

**CORECOM**  
*Comitato Regionale per le Comunicazioni*

Bologna, 13 aprile 2010

Titolo 1.10.4 - 1.10.21\9  
Prot.

**DELIBERAZIONE n. 3/2010 del 13 aprile 2010**  
(estratto dal verbale del 13 aprile 2010)

**OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX – FASTWEB  
S.P.A\TELECOM ITALIA S.P.A.**

Presenti:  
Gardini Gianluca  
Bettini Giuseppe  
Alberici Arianna

Presidente  
Vice Presidente  
Componente

**OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX – FASTWEB S.P.A./TELECOM ITALIA S.P.A.**

IL CORECOM DELL'EMILIA-ROMAGNA

VISTA la l. 249/1997, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

VISTA la l. 481/1995, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO l'art. 84 d. lgs 259/ 2003, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTE la l.r. Emilia Romagna 1/2001, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia Romagna 9/III/08;

VISTA la del. Agcom 173/07/CONS "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO lo "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 e il Comitato regionale per le comunicazioni Emilia Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e;

VISTA l'istanza depositata in data 23 novembre 2009, acquisita al protocollo con il n. 33450/2009, con la quale la XXX ha chiesto al Comitato regionale per le comunicazioni dell'Emilia Romagna di definire la controversia in essere con le società Fastweb s.p.a. e Telecom Italia s.p.a., ex artt. 14 e ss. del. Agcom 173/07/CONS;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento (protocollo n. 5355/2010) inviata in data 16 febbraio 2010;

ACQUISITA la memoria autorizzata da parte di Fastweb s.p.a., depositata in data 26 febbraio 2010 (protocollo n. 6785/2010);

UDITE le parti nel corso dell'udienza di discussione della controversia svolta in data 4 marzo 2010;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTE la relazione del Responsabile del procedimento e la proposta di decisione del Dirigente del Servizio, ex art. 19, del. Agcom 173/07/CONS;

UDITA l'illustrazione del componente, avv. Giuseppe Bettini, designato dal Presidente, svolta nella seduta del 13 aprile 2010;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie:

XXX (di seguito indicata come XXX) ha sottoscritto un contratto di telecomunicazioni, denominato "My Business – ADSL", con Fastweb s.p.a. (di seguito indicata come Fastweb) relativamente al numero 000.

In data 25 agosto 2007 XXX, dovendo cambiare la sede fisica della società, contatta Fastweb, che le comunica l'impossibilità di somministrare il servizio presso la nuova sede e consiglia pertanto di recedere e rientrare in Telecom Italia s.p.a (di seguito indicata come Telecom). A detta di XXX viene concordato con Fastweb un termine di 30 giorni (così indica la lettera di disdetta del 28 agosto 2007).

In data 28 agosto 2007, con dichiarazione scritta in forma libera, XXX recede, nelle forme previste, dal contratto con richiesta di rientro in Telecom (raccomandata A/R ricevuta in data 30 agosto da Fastweb e inviata all'indirizzo contrattualmente previsto per le dichiarazioni di recesso).

In data 5 settembre 2007 XXX riempie i moduli necessari per il recesso e il rientro in Telecom e li invia a mezzo fax, regolarmente ricevuto, a Fastweb (nell'istanza di definizione della controversia e nella documentazione allegata XXX unifica le due fasi sopra descritte, indicando nel 28 agosto 2007 la data di spedizione).

Fastweb riconosce nella propria memoria che il *dies a quo* decorre dal 30 agosto.

In data 11 ottobre 2007 XXX sollecita, via fax, il recesso e il trasloco, visto il cambiamento di sede "imminente".

In data 21 ottobre 2007 XXX effettuava il trasloco fisico della sede, senza avere la linea telefonica.

In data 30 ottobre 2007 la KKK, azienda “madre” della XXX, scrive a Fastweb con posta ordinaria lamentando l'impossibilità di installare una linea dati sull'utenza oggetto della controversia (al fine di aggiornare il listino prezzi e di controllare la giacenza di magazzino)

In data 19 novembre 2007 Fastweb invia la richiesta di cessazione con rientro a Telecom attraverso la piattaforma elettronica Eureka.

In data 30 novembre 2007 Telecom conclude la procedura di rientro, “concordemente” con Fastweb, secondo quanto affermato in sede di udienza di discussione.

In data 4 dicembre 2007 Telecom completa il rientro e si conclude pertanto il rapporto contrattuale con Fastweb (come emerge dalla stampa della piattaforma elettronica Eureka).

