



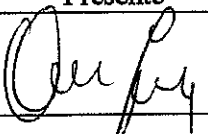
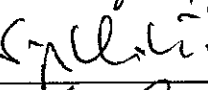
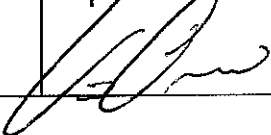
# CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

DELIBERAZIONE DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI  
CO.RE.COM.-Molise

Deliberazione n° 34  
del 23/08/16

Oggetto: Controversia promossa dall'utente Fastweb contro la compagnia telefonica Fastweb

L'anno duemilasedici, (2016) il giorno 23 (ventitre) del mese di Agosto nella sede di Via Colitto, 7- Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Avv. Andrea LATESSA	Presidente		
Avv. Giuseppe MILETI	Vice presidente		
Dott. Vincenzo CIMINO	Componente		

Verbalizza il Direttore del Servizio Angela Aufiero;

## IL COMITATO CORECOM

VISTA la legge 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" ;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'autorità, dei comitati regionali per le Comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante "Istituzione, Organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni

;

**VISTO** l'articolo 84 del Decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle Comunicazioni elettroniche*”;

**VISTO** l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AgCom), la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le Comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di Comunicazioni elettroniche;

**VISTA** la Convenzione del 14/12/2011 stipulata dall'AgCOM e dal Corecom Molise in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale è stata attribuita alla Regione Molise la delega per lo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie dal 1° gennaio 2012;

**VISTO** il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di Comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni;

**VISTA** l'istanza di definizione presentata in data 25/07/2014 dall'utente Sig. Zuccarelli Gaetano, mediante formulario GU14 acquisita al protocollo del CO.RE.COM. in pari data al prot. n°1238/COM/14, avverso la compagnia Fastweb in relazione all'utenza telefonica fissa intestata alla ditta SHS ;

**RILEVATO** che la posizione dell'istante è la seguente: in data 31/10/2011 veniva inoltrata alla Fastweb S.p.A la richiesta di subentro nel contratto “clienti Business” già intestato alla società D.S.A., codice cliente 3206092, utenza 0874484426; in considerazione di tale richiesta la Fastweb S.p.A. provvedeva al subentro conservando la stessa numerazione ed attribuendo il codice cliente 4273838; in data 17/04/2014 la Ditta D.S.A Computer Discount, constatava il non funzionamento della linea telefonica e dati; in data 18/04/2014 veniva segnalato il disservizio, inoltrando relativo reclamo e sollecitando più volte, tramite il servizio clienti, la riattivazione dell'utenza;

**CONSTATATO** che in data 23/04/2014, tramite il proprio legale, l'utente inviava ulteriore reclamo a mezzo PEC, evidenziando il grave disagio subito nei successivi contatti telefonici, l'operatore 6584 di Fastweb S.p.A. informava l'utente che la linea risultava “cessata” in data 17/04/2014, anche se amministrativamente presente per la Ditta D.S.A Computer Discount, ma che comunque la numerazione 0874484426, risultava oramai persa;

**CONSIDERATO** che in data 05/05/2014, visto il persistere del disservizio la Ditta D.S.A Computer Discount, migrava le proprie utenze telefoniche e dati verso Telecom Italia S.p.A.; in data 16/09/2014 la Ditta D.S.A Computer Discount presentava memoria di replica, alla memoria difensiva di Fastweb S.p.A. qui di seguito riportata, in cui affermava che nessuna pendenza risultava attribuita alla Ditta D.S.A Computer Discount, precedentemente intestataria della numerazione così come risultava all'atto del subentro, né nessun avviso di pagamento o preavviso di distacco è stato mai inviato alla Ditta D.S.A Computer Discount;

**RILEVATO** che la posizione dell'operatore è la seguente: in data 12/09/2014 la Fastweb S.p.A. presenta memoria difensiva tramite l'avv. Sardini Paolo afferma che pur dopo una sospensione dell'utenza di giorni 42, in data 28/05/2014 la stessa veniva riattivata;

**CONSTATATO** che la sospensione della linea è stata causata dalla morosità di euro 243,13 lasciata insoluta dalla precedente Ditta D.S.A Computer Discount, intestataria della numerazione, e per il cui

pagamento avrebbe dovuto provvedere la Ditta ' subentrante; sia in sede di Udienza di conciliazione, che nell'ambito della memoria difensiva, la Fastweb S.p.A offre un indennizzo di euro 400,00 che vada a compensazione con la morosità presente di euro 240,00.

