



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA  
BASILICATA**  
**UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA  
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE**  
-----  
**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI  
(CO.RE.COM.)**

**Deliberazione n. 64/2017**

**OGGETTO:** DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]  
C/ FASTWEB S.P.A.

L'anno duemiladiciassette, il giorno 26 del mese di ottobre presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- |                             |            |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta         | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola   | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi      | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena           | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
X	
X	
	X
	X
X	

**DELIBERA N.64 /2017**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**[REDACTED] FASTWEB S.P.A.**  
**(Prot. n. 7228/C del 14 luglio 2016)**

**IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA**

NELLA riunione del 26/10/2017;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*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, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la L.R. n.20/2000 “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”

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 Assemblee 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, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17/11/2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera 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*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la Delibera n. 48/2017 del 17 luglio 2017 del Co.Re.Com. Basilicata di Definizione della controversia [REDACTED] vs Fastweb S.p.A.

VISTA la richiesta di rettifica della Delibera n. 48/2017, presentata da Fastweb S.p.A. in data 28 luglio 2017 e acquisita al protocollo il 31/07/2017, con il n. 7378/C, relativa alla correzione, per errore materiale, del dies ad quem per il calcolo dell'indennizzo per l'attivazione di un servizio non richiesto;

CONSIDERATO che, a seguito della suddetta istanza da parte dell'operatore di comunicazioni elettroniche e della successiva riformulazione della relazione istruttoria da parte dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED] il Co.Re.Com. Basilicata, nella prima seduta utile, decideva di procedere all'annullamento della Delibera n. 48 del 17 luglio 2017 relativa alla definizione della controversia [REDACTED] vs Fastweb S.p.A.;

VISTA la Delibera n. 61 del 18 settembre 2017 di annullamento della Delibera n. 48/2017 con la quale si rinviava la pronuncia nel merito della suddetta controversia a successivo provvedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue:

### **1. La posizione della parte istante**

Il Sig. [REDACTED], titolare dell'omonima Ditta individuale, sostiene di essersi visto attivare un contratto con l'Operatore Fastweb S.p.A. (di seguito, per brevità, Fastweb) in relazione all'utenza n. [REDACTED] senza averlo mai richiesto.

In particolare, parte istante contesta di aver subito, fin dal 24 febbraio 2016, la sospensione della propria linea telefonica, dopo aver rifiutato l'attivazione del servizio da parte del Gestore Fastweb, non avendo mai stipulato, a suo dire, alcun contratto con il predetto Gestore. Parte istante desidererebbe tornare ad usufruire dei servizi prestati da TIM S.p.A., ma l'Operatore Fastweb non avrebbe comunicato il Codice di Migrazione necessario allo scopo.

In base a tali premesse, il Sig. [REDACTED] ha richiesto:

- i) l'indennizzo previsto nel Regolamento;
- ii) il risarcimento del danno secondo criteri di "equità e proporzionalità".

Parte istante non ha depositato memorie nei termini concessi con la lettera di avvio del procedimento del 23 settembre 2016.

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

L'Operatore Fastweb S.p.A., con memorie del 4 novembre 2016, preliminarmente chiedeva che venisse dichiarata l'inammissibilità delle richieste formulate in difformità di quanto rappresentato nel formulario UG e della richiesta risarcitoria, in quanto non

prevista per la definizione amministrativa della controversia; nel merito, produceva contratto firmato del 26 gennaio 2016, con il quale veniva richiesta la migrazione della linea dal precedente Gestore, Optima Italia S.p.A., al Gestore Fastweb. La procedura di migrazione si sarebbe conclusa il 26 febbraio 2016 ma, poiché l'utente non dava il proprio consenso al collaudo ed al compimento delle operazioni tecniche richieste per l'attivazione del servizio, la linea non poteva materialmente funzionare. Il Gestore, inoltre, produceva schermata dimostrante di aver comunicato il Codice di Migrazione, per poter consentire la migrazione verso altro Operatore, con sms del 2 marzo 2016.