In data 15 gennaio 2008, attraverso l'avv. YYY, XXX chiede il risarcimento dei danni a Fastweb e Telecom, con lettera.

In data 14 marzo 2008 Telecom risponde all'avv. YYY addossando la responsabilità a Fastweb e informando dell'avvenuta migrazione, conclusa in data 30 novembre 2007.

In data 13 maggio 2008 Fastweb emette un assegno non trasferibile per € 54,33, con la causale “restituzione importi non dovuti”.

In data 1 luglio 2008, attraverso l'avv. YYY, XXX comunica a Fastweb, con fax, di aver proceduto all'incasso dell'assegno solo come acconto del maggior avere.

Conclusivamente, l'utente lamenta il decorso di 92 giorni anziché dei 30 garantiti e chiede “la corresponsione di un congruo indennizzo previo accertamento delle rispettive responsabilità degli operatori telefonici”.

Fastweb, nella propria memoria, afferma:

- che il termine di recesso e trasloco era pari a 60 giorni (art. 21, c. 1, Cond. gen. contratto, in combinato disposto con la natura imprenditoriale dell'utente);
- di aver stornato i costi telefonici precedentemente addebitati al cliente (la fattura di addebito non è depositata in atti) per un totale a credito di € 38,9 (fattura del 31 gennaio 2008);
- di aver effettuato un accredito all'utente di € 54,33, con causale “il ritardo nella cessazione del rapporto”, con assegno non trasferibile emesso in data 13 maggio 2008 e incassato dall'utente.

Telecom Italia, nel verbale di udienza, afferma:

- di non avere alcuna responsabilità in quanto l'operazione di rientro è stata concordemente definita con Fastweb in data 30 novembre 2007.

Motivi della decisione:

A seguito dell'istanza di definizione presentata dall'utente, della memoria depositata da Fastweb e del verbale di udienza del 4 marzo 2010 risulta quanto segue.

Ai sensi dell'art. 1, c. 3, l. 40/2007, come interpretato dalla linee guida AGCOM (art. 3, c. 1 bis), il termine massimo di preavviso per effettuare il recesso dal contratto, anche in caso di passaggio ad altro operatore, è pari a trenta giorni ed è imperativamente applicabile a tutti i contratti per adesione, anche già in essere e anche se sottoscritti da imprese. Ne risulta pertanto che clausole difformi, comportanti un termine più ampio, sono affette da nullità, dovendosi per l'effetto applicare, in assenza di specifiche determinazioni delle parti, il termine massimo di trenta giorni. Nel caso di specie l'istante afferma di aver concordato un termine di recesso e di rientro in Telecom pari a trenta giorni, mentre Fastweb ritiene che il termine fosse quello contrattuale, pari a sessanta giorni. Premesso che quest'ultimo termine deve essere rettificato a trenta, per i motivi sopra esposti, ne risulta che Fastweb avrebbe dovuto concludere il recesso del contratto e il rientro entro il giorno 29 settembre 2007. L'istruttoria svolta ha accertato che la cessazione del rapporto con Fastweb e l'attivazione dell'utenza con Telecom è avvenuta invece in data 4 dicembre 2007, come ammesso da Fastweb attraverso il deposito di idonea documentazione, che prevale sulle dichiarazioni di Telecom Italia non altrettanto suffragate e peraltro recanti una data solo di pochi giorni inferiore. Nello specifico, Fastweb ha infatti inserito l'utenza telefonica nella piattaforma elettronica Eureka, al fine del rientro in Telecom, solo in data 19 novembre 2007. Fastweb peraltro non ha in alcun modo contestato la legittimità dell'operato di Telecom nella gestione della procedura di rientro, anche in relazione alla tempistica.

Se ne deduce pertanto che l'inadempimento addebitabile a Fastweb è stato pari a 65 giorni (dal 30 settembre al 3 dicembre), decorrendo il *dies a quo* di adempimento dal 30 agosto, come riconosciuto dalla stessa Fastweb. Ai sensi dell'art. 29 della Carta Servizi prodotta da Fastweb a seguito di richiesta istruttoria e non contestata dalla XXX, in caso di inadempimento contrattuale l'operatore si impegna a corrispondere un indennizzo pari a € 10 per "professionisti e piccole aziende" (tra le quali ricade XXX, in ragione della tipologia di contratto sottoscritto, denominato "Microimprese"). Tuttavia, ai sensi dell'art.

