

---

# Co.Re.Com.

*comitato regionale  
per le comunicazioni  
della Lombardia*



COMITATO REGIONALE  
PER LE COMUNICAZIONI

---

**ATTI 1.21.1. – 2015/6784/GU14**

## **IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**Deliberazione n. 62 del 22 dicembre 2017**

Sono presenti i componenti del Comitato:

|                 |          |   |
|-----------------|----------|---|
| <b>ZANELLA</b>  | Federica | Presidente                                    |
| <b>BOSCAGLI</b> | Giulio   | Vice Presidente - <i>Assente giustificato</i> |
| <b>SAVOINI</b>  | Gianluca | Vice Presidente                               |
| <b>BORELLA</b>  | Diego    |   |
| <b>ROLANDO</b>  | 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 Assemblies 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 23 novembre 2015 con cui l'utente 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;

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 ritardo nel trasloco dell'utenza n. XXX.

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

Nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'udienza di discussione l'istante ha dichiarato quanto segue:

- la sig.ra XXX inviava all'operatore richiesta di trasloco della linea dal vecchio domicilio (in XXX) al nuovo domicilio (in XXX) in data 29/11/2014; sollecitava il trasloco in data 12/01/2015;
- in data 24/01/2015 la linea presso il vecchio domicilio veniva interrotta ma non veniva attivata presso il nuovo domicilio, nonostante numerosi solleciti;
- venivano fissati appuntamenti con il tecnico che tuttavia non si presentava mai;
- Fastweb chiedeva alla sig.ra XXX di acquistare di un nuovo modem, precisando che il costo sostenuto le sarebbe stato rimborsato, e le suggeriva di contattare Telecom, atteso che, "*essendo tale società la proprietaria dei cavi telefonici*", era da considerare la responsabile del disservizio occorso all'utente.
- contattata, Telecom declinava ogni responsabilità;
- il 24/04/2015 veniva fissato ancora l'intervento di un tecnico, che, tuttavia non si presentava all'appuntamento;
- la linea veniva finalmente riattivata in data 22/06/2015.

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

- i) rimborso della spesa sostenuta per il modem;
- ii) Indennizzo per la sospensione del servizio;
- iii) Indennizzo per mancate risposte ai reclami;
- iv) Indennizzo per la perdita di tempo e risarcimento del danni per i disagi causati dalla mancanza della linea telefonica e dell'ADSL;

Gli indennizzi sono quantificati complessivamente in € 1.800,00.

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

Nello scritto difensivo ritualmente depositato l'operatore espone quanto segue:

- Fastweb eccepisce l'inammissibilità dell'istanza per mancata allegazione di documento di identità dell'istante in corso di validità (atteso che il documento allegato al GU14, depositato in data 23.11.2015, è scaduto sin dal 30.10.2015);
- l'istante – già abbonato Fastweb per la telefonia fissa dal 5.10.2007, il 28 novembre 2014 ha inviato il modulo di trasloco a un numero errato, lo XXX, circostanza pacifica poiché indicata dall'istante nello stesso reclamo del 7.4.2015.
- solo il successivo 12.1.2015 l'istante ha inviato il modulo di trasloco via fax al numero corretto XXX;
- il successivo 14.1.2015 Fastweb comunicava all'istante di aver iniziato a gestire la richiesta di trasloco e il successivo 3.4.2015 comunicava che era in gestione la richiesta;
- il 20.1.2015 Fastweb ha inoltrato a Telecom Italia la prima richiesta di rilascio della risorsa di rete nella nuova sede (ULL+LNA), che aveva come DAC il 28.1.2015, ma è stata rimodulata 21 volte da Telecom Italia per poi venire bocciata il 4.6.2015 con causale "KO per Cliente irreperibile on field";

