

**DETERMINA N.**  
**MXXX CXXX/FASTWEB XXX**  
**(Lazio/D/174/2018)**

**IL DIRETTORE**

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”;

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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

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” (di seguito denominato “Regolamento indennizzi”);

VISTE le istanze dell’utente acquisite con protocollo n. 1312 del 13/02/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. Posizione dell’istante.**

Con istanza del 13.2.2018 il Sig. Mxxx Cxxx, mediante il suo procuratore e difensore, Avv. Laila Perciballi, asseriva di aver concluso con l’operatore Fastweb, nell’agosto 2017, mediante Vocal Order, un contratto denominato J@y. In data 8 settembre 2017 riceveva il tecnico installatore, il quale, visionata la rete Telecom preesistente e accertata la fattibilità e realizzabilità del contratto con Fastweb, staccava la linea Telecom, affinché potesse essere attivata la linea Fastweb, attraverso il collegamento al modem fornito da quest’ultimo operatore. Riferisce, quindi, l’istante che, poiché il modem sarebbe stato consegnato 12gg

dopo il distacco della linea, tutto ciò avrebbe creato gravi danni alla sua attività commerciale (casa vacanze) per i quali chiede un risarcimento pari ad € 5.000,00

## **2. Posizione dell'operatore.**

L'operatore Fastweb ha depositato memorie nelle quali ha negato ogni addebito ed ha affermato la piena correttezza della propria condotta, in quanto conforme a quanto previsto nella Carta dei Servizi e nelle trattative commerciali. Fastweb ha depositato le ricevute di spedizione dalle quali risulta che il plico contenente il modem è stato consegnato in data 14 settembre 2017 e non il 19 settembre e pertanto nel termine di 4/5 gg. concordati con l'operatore telefonico con il quale ha gestito il contratto. Chiede pertanto il rigetto della domanda anche nel merito, affermando di non avere alcuna responsabilità in ordine alla vicenda e, relativamente alla richiesta di risarcimento dei danni, ne rileva l'inammissibilità, ai sensi dell'art. 14 Del. N. 173/7/CONS.

All'udienza di definizione del 26.6.2018, il gestore Fastweb offriva a titolo conciliativo la somma di € 117,00, di cui €87,00 per mancata risposta al reclamo, somma che veniva rifiutata e così entrambe le parti si riportavano ai rispettivi scritti difensivi ed il legale verbalizzante rimetteva gli atti al Collegio per la decisione.

## **3. Motivazione della decisione**

*Sul rito*

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

Preliminarmente, si deve evidenziare che la liquidazione del danno, patrimoniale e non, richiesta dall'istante esula dalle competenze dell'Autorità, che in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera 173/07/CONS, è chiamata solo a verificare la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, cui si correla il riconoscimento di un congruo indennizzo, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della citata delibera: *"L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"*. Pertanto la domanda di risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede. Organo competente in tal senso risulta essere invece invece esclusiva l'Autorità Giudiziaria Ordinaria.

Relativamente all'indennizzo richiesto per la ritardata attivazione del servizio si evidenzia che *"Qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo rispetto alla richiesta di attivazione della linea rispetto ai tempi stabiliti nelle condizioni generali di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da propria colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e che l'utente è stato tempestivamente messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter eventualmente concordare quando e come effettuare l'attivazione della linea e prima ancora la consegna dell'apparato propedeutico all'attivazione stessa, ferma restando la facoltà dell'utente, adeguatamente informato in proposito, di poter recedere dal contratto. Al di*

*fuori di tali evenienze, l'utente ha diritto al riconoscimento di un equo indennizzo" (Corecom Lombardia Determina n. 3/12). Dall'esame degli atti emerge che l'istante era stato pienamente e dettagliatamente informato dall'operatore Fastweb sulla tempistica necessaria per l'attivazione della linea. Ciò emerge dalla stessa istanza depositata agli atti, nella quale espressamente si fa riferimento a colloqui intercorsi con il call center Fastweb. Tuttavia non può non rilevare la circostanza che Fastweb ha provveduto ad inviare il modem propedeutico all'attivazione della stessa linea non contestualmente al concordato intervento del tecnico e dunque con un ritardo documentato di circa 4/5 gg rispetto all'intervento del tecnico che ha distaccato la linea Telecom. Infatti dalla documentazione depositata da Fastweb, risulta confermato l'invio del plico contenente il modem a mezzo corriere veloce in data 13.9.2018. Si deve pertanto riconoscere all'istante l'indennizzo di €7,5x12gg = € 90,00 per il ritardo nell'attivazione del servizio, dall'8 settembre 2017 al 19 settembre 2017.*

#### *Spese di procedura*

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'art. 19, comma 6 del Regolamento. Nel caso di specie, considerato il comportamento delle parti durante i procedimenti di conciliazione e definizione, nonché il valore della controversia, si ritiene congruo liquidare in via equitativa in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura di conciliazione e di definizione.

Per tutto ciò premesso e considerato

### **IL DIRETTORE DETERMINA**

1. in accoglimento parziale dell'istanza di Mxxx Cxxx nei confronti della società Fastweb xxx, per le motivazioni di cui in premessa, la predetta Società è tenuta al pagamento di un indennizzo pari ad € 90,00 (novanta/00) per il ritardo nell'attivazione del servizio dall'8 settembre 2017 al 19 settembre 2017. Vengono rigettate tutte le altre domande dell'istante per i motivi di cui in narrativa.
  2. La società Fastweb è tenuta a pagare in favore dell'istante, la somma di euro 100,00 (cento/00) quale rimborso delle spese di procedura.
  3. Fastweb xxx è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
  4. 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.
  5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
  6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
- La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

F.TO