**RILEVATO** che in data 23/07/2014, si svolge l'Udienza di conciliazione, per l'istante è presente l'avv. Orsini Veronica Judith, per la convenuta è presente l'avv. Sardini Paolo; in sede di Udienza nessun accordo viene raggiunto. In data 19/09/2014 si svolge l'Udienza di definizione dove per l'istante è presente l'avv. Orsini Veronica Judith, per la Fastweb S.p.A. è presente l'avv. Piccirilli Vittorio; la Fastweb S.p.A. si riporta alla memoria difensiva, ma nessun accordo viene raggiunto.

**PREMESSO**, che la richiesta dell'istante alla liquidazione di un indennizzo per la totale interruzione di entrambi i servizi telefonici a far data dal 17 aprile 2014 può ritenersi accoglibile, atteso che la sospensione del servizio di fonia e del servizio ADSL disposta dalla società FASTWEB è illegittima, in considerazione della omessa regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile dell'istante. Infatti, a fronte dell'asserita, ma non provata morosità di euro 243,13 riconducibile alla precedente intestataria della linea, nello specifico la D.S.A. Computer Discount, precedentemente al perfezionamento della procedura di subentro in favore dell'istante, la società FASTWEB non solo non ha provveduto all'immediato ripristino di entrambi i servizi illegittimamente sospesi, ma non ha comunicato preventivamente la sussistenza della pregressa morosità.

**CONSTATATO** che l'istante ha diritto all'indennizzo di cui all'articolo 4, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, computato moltiplicando il parametro pari ad euro 7,50 *pro die* per il numero di 42 giorni di sospensione/cessazione del servizio telefonico e del servizio ADSL computati dal 17 aprile 2014 (data di sospensione) al 28 maggio 2014 (data quest'ultima di avvenuta riattivazione della linea telefonica); parametro quest'ultimo che deve essere computato in misura del doppio secondo quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del Regolamento, attesa la natura business dell'utenza telefonica interessata dal disservizio.

**VISTI** gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n.7804 del 15/07/2016, che si allega alla presente;

**IL CO.RE.COM.** all'unanimità dei propri componenti, per le motivazioni tutte espresse in precedenza, così

### **DELIBERA**

- 1) Che in merito alla procedura di definizione della controversia – pratica n.1238/com14 del 25/07/2014 approva integralmente la relazione istruttoria prot. n. 7804 del 15/07/2016 che si allega alla presente;
- 2) Condanna la compagnia Fastweb s.p.a al pagamento di € 1.260,00 (milleduecentosessantasei00) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 pro die per il numero di 42 giorni di sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL dal 17 aprile 2014 al 28 maggio 2014, secondo quanto previsto dall'art. 4, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;
- 3) Condanna la compagnia Fastweb S.p.A al pagamento di €. 67,00 (sesantasette00) a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al reclamo del 17 aprile 2014, secondo quanto previsto dall'art.11, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;
- 4) Per quanto attiene le spese di giudizio, si ritiene di quantificarle in Euro 100,00 (cento/00), da porre a carico della compagnia telefonica Fastweb S.p.A .

- 5) Tutte le somme corrisposte o rimborsate dovranno essere maggiorate degli interessi legali calcolati a decorrere alla data di presentazione dell'istanza di conciliazione sino all'effettivo soddisfo.

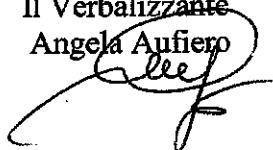
Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

L'operatore dovrà adempiere la presente delibera entro gg.60 dalla notifica mediante assegno circolare da inviare all'indirizzo dell'istante ed entro lo stesso termine dovrà comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento.

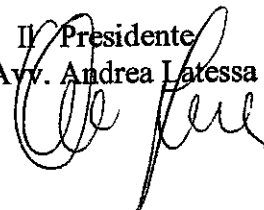
*Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.leg.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva. Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.*

La presente delibera formata da 4 facciate è notificata alle parti a cura della struttura, trasmessa all'Autorità per le Comunicazioni (AGCOM) ed è pubblicata sul sito web del Corecom Molise.