- durante il procedimento d'urgenza, il Corecom Lombardia ha comunicato a Fastweb la risposta di Telecom Italia, la quale ha riferito che sin dal 24.1.2015 il proprio tecnico non aveva trovato il cliente, irreperibile pure al cellulare;
- Fastweb ha inviato una seconda richiesta di rilascio della risorsa l'8.6.2015: ordine espletato il 22.6.2015;
- alla luce di quanto sopra precisato appare chiaro che non è profilabile ai sensi dell'art. 1218 c.c. alcuna responsabilità in capo a Fastweb per il ritardato trasloco, essendo documentalmente provato che si è attivata sin dal 20.1.2015, non solo chiedendo l'attivazione della ULL+LNA, ma anche sollecitando Telecom Italia e reiterando la richiesta dopo la bocciatura della prima: Fastweb nulla poteva durante le rimodulazioni della DAC di Telecom Italia, né tantomeno nel momento in cui il Cliente si è reso irreperibile;
- anche volendo prendere in considerazione il ritardo nel trasloco, lo stesso è da calcolarsi in 129 giorni, che, sulla base dell'art. 3 comma 1 e 3 della Delibera 73/11/CONS, comporta un indennizzo di € 387,00 (moltiplicando il parametro di 7,50 per 2 servizi e per i 129 di ritardo si arriva all'importo di € 1.935,00 che va ridotto a 1/5 per effetto del passaggio tra operatori);
- per quanto riguarda il modem, Fastweb precisa che il relativo costo è già stato "stornato" nella fattura emessa l'1.7.2015;
- infine, in merito alla mancata risposta a reclami, Fastweb precisa che i reclami del 16.3.2015 e del 7.4.2015 non sono firmati dall'istante (essendo indicato solo il nome e cognome dattiloscritto) e, quindi, non si ritiene neppure che gli stessi siano stati regolarmente inviati; per quanto riguarda, invece, il reclamo del 9.2.2015, l'istante non fornisce prova di averlo inviato al numero di fax XXX (indicato nella prima pagina della Richiesta di Reclamo per i clienti residenziali prodotta da controparte); le uniche ricevute fax risalgono al 12.1.2015 ed al 31.1.2015 e riguardano fax inviati al diverso numero XXX, che non è quello a cui inviare i reclami;
- nel reclamo del 7.4.2015 si evince che l'istante ha avuto numerosi contatti con Fastweb.

Alla luce di tutto quanto esposto, Fastweb chiede il rigetto integrale di tutte le richieste formulate da parte istante, atteso che il ritardo del trasloco è derivato da fatti non imputabili a tale operatore, ma bensì a Telecom Italia e alla stessa 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* di cui alla Del. 173/07/CONS.

Sempre preliminarmente non si ritiene di accogliere l'eccezione di inammissibilità della domanda per invio copia del documento di identità dell'istante scaduto da 24 giorni. Tale irregolarità formale non determina la "sanzione" dell'inammissibilità dell'istanza: laddove il citato *Regolamento* ha inteso presidiare con tale sanzione i requisiti della domanda, lo ha fatto espressamente, come si evince dalla lettura dell'art. 7.

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 sospensione della linea**

Innanzitutto, l'istruttoria condotta ha consentito di accertare che la lamentata sospensione dei servizi è stata un effetto del mancato completamento della procedura di trasloco avviata dall'utente. Pertanto, la richiesta di indennizzo per illegittima sospensione dovrà essere più correttamente interpretata come richiesta di indennizzo per ritardato trasloco della linea.

A tale riguardo, dall'istruttoria è emerso che la prima richiesta di trasloco correttamente inviata all'operatore è del 12/01/2015, atteso che la richiesta del novembre 2014 non solo non è corredata da un report di invio, ma, per affermazione della stessa parte istante, risulta essere stata inviata ad un numero di fax diverso da quello indicato sul modulo compilato.

Ora, rispetto alla richiesta di trasloco del 12/01/2015, Fastweb risulta essersi attivata tempestivamente in data 20.1.2015, chiedendo a Telecom il rilascio della risorsa di rete. Tuttavia, tale condotta, così come i successivi solleciti a Telecom, non esimono Fastweb dalla responsabilità contrattuale nei confronti dell'utente; né vale ad escludere tale responsabilità, la circostanza dei reiterati KO di Telecom Italia o l'asserita irreperibilità dell'utente (circostanza addotta da Telecom ma contestata dalla sig.ra XXX).

Invero, in base all'art 7.5 delle Condizioni generali di Contratto in vigore al momento dei fatti, Fastweb aveva l'obbligo di informare tempestivamente il cliente laddove le verifiche tecniche di fattibilità del trasloco avessero avuto esito negativo. Pertanto, in relazione a tale obbligo, si contesta a Fastweb, in quanto titolare del rapporto con il cliente, di aver disatteso i richiamati oneri informativi, non avendo fornito prova (benché onerata) di aver informato puntualmente e tempestivamente l'istante circa lo stato di avanzamento della sua richiesta e le eventuali problematiche riscontrate, nonostante le reiterate segnalazioni dell'utente.

