

---

**Co.Re.Com.**

*comitato regionale  
per le comunicazioni  
della Lombardia*



---

**ATTI 1.21.1. – 2014/693/GU14**

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**Deliberazione n. 42 del 22 luglio 2015**

Sono presenti i componenti del Comitato:

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

Oggetto: Definizione della controversia Moliterno 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 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 17 febbraio 2014, con cui la sig.a Moliterno 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 18 febbraio 2014 e del 26 febbraio 2014, 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 20 marzo 2014;

VISTO il verbale dell'udienza del 20 marzo 2014;

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 17 febbraio 2014, la sig. XXX Moliterno 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, come da ultimo modificata dalla Del. A.G.Com. 597/11/Cons, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, in relazione a servizi di telefonia fissa e internet.

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

Nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha lamentato la ritardata attivazione dei servizi di telefonia fissa e internet successivamente alla sottoscrizione del contratto *bundle* Sky-Fastweb "Home Pack", avvenuta in data 10 giugno 2013 a Milano. In particolare l'utente ha dichiarato che *"Mentre l'attivazione del servizio TV Sky è avvenuta nella settimana successiva alla sottoscrizione del contratto, al contrario, l'attivazione dei servizi Fastweb è avvenuta solo in data 28 gennaio 2014, nonostante numerose segnalazioni effettuate sia ai n. del servizio clienti (191.000 e 192.193) e tramite e-mail, al servizio di assistenza on line, nonché presso il corner Fastweb sito in un negozio MediaWorld"*.

In base a quanto premesso, l'istante ha richiesto *"la corresponsione di un equo indennizzo nella misura prevista dalla Delibera n. 73/11/Cons, per ciascun giorno di ritardo nell'attivazione dei servizi voce e internet (€ 7,5/die per ciascun servizio) e per ciascun giorno di ritardo nel riscontro al reclamo (€ 1/die), oltre alle spese di procedura"*.

#### **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 Moliterno è titolare dell'account Fastweb residenziale con codice cliente n. 5747279, attivato il 28 gennaio 2014;
- In data 11 giugno 2013, la sig.ra Moliterno ha sottoscritto una proposta di abbonamento HOME PACK;
- Successivamente, la sig.ra Moliterno ha attivato la procedura per il tentativo obbligatorio di conciliazione e la procedura d'urgenza ex art. 5 Del. 173/07/Cons, con cui ha richiesto l'attivazione dei servizi (che, per problemi tecnici sono stati attivati solamente in data 28 gennaio 2014) e l'indennizzo per ritardata attivazione;
- Tale procedura si è conclusa in data 12 febbraio 2014 con un verbale di mancato accordo, nel quale è stata inserita la proposta conciliativa formulata da Fastweb: il riconoscimento di un indennizzo omnicomprensivo di € 855,00, da corrispondere mediante assegno intestato alla sig.ra Moliterno, da inviare all'indirizzo della medesima;
- Fastweb ha dato concretamente seguito agli impegni assunti in sede conciliativa inviando alla parte istante, in data 26 febbraio 2014, un assegno circolare di € 855,00 intestato alla sig.ra Moliterno, all'indirizzo di via XXX;
- Tale somma è stata calcolata sulla base della Carta dei Servizi Fastweb, che all'art. 5.3 prevede, per il mancato rispetto degli standard relativi ai tempi di attivazione dei servizi, un indennizzo pari ad € 5,00 al giorno, per ogni giorno di ritardo;
- Atteso che il servizio, in base a quanto previsto dall'art. 5.1 della Carta dei Servizi Fastweb, doveva essere attivato entro 60 giorni dalla data della conclusione del

contratto, ossia entro il 10 agosto 2013, i giorni di ritardo (intercorsi tra il 10 agosto 2013 e il 28 gennaio 2014) risultano pari a 171, che, moltiplicati per il parametro giornaliero di € 5,00 determinano la somma complessiva di € 855,00;

- Fastweb ha dunque correttamente adempiuto agli obblighi assunti a verbale, corrispondendo l'indennizzo in base alle norme contrattuali. Pertanto, ai sensi dell'art. 2, comma 1, all. A, Del. A.G.Com. 73/11/Cons, nulla è più dovuto all'istante, la cui richiesta si richiede venga in toto rigettata.
- In merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, se ne richiede il rigetto in quanto trattasi di contestazione non sottoposta al preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione e, pertanto, inammissibile.

### **3. Motivazione della decisione**

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

Alla luce dell'istruttoria condotta, le domande formulate dalla parte istante non possono essere accolte, per i motivi qui di seguito esposti.

In base all'art. 2, comma 1, all. A, Del. A.G.Com. 73/11/Cons (c.d. *Regolamento Indennizzi*), "*Le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi*".

La *ratio* della predetta disposizione normativa viene esplicitata al punto II.ii delle "*Valutazioni dell'Autorità in ordine ai risultati della consultazione pubblica*" relativa alla Del. A.G.Com. 73/11/CONS, laddove "*si ritiene di dover specificare che in sede di definizione delle controversie troveranno applicazione gli importi del Regolamento solo qualora l'operatore non abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima della instaurazione della controversia, o si sia impegnato a farlo in sede conciliativa; in caso contrario il calcolo degli indennizzi avverrà comunque sulla base degli importi contrattualmente stabiliti. Tale specifica si rende opportuna proprio al fine di scongiurare la possibilità che le controversie siano instaurate, ovvero che ragionevoli proposte di indennizzo da parte degli operatori nel corso della procedura di conciliazione siano rifiutate, al solo fine di ottenere in sede di definizione gli importi maggiori stabiliti dal Regolamento*".

Dalla documentazione acquisita all'istruttoria, emerge con evidenza la circostanza secondo cui Fastweb ha dato esecuzione all'impegno assunto in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione (mediante l'inserimento nel verbale della proposta di bonario componimento), emettendo a favore della sig.ra Moliterno un assegno circolare dell'importo di € 855,00 ed inviandolo all'indirizzo della medesima. Tale importo corrisponde all'indennizzo, correttamente calcolato da Fastweb sulla base della propria Carta dei Servizi, per i giorni di ritardo nell'attivazione, del pari correttamente computati a partire dal primo giorno di ritardo, decorsi i 60 giorni previsti dall'art. 5.1 della predetta Carta dei Servizi per i tempi di attivazione.

Pertanto la domanda dell'utente non può essere accolta nei termini indicati nell'istanza di definizione atteso che spetta alla sig.ra Moliterno unicamente la somma così come calcolata da Fastweb secondo la sua Carta dei Servizi.

In merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, la stessa va rigettata in quanto non oggetto di preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione.

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

Considerato il rigetto integrale delle domande della parte istante, si ritiene ragionevole compensare tra le parti le 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 Moliterno/Fastweb, di:

- rigettare, ai sensi dell'art. 2, comma 1, all. A, Del. A.G.Com. 73/11/Cons, la richiesta di indennizzo così come formulata nell'istanza di definizione, confermando il diritto dell'utente a incassare, se non già incassata, esclusivamente la somma di € 855,00 riconosciuta da Fastweb, mediante assegno circolare emesso in data 26 febbraio 2014;
- rigettare la richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami;
- compensare le spese di procedura tra le parti.

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