Il Verbalizzante  
Angela Aufiero



Il Presidente  
Avv. Andrea Latessa



**Regione Molise**

**Consiglio Regionale**

Prot. 0007804/16 Del 15/07/2016  
Interna - Consiglio -



Al Direttore del Servizio  
di Supporto al CORECOM  
ed agli organi collettivi e di garanzia  
avv. Angela Aufiero  
SEDE

**Oggetto: Procedura di definizione – Relazione pratica prot. 1238/COM/14 del 25/07/2014- Ditta SHS SnC – Fastweb S.p.A.**

In data 25/07/2014 il sig. Zuccarelli Gaetano ha presentato una istanza di definizione, mediante il formulario GU14 assunta in data 25/07/2014 al n.° 1238/COM/14 del protocollo del CO.RE.COM Molise, avverso la compagnia telefonica Fastweb S.p.A. relativa alla linea telefonica 0874484426 codice cliente 4273838 intestata alla Ditta SHS SnC, della quale è legale rappresentante.

La posizione dell'istante:

In data 31/10/2011 veniva inoltrata alla Fastweb S.p.A la richiesta di subentro nel contratto "clienti Business" già intestato alla società D.S.A., codice cliente 3206092, utenza 0874484426;

in considerazione di tale richiesta la Fastweb S.p.A. provvedeva al subentro conservando la stessa numerazione ed attribuendo il codice cliente 4273838;

in data 17/04/2014 la ..... , constatava il non funzionamento della linea telefonica e dati;

in data 18/04/2014 veniva segnalato il disservizio, inoltrando relativo reclamo e sollecitando più volte, tramite il servizio clienti, la riattivazione dell'utenza;

in data 23/04/2014, tramite il proprio legale, l'utente inviava ulteriore reclamo a mezzo PEC, evidenziando il grave disagio subito;

nei successivi contatti telefonici, l'operatore 6584 di Fastweb S.p.A. informava l'utente che la linea risultava "cessata" in data 17/04/2014, anche se amministrativamente presente per ..... ma che comunque la numerazione 0874484426, risultava oramai persa;

in data 05/05/2014, visto il persistere del disservizio la ..... , migrava le proprie utenze telefoniche e dati verso Telecom Italia S.p.A.;

in data 16/09/2014 la Ditta SHS SnC presentava memoria di replica, alla memoria difensiva di fastweb S.p.A qui di seguito riportata, in cui affermava che nessuna pendenza risultava attribuita alla Ditta D.S.A Computer Discount, precedentemente intestataria della numerazione così come risultava all'atto del subentro, né nessun avviso di pagamento o preavviso di distacco è stato mai inviato alla SHS SnC;

La posizione dell'operatore:

In data 12/09/2014 la Fastweb S.p.A. presenta memoria difensiva tramite l'avv. Sardini Paolo che afferma che pur dopo una sospensione dell'utenza di giorni 42, in data 28/05/2014 la stessa veniva riattivata;

la sospensione della linea è stata causata dalla morosità di euro 243,13 lasciata insoluta dalla precedente Ditta D.S.A Computer Discount, intestataria della numerazione, e per il cui pagamento avrebbe dovuto provvedere la ..... , subentrante;

sia in sede di Udienza di conciliazione, che nell'ambito della memoria difensiva, la Fastweb S.p.A offre un indennizzo di euro 400,00 che vada a compensazione con la morosità presente di euro 240,00.

In data 23/07/2014, alle ore 15,00, presso la sede del CO.RE.COM Molise si svolge l'Udienza di conciliazione, per la parte istante è presente l'avv. Orsini Veronica Judith, delegata ai sensi della normativa vigente, mentre per la convenuta

è presente l'avv. Sardini Paolo; in sede di tale Udienza nessun accordo viene raggiunto. In data 19/09/2014 alle ore 11,45, presso la sede del CO.RE.COM Molise si svolge l'Udienza di definizione dove per la parte istante è presente l'avv. Orsini Veronica Judith, delegata ai sensi della normativa vigente e per la Fastweb S.p.A. è presente l'avv. Piccirilli Vittorio delegato dal procuratore avv. Sardini Paolo; la Fastweb S.p.A. si riporta alla memoria difensiva, ma nessun accordo viene raggiunto.