Ciò, del resto, è in linea con il consolidato orientamento di Agcom secondo cui, atteso che in base alla Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni (Delibera Agcom n. 179/03/CSP), 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 di specie, quindi, si ritiene applicabile l'articolo 3, comma 2, del c.d. Regolamento indennizzi (di cui alla Del. 73/11/CONS) in virtù del quale Fastweb dovrà corrispondere un indennizzo pari ad € 1.515,00 derivante dalla moltiplicazione del parametro giornaliero di € 7,50 per i due servizi Fonia e ADSL e per i complessivi 101 giorni compresi tra il 12/01/2015 (data della richiesta di trasloco) e il 22 giugno 2015 (data dell'avvenuta attivazione delle linee), decurtati dei 60 giorni previsti da contratto. Resta salva la facoltà per l'operatore Fastweb S.p.A. di rivalersi sull'operatore proprietario della rete per le eventuali responsabilità di quest'ultimo in ordine ai fatti accertati.

#### **ii. In merito alla richiesta di rimborso della spesa sostenuta per il modem**

Atteso che, in mancanza di espressa contestazione da parte dell'operatore e in base al principio di non contestazione stabilito dall'art. 115 c.p.c., quanto dedotto dalla parte istante in merito all'acquisto del modem e alla promessa di rimborso può considerarsi circostanza pacificamente acquisita, quanto emerge dall'istruttoria condotta consente di accogliere la richiesta della sig.ra XXX. Invero, mentre risulta provato l'esborso di € 44,90 per l'acquisto di Modem Router ADSL2+ Wireless N 300Mbps, non risulta provato lo storno del predetto importo: nelle fatture del 1° giugno e del 1° luglio 2015 sono presenti accrediti per € 66,72, ma la causale, indicata semplicemente in "accredito da fattura precedente", e

la cifra esposta nelle citate fatture, non corrispondente a quella versata per l'acquisto del modem, non consentono di imputare tali accrediti al rimborso del dispositivo.

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

Dalla documentazione in atti risulta che il primo reclamo all'operatore è del 31 gennaio 2015 ed è stato inviato allo stesso n. di fax al quale è stata inoltrata la richiesta di trasloco, atteso che si trattava di un sollecito a provvedere al completamento dello stesso trasloco, con contestuale segnalazione dell'avvenuta cessazione dei servizi presso il "vecchio" domicilio. Dunque, si ritiene che lo stesso sia stato validamente inoltrato e non risultano in atti riscontri scritti dell'operatore.

Del pari non risultano riscontri alle successive contestazioni del 16.3.2015 e del 7.4.2015 - ricevute da Fastweb, rispettivamente, il 19 marzo 2015 e il 13 aprile 2015, come si evince dalle cartoline di "Avviso di ricevimento" in atti - che, nonostante la rilevata mancanza di sottoscrizione, dato il loro contenuto dettagliatamente circostanziato, comprensivo dei dati personali dell'utente, possono validamente considerarsi reclami ai sensi della Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni (approvata con Del. 179/03/CSP, che definisce reclamo l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata) e dunque meritevoli di riscontro da parte dell'operatore.

Considerato dunque che dall'istruttoria condotta Fastweb non risulta avere adempiuto all'onere imposto dall'articolo 8, comma 4, della citata Direttiva generale (dove è previsto che, in caso di rigetto di un reclamo, la risposta in esito allo stesso sia data in forma scritta, sia adeguatamente motivata ed indichi gli accertamenti compiuti), in riferimento al periodo intercorrente dal 31 gennaio 2015 (data del primo reclamo inoltrato via fax) al 22 giugno 2015 (data in cui si è finalmente completata l'attivazione dei servizi – principale oggetto dei reclami), la società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 11 del c.d. Regolamento indennizzi, approvato con Del. 73/11/CONS, per un totale di giorni 97, già decurtati del termine di 45 giorni che l'operatore si riserva, ai sensi dell'articolo 10.4 delle Condizioni Generali di Contratto, per dare riscontro al reclamo.

#### **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 € 1.515,00 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;

- ii) l'importo di € 97,00 quale indennizzo per il ritardo nel riscontro ai reclami, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
- iii) l'importo di € 44,90 a titolo di rimborso di quanto corrisposto per l'acquisto di un nuovo modem, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
- iv) l'importo di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.

3. 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