



# CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

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

Verbale n.05

Adunanza del 30/01/2017

Oggetto: Definizione della controversia GU14 n.103/2014 N. prot. n. 1745/Com/14 della ditta  
... contro la compagnia telefonica Fastweb s.p.a.

L'anno duemiladiciassette (2017) il giorno trenta (30) del mese di Gennaio (01) nella sede di Via  
Colitto, 7- Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Deliberazione n°8 /2017

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

Verbalizza il Direttore del Servizio Dr.ssa Angela Aufiero;

## IL COMITATO CORECOM

**VISTA** la legge 31 luglio 1997, n. 249, “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle OPERATORE telecomunicazioni e radiotelevisivo”, in particolare l’articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

**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”;

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

**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’Accordo Quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AgCom), 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 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** la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “ *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di OPERATORE comunicazioni*;

**VISTA** la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;

**VISTA** la deliberazione AGCOM n. 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’art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n.481;

**VISTA** l’istanza presentata in data 31/10/2014 prot. n. 1745 /2014 presentata dall’utente mediante formulario GU14 n. 103/2014 , ha chiesto l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Molise per la definizione della controversia in essere con la società FASTWEB ai sensi dell’artt.14 e ss. del Regolamento;

**VISTA** la nota del 17 novembre 2014 prot. n. 1745 con cui il Corecom Molise, ha comunicato alle parti , ai sensi dell’art. 15 del Regolamento, l’avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

**VISTI** gli atti relativi all’espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

**VISTI** gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n. 1037 del 30/01/2017 che si allega alla presente ed è parte integrante del presente provvedimento;

Tutto ciò premesso,  
il Comitato, all’unanimità,

**DELIBERA**

per i motivi sopra indicati:

di accogliere parzialmente l'istanza Prot. n. 1745 /2014 /COM/14 del 31/10/2014 /2014 /COM/14 nei limiti di quanto innanzi dedotto e di voler, per l'effetto, così provvedere: approva la relazione istruttoria prot. n. 1037 del 30 gennaio 2017 che è parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;

- dichiarare l'obbligo della compagnia telefonica Fastweb Spa allo storno dell' insoluto risultante in relazione alle due numerazioni telefoniche limitatamente alla parte eccedente il piano tariffario concordato, comprese le penali;
- di condannare la compagnia telefonica Fastweb Spa a corrispondere all'istante l'importo di euro 7.260,00, maggiorato degli interessi legali calcolati a partire dalla presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per interruzione dei servizi Voce ed Adsl senza preavviso;
- Di condannare la compagnia telefonica Fastweb Spa a corrispondere all'istante l'importo di euro 150,00 a titolo di spese di procedura.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art.19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art.19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D.lgs. 1 agosto 2003 n. 259.

Ai sensi dell'art. 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.

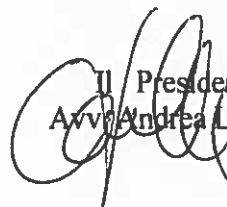
Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica.

La presente delibera formata da n. 3 facciate è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom Molise e dell'Autorità ( [www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Il verbalizzante  
Drssa Angela Aufiero



Il Presidente  
Avv. Andrea Latessa





Consiglio Regionale  
del Molise

corecom  
MOLISE



Autorità per le Garanzie  
nelle Comunicazioni

## Consiglio Regionale del Molise

SERVIZIO DI SUPPORTO AL CORECOM E AGLI ALTRI ORGANI DI GARANZIA

**Regione Molise**

Consiglio Regionale

Prot. 0001037/17 Del 30/01/2017  
Interna - Consiglio -



Al Comitato Corecom

SEDE

**Oggetto: Procedura di definizione – relazione Pratica n.103/2014**

### Premesso

A mezzo formulario GU14 la F. [redacted] ha promosso richiesta di indennizzo nei confronti della Fastweb SpA con riferimento a disservizi relativo a due utenze telefoniche fisse e, quanto all'utenza 0874-65806, l'utente lamentava la mancata gestione del trasloco, quanto al numero 0874-90912 l'utente reclamava l'illegittima sospensione del servizio seguita dalla interruzione e contestuale risoluzione del rapporto.

A seguito della fissata udienza di conciliazione del 29 ottobre 2014 le parti precisavano le loro posizioni e la Fastweb SpA proponeva a mero titolo conciliativo lo storno della posizione debitoria relativa alle due utenze telefoniche oggetto dell'istanza di conciliazione (euro 202,10 per account 5114870 ed euro 407,76 per account 5389646) senza addivenire a nessun accordo transattivo non avendo la parte istante accettato la proposta e pertanto il conciliatore si limitava a prendere atto della mancata conciliazione.

In data 30.10.2014 l'utente [redacted] proponeva l'istanza di definizione mediante formulario GU14 acquisita al Protocollo del CO.RE.COM. in data 31.10.2014 n.1745/COM/14, avverso la medesima compagnia Fastweb SpA.