In data 14 novembre 2016 parte istante depositava tempestivamente memorie di replica.

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

Preliminarmente, occorre chiarire come, con riferimento alle domande formulate nell'istanza depositata sub ii), ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia è limitato a rimborsi di somme risultate non dovute (o, eventualmente, al loro storno), agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Ciò premesso, pare evidente come debba considerarsi esclusa per questo Ufficio la possibilità di pronunciarsi sulla richiesta di risarcimento del danno, esulando quest'ultima dai possibili oggetti della pronuncia ai sensi dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS.

Circa l'eccezione preliminare formulata dall'Operatore Fastweb di mancata coincidenza fra le richieste formulate in sede di conciliazione e quelle precisate nella fase della definizione, quest'ultimo sembra utilizzare una formula di mero stile; in ogni caso non si rinvengono difformità fra quanto richiesto in sede di formulario GU14 e quanto prospettato nel formulario UG.

Nel merito, l'istanza formulata sub i) deve ritenersi ammissibile e parzialmente fondata, nei termini che si vanno ad esporre.

Il Sig. [REDACTED] lamenta l'attivazione non richiesta di un servizio sulla propria utenza telefonica n. [REDACTED] da parte del Gestore Fastweb. L'Operatore produce contratto sottoscritto dall'utente e precisa come la procedura di portabilità della linea si sia completata il 26 febbraio 2016, data in cui, tuttavia, l'utenza non poteva risultare funzionante, dato che parte istante impediva al tecnico dell'Operatore telefonico di completare la procedura di attivazione.

Dalla documentazione agli atti emerge chiaramente come il Sig. [REDACTED] sia stato vittima di un raggiro posto in essere dal Sig. [REDACTED], sedicente Agente per il quale la stessa parte istante aveva presentato apposita denuncia querela – regolarmente allegata (avendo lo stesso sottratto il timbro dell'azienda in occasione di un incontro durante il quale nessun contratto era stato, realmente, stipulato). La firma apposta sul contratto prodotto dal Gestore Fastweb, pertanto, risulta contestata.

Deve evidenziarsi, inoltre, che la circostanza che il contratto contestato sia stato probabilmente il frutto dell'operato poco corretto dell'Agente, non esime in alcun modo la Società Fastweb da responsabilità nei confronti della parte istante. Il fatto che l'Agente possa aver svolto il proprio mandato ponendo in essere comportamenti non conformi all'incarico ricevuto non esclude la responsabilità dell'Operatore, in quanto lo stesso ha agito in nome e per conto di quest'ultimo con imputazione direttamente ad esso degli effetti sia favorevoli che sfavorevoli delle azioni compiute. Deve al riguardo evidenziarsi che, in base alle regole di diritto comune e come più volte affermato dall'Agcom in propri provvedimenti (*ex pluris*: Delibere n. 619/08/CONS, n. 96/10/CONS, n. 163/11/CONS e n. 458/13/CONS), il fatto che una società si sia avvalsa di soggetti terzi per l'adempimento di specifici compiti non vale ad escludere una sua responsabilità qualora, come nel caso di specie, essi non vengano correttamente assolti, rispondendo essa quanto meno a titolo di *culpa in eligendo* (con riferimento alla scelta del soggetto incaricato) e *in vigilando* (nella misura in cui non abbia adottato adeguate misure di controllo sui terzi del cui operato si sia avvalsa).

Nel caso specifico, è credibile la circostanza che, laddove parte istante avesse acconsentito al collaudo da parte di Fastweb, avrebbe potuto comunque usufruire del servizio, seppure non con il Gestore desiderato; allo stesso tempo, tuttavia, può ritenersi appurato che il Sig. [REDACTED] abbia subito l'attivazione non richiesta del servizio da parte del Gestore Fastweb, situazione perdurante alla data di svolgimento dell'udienza di conciliazione tenutasi nell'ambito della procedura di definizione della controversia del 2 marzo 2017.