11, c. 2, del. AGCOM 179/03/CSP l'indennizzo previsto deve essere proporzionale al pregiudizio arrecato, inteso in termini di adeguatezza, parametrata anche alla "quantità e quantità del servizio" e alla "natura del soggetto – utente" (del. AGCOM 47/07/CIR). Nel caso di specie la cifra di 10 € non pare congrua, potendosi infatti apprezzare il rilievo del disagio subito dalla XXX, in ragione della gravità del disservizio - vertendo sull'utilizzo della linea fissa sia telefonica che dati - sia dei concreti pregiudizi subiti, documentati dalla lettera inviata dalla KKK in data 30 ottobre 2007. L'entità del disagio subito rende pertanto proporzionale e adeguato un indennizzo quantificabile in € 15 al giorno. Per gli stessi motivi non può ritenersi applicabile il limite massimo di indennizzo (ai sensi della del. AGCOM 47/07/CIR), quantificato dalla Carta di Servizi nel ristoro pari a dieci giorni di disservizio (art. 29), considerato da un lato che tale limite è qualificato dalla stessa Carta di Servizi come derogabile, e che dall'altro lato esso si palesa come del tutto inadeguato a ristorare il disagio subito dalla XXX per l'intero periodo di costanza del disservizio.

L'esito di quanto sin qui esposto è che Fastweb è tenuta a corrispondere la somma di € 975,00 (€ 15,00 al giorno, per sessantacinque giorni), quale indennizzo contrattuale per il proprio inadempimento, impregiudicato ovviamente il maggior danno, ove sussistente. Dalla suddetta somma di € 975,00 dove essere detratta la cifra di € 54,33, quale indennizzo già versato da Fastweb e incassato dall'istante a mero titolo di acconto, con l'effetto di quantificare l'indennizzo ancora dovuto da Fastweb in € 920,67.

Quanto si qui esposto conduce, per diretta conseguenza, a ritenere indebita la fatturazione da parte di Fastweb per ogni servizio reso dopo la data del 29 settembre 2007, ossia successivamente al decorso del termine di preavviso per il recesso contrattuale, considerato infatti che secondo l'art. 7, c. 5, del. AGCOM 79/03/CSP l'operatore non può pretendere alcuna prestazione a corrispettivo di servizi non richiesti. Riguardo a Telecom non si ravvedono invece responsabilità, considerato che la procedura di rientro è stata svolta "concordemente", senza contestazione alcuna da parte di Fastweb, e che l'operatore ha eseguito gli adempimenti tecnici necessari in un tempo ben inferiore a trenta giorni, atteso che Fastweb ha inviato la richiesta di cessazione con rientro in data 19 novembre 2007.

Relativamente alle spese di procedura, pare equo liquidare in favore della XXX la somma di € 50, come da tabella forfettaria di cui alla delibera AGCOM 529/09/CONS

(parte III, art. 4.4), considerando la partecipazione all'udienza non della parte personalmente ma di un suo rappresentante.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa formulato dal Segretario del Comitato regionale per le Comunicazioni,

A voti unanimi

#### DELIBERA

La società Fastweb s.p.a., in accoglimento dell'istanza formulata dalla XXX (protocollo n. 33450/2010), è tenuta a:

1- corrispondere all'utente le somme così liquidate:

a) euro 920,67 (novecentoventi/67) a titolo di indennizzo per il ritardo nel recesso dal contratto e il rientro in Telecom Italia s.p.a.;

b) euro 50,00 quale rimborso delle spese sostenute dall'utente stesso per lo svolgimento della presente procedura, ai sensi dell'art. 19, c. 6, del. AGCOM 173/07/CONS;

2- rimborsare e/o stornare a favore dell'utente le somme previste dalle fatture relative a servizi erogati successivamente alla data del 29 settembre 2007.

Le somme corrisposte e/o rimborsate dovranno essere maggiorate nella misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, c. 5, del. AGCOM 173/07/CONS.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del. AGCOM 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, c. 11, d. lgs 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata nel sito internet istituzionale dell'Assemblea legislativa dell'Emilia Romagna – Co.re.com., assolvendo in tal modo ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'art. 32, c. 1, l. 69/2009.

Fastweb s.p.a. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art. 1, c. 26, l. 429/1997, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli art. 21 e 23 bis l. 1034/1971 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

Bologna, 13 aprile 2010.

Il Presidente

*Prof. avv. Gianluca Gardini*



Il Segretario

*Dott. Luigi Benedetti*