L'istanza riguardava la medesima doglianza richiesta in sede di conciliazione e relativa a servizi di telefonia fissa con contratto business ossia: 1) Interruzione/sospensione del servizio; 2) modifiche contrattuali; 3) spese/fatturazioni non giustificate; 4) trasparenza contrattuale; 5) costi di recesso.

L'udienza di conciliazione del 19 dicembre 2014 si è tenuta con esito negativo.

### Preliminarmente.

Si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento di cui alla delibera 173/07/CONS ed è quindi proponibile; l'ufficio ha provveduto a convocare le parti per l'udienza disposta per il giorno 19 dicembre 2014 comunicando alla parti la possibilità di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il 16 dicembre 2014 ed entro i successivi due giorni le memorie di replica.

La documentazione rimessa tra le parti:

L'utente depositava in data 16.12.14 memoria ove nel richiedere "1. Storno intero insoluto risultante in relazione alle 2 numerazioni telefoniche e ai due codici clienti intestati alla società istante e chiusura contratto in esenzione spese e penali, oltre al ritiro a cura e spese Fastweb della pratica di recupero crediti, atteso il grave inadempimento di Fastweb che, dal tutto immotivatamente, rifiutava il pur garantito e già preannunciato trasloco; 2. Indennizzo da liquidarsi in via equitativa per il mancato trasloco senza comunicazione di motivi tecnici ostativi, secondo quanto descritto in precedenza; 3. Indennizzo per interruzione dei servizi Voce ed Adsl senza preavviso ... a far tempo dal 01.03.14 fino alla data dell'udienza di conciliazione nella misura di Euro 15,00 pro die per ciascun servizio non accessorio (Voce + Adsl), nella misura sopra indicata e pari ad euro 7.290,00. 4. Indennizzo per mancata risposta al reclamo via fax il 02.09.13 ... a far tempo dal 17.10.13 (45 gg.) fino alla data dell'udienza di conciliazione del 29.10.14, nella

misura massima prevista pari ad euro 300,00", evidenziava che "All'atto della firma della PDA con Fastweb, proposta da agente commerciale, per un abbonamento Supersurf "business" su due linee telefoniche ... ubicate in immobili distinti, la Sig.ra Di Cesare Antonella, legale rappresentante della società ... faceva presente all'agente proponente ... che di lì a pochi mesi avrebbe dovuto trasferire la propria attività commerciale (palestra) presso altro stabile e, pertanto, chiedeva se vi fosse la possibilità di ottenere il trasloco dell'utenza 0874-65806 relativa alla palestra ... L'agente in questione ... rassicurava la stessa sulla assoluta fattibilità del trasloco ... all'epoca dei fatti l'indirizzo di destinazione del futuro trasloco risultava effettivamente coperto da rete Fastweb. In data 28.08.2013 ... veniva chiesto il trasloco ... Fastweb a mezzo SMS comunicava la non fattibilità del trasloco ... Con fax del 02.09.13, la sig.ra Di Cesare sporgeva formale reclamo ... Oltre al fax reclamo, la sig.ra Di Cesare chiamava più volte il Servizio Clienti ... le veniva suggerito di provare a migrare con altri Gestori poiché, visto l'inadempimento di Fastweb, non le sarebbe stata applicata alcuna penale e nessun costo di dismissione servizi ... la sig.ra Di Cesare si vedeva, suo malgrado, costretta a chiedere a Telecom Italia la migrazione ... Telecom Italia realizzava la migrazione in pochissimi giorni ... Fastweb, inoltre, dando seguito alle proprie Condizioni Generali di contratto, atteso il recesso comunicato da Telecom ... emetteva fattura chiusura ... applicando penali per recesso anticipato, costi di dismissione servizi etc. ... Senonchè ... sulla linea rimasta attiva con nr. 0874-90192 veniva emessa, successivamente alla migrazione in Telecom dell'altro numero telefonico (0874-65806), una prima fattura (n. 7357106) con importi per canoni mensili più che raddoppiati ... verso la fine di Febbraio 2014, senza alcun preavviso, Fastweb interrompeva la erogazione dei servizi Voce ed Adsl ... Pertanto l'insoluto totale relativo alle 2 fatture emesse con importi maggiorati ... ammontava a soli Euro 174,64! ... Dalle fatture emesse successivamente ... si evince che la chiusura definitiva della linea nr. 0874-90192 avveniva in data 20.03.14 e quindi solo dopo 20 giorni dalla prima sospensione ... Sul diniego di trasloco L'art.8.6 delle Condizioni Generali di Contratto per partita Iva di Fastweb stabilisce ... la norma in questione, peraltro predisposta unilateralmente dal Gestore, prevede che il trasloco richiesto venga eseguito da Fastweb nel termine di 60 giorni dalla richiesta del cliente ... il Gestore si limitava ad inviare un SMS con il quale comunicava semplicemente la non fattibilità del trasloco ... in contrasto con quanto previsto dal sopra richiamato art.8.6 delle CGC. atteso che Fastweb non comunicava gli impedimenti oggettivi ad essa non imputabili ... Sulla interruzione dei servizi Voce ed Adsl sul nr.0874-90192 ... Fastweb a fine Febbraio 2014 interrompeva la erogazione dei servizi Voce ed Internet senza aver preventivamente informato la propria cliente ... Da quanto detto emerge che l'indebita interruzione dei due servizi non accessori Voce ed Internet andrà indennizzata sulla base del parametro previsto dal citato art.4 co. 1 in combinato disposto con l'art.12 co.3, trattandosi di utenza "affari"

