



Determinazione dirigenziale n. 1 /2020

Definizione della controversia XXX / Fastweb S.p.A. - pratica n. 2017/02097/GU14

#### IL DIRIGENTE

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*, in particolare l'art. 84;

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

VISTA la deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti (d'ora in avanti Regolamento)*;

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 la deliberazione A.G.Com. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.re.com. in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di telecomunicazioni elettroniche*;

RICHIAMATO 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 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la deliberazione Co.Re.Com. Lombardia 2 ottobre 2018 n. 53, con la quale il Comitato ha delegato al Responsabile della struttura di assistenza del Co.Re.Com. la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 20 febbraio 2018 con cui il signor 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 dei procedimenti e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del Dirigente del Servizio ai sensi dell'art. 19 del Regolamento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Con l'istanza presentata in data 20 febbraio 2018 ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Del. A.G.Com. 173/07/Cons, il signor XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia insorta con Fastweb S.p.A. (da qui in seguito Fastweb) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di rete fissa.

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

Il signor XXX nell'istanza di definizione ha rappresentato quanto segue:

- In data 9 aprile 2017 il signor XXX ha sottoscritto un contratto di abbonamento con Fastweb per la fornitura di servizi di telefonia fissa ed internet da attivarsi in combinazione con l'abbonamento pay-tv SKY dell'utente, servizi che Fastweb avrebbe dovuto iniziare a prestare entro 30 giorni;
- In data 9 maggio 2017 Fastweb informava l'utente che la linea telefonica ed internet sarebbero stati attivati e lo stesso giorno il precedente gestore telefonico Telecom Italia Spa provvedeva a cessare il proprio servizio ma, poiché il segnale sia per la telefonia fissa e sia per internet risultava del tutto assente, il successivo 10 maggio 2017 il signor XXX segnalava il problema al Servizio Clienti Fastweb, telefonando al numero 192193 e aprendo una formale richiesta di assistenza;
- Il successivo 16 maggio 2017, risultando ancora mancante il segnale, l'utente chiamava nuovamente il Servizio Clienti Fastweb e veniva così a conoscenza del fatto che la pratica di attivazione risultava "cancellata" sicché era necessario presentare una nuova domanda di attivazione richiedente una tempistica di ulteriori 30 giorni;
- Dopo essere stato più volte contattato in modo meramente interlocutorio dal call center Fastweb di Durazzo nelle settimane successive, in data 12 giugno l'utente si rivolgeva a Telecom Italia Spa chiedendo la riattivazione della linea, per scoprire che la numerazione utilizzata era persa e non era possibile recuperarla se non tramite Fastweb la quale a sua volta, contattata il giorno stesso, faceva presente che non era possibile riattivare tale precedente numero;
- Così stando le cose, il signor XXX richiedeva a Telecom Italia Spa una nuova linea telefonica con una nuova numerazione, che venivano attivati dopo sole 48 ore.  
Sulla base di tutto quanto esposto il signor XXX formula le seguenti richieste:
  - i. Indennizzo per ritardata attivazione dei servizi;
  - ii. Indennizzo per perdita del proprio numero telefonico attivo sin dal giorno 1 giugno 2012;
  - iii. Rimborso spese sostenute per sopperire all'assenza della linea e per riprogrammare l'impianto di allarme della propria abitazione con il nuovo numero telefonico;
  - iv. L'utente chiede infine un integrale ristoro per l'affermato disinteresse dell'operatore, mai adoperatosi per la riassegnazione dell'utenza, da riconoscersi in via equitativa secondo i principi espressi nelle pronunce menzionate nell'istanza (Corecom Toscana del. 8/12; Corecom Umbria Del.n. 15/11; Agcom n. 76/15/CIR).

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

L'operatore Fastweb ha esposto quanto segue nella memoria ritualmente depositata:

- - In via preliminare Fastweb ha rilevato l'inammissibilità di tutte le richieste di risarcimento del danno formulate dall'istante, anzitutto poiché tali domande esulano dalla competenza dell'autorità adita e inoltre per non essere state previamente oggetto del tentativo di conciliazione, quanto alle specifiche richieste dell'utente di rimborso delle spese asseritamente sostenute per sopperire alla mancata erogazione del servizio da parte di Fastweb e per la riprogrammazione dell'impianto d'allarme, nonché alla domanda di indennizzo per perdita della numerazione;
  - In fatto, l'operatore ha riferito di avere ricevuto la richiesta di migrazione dell'utente il giorno 8 aprile 2017 e di averla correttamente espletata il successivo 10 maggio 2017, come documentato dalla schermata Eureka prodotta da Fastweb (vd. doc.3 operatore);
  - Poiché peraltro in fase di collaudo risultava che in realtà la migrazione non aveva avuto luogo (vd. doc.4 operatore) Fastweb proponeva di avviare una nuova procedura di trasferimento all'utente che il successivo 16 maggio 2017 sottoscriveva un nuovo contratto (vd. doc.5 operatore);
  - in seguito il signor XXX comunicava il 14 giugno 2017 di non avere più interesse ai servizi Fastweb, sicché per tale motivo nemmeno la seconda proposta di abbonamento si perfezionava;
  - così stando le cose, Fastweb ha affermato da un lato il corretto adempimento dei propri obblighi contrattuali relativi ad entrambe le proposte formulate dall'utente per l'attivazione di un'utenza (oltretutto non "affari" bensì residenziale) e, dall'altro lato, ha aggiunto di avere regolarmente fornito al cliente il codice migrazione di talché nemmeno le può essere imputabile la perdita del numero, che oltretutto il signor XXX asserisce di avere avuto dal 2012 senza fornire a riguardo prova alcuna;
- Alla luce di quanto sopra, l'operatore Fastweb chiede l'integrale rigetto delle domande formulate dalla parte istante.

