in altra abitazione sita in altro comune (XXX). Dunque, le fatture n. S000655113 del 1/02/2015 (a canoni anticipati per il periodo 1/02/2015 – 28/02/2015); n. S000980534 del 1/03/2015 (relativa a canoni anticipati per il periodo 1/03/2015 – 31/03/2015); n. S001260312 del 1/04/2015 (relativa a canoni anticipati per il periodo 1/04/2015 – 30/04/2015); n. S001861629 del 1/05/2015 (relativa a canoni

anticipati per il periodo 1/05/2015 – 31/05/2015); n. S002191613 del 01/06/2015 (relativa a canoni anticipati per il periodo 1/06/2015 – 30/06/2015); n. S002522718 del 01/07/2015 (relativa a canoni anticipati per il periodo 1/07/2015 – 31/07/2015); S003240396 - del 01/08/2015 (relativa a canoni anticipati per il periodo 1/08/2015 – 31/08/2015), saldate dall'utente (come da prova in atti) e attribuibili ai servizi Fastweb voce e ADSL (offerta Super Surf + Modem Voce e relative promozioni), dovranno essere rimborsate. Per le stesse ragioni sopra esposte, tutte le fatture emesse successivamente a quelle elencate (e, in particolare, le fatture n. S003480704 del 01/09/2015, n. S004074103 del 01/10/2015, n. S004517747 del 01/11/2015) fino alla cessazione del rapporto contrattuale tra il sig. XXX e Fastweb, dovranno essere stornate.

iii. In merito alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami

Non si ritiene di potere accogliere la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 26/02/2015 in quanto può essere validamente considerato riscontro fornito entro i termini la comunicazione inviata dall'operatore al Corecom, di cui è stata data informazione all'utente, in seguito all'avvio del procedimento d'urgenza ex art. 5 del Regolamento di cui alla Del. 173/07/CONS.

4. Spese di procedura

Considerato l'accoglimento parziale delle domande dell'istante, si ritiene equo prevedere il pagamento da parte di Fastweb in favore dell'istante dell'importo di € 100,00 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

1. L'accoglimento parziale dell'istanza nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante:

i. l'importo di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura;

ii. l'importo di € 3.465,00 quale indennizzo per ritardo nel trasloco dei servizi di rete fissa e ADSL, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a rimborsare integralmente al sig. XXX le fatture: n. S000655113 del 1/02/2015; n. S000980534 del 1/03/2015; n. S001260312 del 1/04/2015; n. S001861629 del 1/05/2015; n. S002191613 del 01/06/2015; n. S002522718 del 01/07/2015; S003240396 del 01/08/2015, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

4. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a stornare le fatture n. S003480704 del 01/09/2015, n. S004074103 del 01/10/2015, n. S004517747 del 01/11/2015;

5. La società Fastweb S.p.A. è tenuta, infine, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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