La Fastweb SpA presentava memorie difensive il 15.12.14 di cui al Prot n.2000/COM/14 e nell'impugnare e contestare integralmente le affermazioni di parte avversa e nel chiedere che "Ove controparte non ritenesse di dover accettare le proposte sopra avanzate, il Corecom adito rigetti integralmente le avverse richieste provvedendo in subordine, ed in caso di accoglimento anche solo parziale delle richieste della ricorrente, a riconoscere la compensazione dei crediti che la Fastweb vanta con l'utente con le somme liquidate a titolo di indennizzo", a sostegno delle proprie ragioni affermava "Quanto all'utenza ... = ... Vero è invece (come la stessa controparte riconosce) che a fronte della richiesta di trasloco inviata il 01.09.13 già il giorno dopo la Fastweb inviò comunicazione della infattibilità dello stesso ... Nel caso di specie l'informazione è arrivata immediatamente: non si comprende, dunque, a quale titolo la Fastweb dovrebbe erogare indennizzi pur avendo rispettato tutti gli obblighi contrattuali ed essersi attenuta ai comportamenti imposti dalle delibere di settore. In sede di udienza di conciliazione (il cui verbale il ricorrente ha omesso di produrre) la Fastweb SpA propose di definire la posizione con lo storno dell'insoluto che la Fisiopro aveva maturato per euro 202,10, ma la ricorrente non accettò l'offerta. In questa sede si reitera la proposta non ritenendo la Fastweb di avere altro da aggiungere. Quanto all'utenza ... all'utenza fu applicata una tariffa in promozione che aveva come presupposto la

*contemporanea intestazione di due contatti. L'aver, controparte, inviato disdetta per la numerazione 0... 5 ha comportato la cessazione della promozione e l'applicazione del piano tariffario ordinario e l'emissione di fatture con i canoni a tariffa piena che, tuttavia, l'utente ha ritenuto di non pagare neppure nella parte non contestata. Tale comportamento ... ha determinato la legittima sospensione dell'utente e poi, restando invariata la condizione di morosità, la successiva risoluzione del contratto per inadempimento dell'utente. Sul punto l'utente riferisce di aver avuto contatti con il call center della Fastweb che la avrebbe rassicurata. Tale circostanza viene in questa sede espressamente contestata poiché alla Fastweb non risultano contatti in tal senso ... In sede di conciliazione l'operatore si rese disponibile a chiudere la controversia in via conciliativa stornando l'insoluto maturato dalla Fisiopro per l'account in esame pari ad euro 407,76 ... la Fastweb torna ad avanzare la medesima proposta ... ."*

L'utente replicava anche alla memoria difensiva di Fastweb SpA comunque precisando ulteriormente le ragioni già esposte in sede di memoria.

La controversia può essere definita in favore dell'utente nei termini che seguono.

In merito alla richiesta di storno dell'intero insoluto risultante in relazione alle due numerazioni telefoniche si accoglie la detta richiesta limitatamente alla parte eccedente il piano tariffario concordato, comprese le penali, avendo essa Fastweb modificato le condizioni contrattuali senza aver preventivamente avvisato l'utente.

Quanto all'indennizzo da liquidarsi in via equitativa per il mancato trasloco senza comunicazione di motivi tecnici ostativi la domanda non può trovare accoglimento atteso che la compagnia Fastweb ha tempestivamente comunicato in data 02.09.13 la infattibilità dello stesso.

Vista la partecipazione di un delegato dell'utente all'udienza di conciliazione e di un delegato all'udienza di definizione, si ritiene che ricorrano le condizioni per riconoscere al ricorrente un rimborso delle spese di procedura pari ad € 150,00 (centocinquanta/00).

**TUTTO CIO' PREMESSO  
PROPONE:**

Al CO.RE.COM. Molise:

di accogliere parzialmente l'istanza Prot. n. 1745 /2014 /COM/14 del 31/10/2014 /2014 /COM/14 nei limiti di quanto innanzi dedotto e di voler, per l'effetto, così provvedere:

- dichiarare l'obbligo della compagnia telefonica Fastweb Spa allo storno dell' insoluto risultante in relazione alle due numerazioni telefoniche limitatamente alla parte eccedente il piano tariffario concordato, comprese le penali;
- di condannare la compagnia telefonica Fastweb Spa a corrispondere all'istante l'importo di euro 7.260,00, maggiorato degli interessi legali calcolati a partire dalla presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per interruzione dei servizi Voce ed Adsl senza previsto;
- Di condannare la compagnia telefonica Fastweb Spa a corrispondere all'istante l'importo di euro 150,00 a titolo di spese di procedura.

Il direttore  
Dott. Angela Auliero