### 3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, all. A, Del. A.G.Com.173/07/Cons., *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*.

Nel merito, le richieste dell'istante possono essere accolte solo parzialmente per i motivi di seguito esposti:

- a) A fronte della richiesta *sub* i) dell'utente, inerente l'indennizzo per ritardata attivazione, tale richiesta risulta fondata solo parzialmente. Va rilevato innanzi tutto che la Legge 40/2007 fissa un preavviso massimo di 30 giorni per recesso e trasferimento delle utenze, il che si traduce in un obbligo per gli operatori di effettuare il passaggio dei clienti al massimo in 30 giorni.

Alla luce di tale indicazione, considerato che alla sottoscrizione della prima proposta di abbonamento non ha fatto seguito la tempestiva attivazione – tanto è vero che solo su segnalazione del ritardo da parte dell'utente, quest'ultimo, in data 16 maggio 2017 ha saputo del problema tecnico che avrebbe reso impossibile la migrazione e ha provveduto a sottoscrivere una nuova proposta – e considerato che Fastweb non ha dimostrato che il problema occorso fosse alla stessa non imputabile, né ha dimostrato di avere tempestivamente comunicato all'utente l'impedimento al trasferimento dell'utenza, si ritiene che l'utente abbia diritto a un indennizzo per il ritardo nell'attivazione da computarsi per i gli 8 giorni compresi tra il giorno 8 maggio 2017 e il giorno 16 maggio 2017 (data di invio della nuova richiesta di migrazione), per complessivi € 80,00 (in applicazione dell'art. 6, comma 1 del c.d, Regolamento indennizzi di cui alla Delibera 73/11/CONS), considerati i servizi voce e dati interessati dal ritardo.

Rispetto alla seconda proposta commerciale sottoscritta dall'utente (a seguito del problema tecnico manifestatosi), essendo la stessa stata oggetto di rinuncia espressamente formulata dall'utente 28 giorni dopo l'accettazione (risultando così sostanzialmente revocata dall'istante prima che andasse a buon fine), non è possibile ravvisare in capo a Fastweb una responsabilità per ritardo, dovendosi conseguentemente rigettare la richiesta di indennizzo formulata dall'istante.

- b) In merito alla richiesta *sub ii)* di indennizzo per la perdita del numero telefonico, a dire dell'istante attivo dal giorno 1 giugno 2012, tale richiesta risulta inammissibile in via preliminare non essendo stata oggetto del previo tentativo di conciliazione, come risulta dal relativo modello UG.
- c) In merito alla richiesta *sub iii)* di rimborso delle spese sostenute per sopperire all'assenza della linea e la riprogrammazione impianto di allarme a seguito della perdita del numero telefonico, tale richiesta non risulta fondata avendo in buona sostanza natura risarcitoria laddove, come è noto, l'art. 19 co. 4 del Regolamento approvato con delibera 173/07/CONS, conferisce al Co.Re.Com. esclusivamente il potere di attribuire all'utente indennizzi e rimborsi (ovvero storni nell'ipotesi di somme non ancora versate), sicché la pretesa avanzata dall'utente è inammissibile riguardando la liquidazione e il riconoscimento di una pretesa risarcitoria per assunti danni e risultando così del tutto estranea alle ipotesi previste dal succitato regolamento indennizzi.
- d) In merito alla richiesta *sub iv)* di integrale ristoro in via equitativa per il disinteresse manifestato dall'operatore riguardo alla riassegnazione dell'utenza all'istante, anche tale richiesta risulta inammissibile in quanto del tutto generica e di natura sostanzialmente sanzionatoria nonché punitiva, anch'essa quindi del tutto al di fuori quindi dei poteri conferiti al Co.Re.Com. per le stesse ragioni chiarite al punto precedente.

#### 4. Spese di procedura

Considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione, tenuto conto del parziale accoglimento dell'istanza, sulla base dei criteri adottati da questo Co.Re.Com. per la liquidazione delle spese, si riconosce in favore dell'istante il rimborso di € 50,00.

#### D E T E R M I N A

1. Il parziale accoglimento dell'istanza presentata nei confronti della società Fastweb S.p.A. dal signor XXX, per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a:
  - i. corrispondere in favore dell'istante la somma di importo pari a € 80,00, oltre agli interessi legali maturati a far data dalla presentazione dell'istanza
  - ii. corrispondere in favore dell'istante la somma di importo pari a € 50,00 a titolo di rimborso delle 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.

Milano, 10 gennaio 2020

Il Dirigente del Servizio per il CORECOM

e altre Authority regionali

Roberto Saini

È 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 decisione 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.

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 del Servizio per il CORECOM  
e altre Authority regionali  
Roberto Saini