tutto ciò premesso,

La richiesta dell'istante di liquidazione di un indennizzo per la totale interruzione di entrambi i servizi telefonici a far data dal 17 aprile 2014 può ritenersi accoglibile, atteso che la sospensione del servizio di fonia e del servizio ADSL disposta dalla società FASTWEB è illegittima, in considerazione della omessa regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile dell'istante. Infatti, a fronte dell'asserita, ma non provata morosità di euro 243,13 riconducibile alla precedente intestataria della linea, nello specifico la D.S.A. Computer Discount, antecedentemente al perfezionamento della procedura di subentro in favore dell'istante, la società FASTWEB non solo non ha provveduto all'immediato ripristino di entrambi i servizi illegittimamente sospesi, ma non ha comunicato preventivamente la sussistenza della pregressa morosità.

Sul punto va chiarito che, a fronte della dimostrazione dell'utente di aver provveduto alla tempestiva contestazione, la società FASTWEB, prima di procedere al distacco della linea telefonica, avrebbe dovuto svolgere gli opportuni accertamenti al fine di individuare la riferibilità delle fatture al precedente intestatario ed il contratto telefonico a cui erano imputabili i pagamenti da eseguire, anche alla luce dell'orientamento espresso dalla Suprema Corte (Cass. civ., sentenza n. 23304/2007), secondo il quale *"la società che eroga il servizio telefonico, prima di procedere al distacco della linea, deve svolgere gli opportuni accertamenti in ordine alle circostanze che hanno impedito il pagamento, non risultando sufficiente, di contro, la mera comunicazione all'utente del mancato pagamento della bolletta. Infatti, l'unica attività cui l'utente è tenuto è il pagamento della stessa"*. Pertanto, la decisione di procedere al distacco della linea telefonica, senza preventivamente richiedere ulteriori informazioni all'istante ed eseguire i dovuti accertamenti in ordine all'abbinamento dei pagamenti, viola il principio di correttezza sancito all'articolo 1175 del codice civile, nonché della buona fede nella esecuzione del contratto ex articolo 1375 del codice civile.

Invero, dalla documentazione acquisita in copia agli atti, ed in particolare dalla copia del report prodotto dall'istante, si evince il tracciamento di ripetuti contatti telefonici intercorsi con il servizio assistenza clienti in ordine alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile; tuttavia, a fronte delle relative prese in carico annotate nel sistema informativo, la società Fastweb S.p.A., in dispregio ai principi di trasparenza e di dialogo con il cliente, non ha fornito prova di avere adeguatamente informato l'istante e di avere provveduto alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile, determinando in tal modo il perdurare della sospensione dei servizi telefonici, ed in ultima analisi della cessazione della linea telefonica.

Per quanto sopra esposto, l'istante ha diritto all'indennizzo di cui all'articolo 4, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, computato moltiplicando il parametro pari ad euro 7,50 *pro die* per il numero di 42 giorni di sospensione/cessazione del servizio telefonico e del servizio ADSL computati dal 17 aprile 2014 (data di sospensione) al 28 maggio 2014 (data quest'ultima di avvenuta riattivazione della linea telefonica); parametro quest'ultimo che deve essere computato in misura del doppio secondo quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del Regolamento, attesa la natura business dell'utenza telefonica interessata dal disservizio.

Da ultimo, la richiesta dell'istante ai sensi dell'articolo 11 del Regolamento, è accoglibile, segnatamente all'indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 17 aprile 2014. Pertanto, in considerazione dei 67 giorni intercorrenti dal 17 maggio 2014 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 23 luglio 2014, data di udienza di conciliazione, quindi di prima interlocuzione tra le parti, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo di euro 67,00 computato in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS secondo il quale *"Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00"*.

si propone che l'istanza venga accolta.

*La società FASTWEB S.P.A. è tenuta a corrispondere mediante bonifico o assegno bancario*

*euro 1.260,00 (milleduecentosessanta/00) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 pro die per il numero di 42 giorni di sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL dal 17 aprile 2014 al 28 maggio 2014, secondo quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;*

*euro 67,00 (sessantasette/00) a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al reclamo del 17 aprile 2014, secondo quanto previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;*

Si trasmette l'intero carteggio per il seguito di competenza.

*Campobasso, li 21 giugno 2016*

Il funzionario responsabile

*Dott.ssa Maria Rosaria La Marca*