Al riguardo, l'Operatore convenuto produce, in allegato alla memoria depositata il 4 novembre 2016, schermata dalla quale si dovrebbe evincere come, in data 2 marzo 2016, lo stesso abbia comunicato al Sig. [REDACTED] il Codice di Migrazione, tramite sms indirizzato a numero mobile, con cui parte istante avrebbe potuto attivare una nuova procedura di migrazione. Tuttavia, deve evidenziarsi, in primo luogo, come parte istante contesti espressamente di aver mai ricevuto alcuna comunicazione al riguardo e che, pertanto, graverebbe sul Gestore l'onere di fornire non tanto la prova di aver inviato l'informazione, ma che la stessa sia stata ricevuta dall'utente, onere che non pare onorato nel caso specifico; in secondo luogo, parte istante ha integralmente contestato il contratto che sarebbe stato sottoscritto con la Compagnia telefonica convenuta, sì che pare chiaro come l'Operatore non avesse, in realtà, alcun numero mobile ufficialmente e formalmente comunicato da parte dell'istante (di certo non quello indicato nel contratto) dove inviare, eventualmente, a mezzo sms, il Codice di Migrazione.

Pare evidente, quindi, come la Società convenuta debba essere condannata a versare l'indennizzo per l'attivazione di un servizio non richiesto in relazione all'utenza n. [REDACTED]. Circa il periodo indennizzabile, il *dies a quo* andrà individuato nel 26 febbraio 2016 (data in cui la linea oggetto del contendere è materialmente passata nella gestione dell'Operatore Fastweb), mentre il *dies ad quem* sarà il 4 novembre 2016 (giorno

in cui il Gestore ha depositato, nell'ambito della presente procedura, le memorie dalle quali parte istante ha potuto evincere, quale destinataria anch'essa delle citate memorie, il Codice di Migrazione con il quale attivare eventualmente una nuova procedura di migrazione con l'operatore prescelto e, quindi, giorno in cui il Sig. [REDACTED] deve considerarsi aver effettivamente ricevuto la comunicazione del predetto Codice da parte della Compagnia Fastweb), per un totale di 253 giorni.

Per il calcolo dell'indennizzo, si applica l'art. 8 dell'Allegato A della Delibera 73/11/CONS, che, *“nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione”*; tale somma non dovrà calcolarsi nella misura del doppio, pur trattandosi di utenza di tipologia “business”, poiché ciò non è previsto dall'art. 12 della stessa Delibera per l'indennizzo previsto dall'art. 8; pertanto, la misura dell'indennizzo spettante è pari all'importo di euro 1.265,00 (euro 5,00 x 253 giorni di attivazione non richiesta).

Pare inoltre equo che l'Operatore telefonico provveda con lo storno (o con il rimborso, nell'eventualità che la Società istante abbia già provveduto al pagamento) di tutti gli importi addebitati nelle fatture emesse nei confronti del Sig. [REDACTED] in relazione al contratto attivato con il Gestore Fastweb.

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19 del Regolamento.

#### **4. Conclusioni**

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, Avv. [REDACTED], del 4 settembre 2017, in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 14 luglio 2016 dal Sig. [REDACTED] nei confronti di Fastweb S.p.A.;

#### **Delibera**

La Società Fastweb S.p.A. è tenuta a:

- 1) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, l'importo di euro 1.265,00 a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta del servizio;
- 2) regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, mediante rimborso) di tutti gli importi addebitati nelle fatture emesse nei confronti del Sig. Vitticano in relazione

al contratto attivato con il Gestore Fastweb;

- 3) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ex art. 19 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n.259;

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

LA DIRIGENTE  
Dr.ssa Vesna Alagia



LA PRESIDENTE  
Giuditta Lamorte



