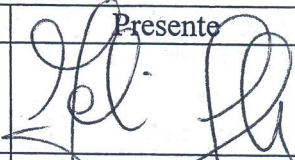
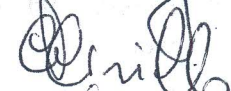
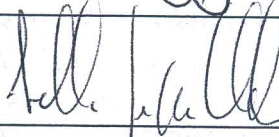
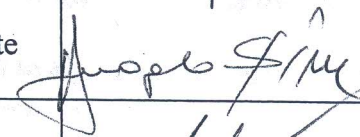
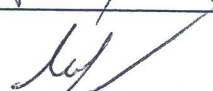


Deliberazione n° 5 del 24/1/14

OGGETTO: **Definizione controversia**

– **FASTWEB spa.**

L'anno DUEMILAQUATTORDICI, il giorno 5 alle ore 18.00 del mese di GENNAIO
nella sede di Via XXIV Maggio, n. 130 in Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla
presenza dei Signori:

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Federico LIBERATORE	Presidente		
Carmina CIRILLO	Vicepresidente		
Michele DELLA LOGGIA	Componente		
Angelo SPINA	Componente		
Michele DE SANTIS	Componente		

Verbalizza il Direttore del Corecom, dott. Giuseppe ROSSI.

IL CORECOM MOLISE

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 e integrazioni;

VISTA l'istanza pervenuta in data il 17/04/2013 prot. n.481/COM/13, con la quale la sig.ra _____ ha chiesto l'intervento del Corecom Molise per la definizione della controversia insorta contro le società Fastweb spa;

VISTA la nota prot. 481/COM/13 del 08/05/2013 con cui il Corecom Molise ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia e l'udienza al 29/05/2013 ore 15,00, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento di definizione;

CONSIDERATO CHE la controversia ha come oggetto l'interruzione del servizio telefonico come di seguito illustrato:

1. Fatto

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

- a) Con istanza depositata a questo Corecom il 17/4/2013 prot. n.841/COM/13 la sig.ra _____ promuoveva un procedimento di definizione nei confronti di Fastweb lamentando che dal 3/12/2012 la linea telefonica della propria abitazione è rimasta isolata a seguito di richiesta di migrazione da Vodafone a Fastweb. Tale interruzione perdurava fino al 28/12/2012. Per tale motivo chiedeva un indennizzo 20 euro per ogni giorno di disattivazione oltre al riconoscimento delle spese legali e l'indennizzo automatico per mancata risposta ai numerosi reclami, tra cui quello inviato con pec in data 9/12/2012.
- b) Con nota dell'8 maggio 2013 il Corecom ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento e l'invito a comparire all'udienza del 29/05/2013 ore 15,00.
- c) Fastweb si costituisce tempestivamente con memoria difensiva del 23/5/2013 contestando in primo luogo tutte le pretese dell'istante ed evidenziando altresì di aver offerto, in sede conciliativa, a fronte dell'interruzione del servizio dal 3/12 al 28/12/2012 una somma di €.120,00 ma l'istante però non accetta. A seguito di ciò l'operatore evidenzia che il rifiuto di un'offerta congrua impedisce all'autorità adita, ai sensi dell'art.2 all. A Del. 73/11/CONS di applicare le disposizioni in materia di indennizzi automatici contenuti nel medesimo allegato. Rigetta altresì la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo in quanto la prova non risulta allegata all'istanza.



- d) All'udienza del 29/5/2013 sono presenti entrambe le parti; L'istante nel riportarsi a tutto quanto dedotto nel mod.GU14 e nelle note difensive prodotte precisa altresì che l'interruzione della linea telefonica decorre dal 28/11/2012 e non dal 3/12/2012 come erroneamente affermato da controparte. Allega in tale sede una nota di Vodafone, quale operatore donating da cui risulta che il passaggio in Fastweb è avvenuto in data 30/11/2012 e comunque la linea è stata riattivata di fatto in data 7/1/2013. Fastweb invece si riporta alle proprie note e conferma la nota Vodafone anzidetta rigettando responsabilità per guasti rilevati in data anteriore.
- e) Non raggiungendosi alcun accordo l'istanza viene trasmessa al Corecom per la definizione.

2. Motivi della decisione.

Osservazioni in rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto ammissibile e procedibile.

.....Nel merito.

Sulla ritardata attivazione del servizio.

La controversia verte principalmente sulla ritardata attivazione del servizio a seguito di migrazione da Vodafone a Fastweb. A tal riguardo l'utente dichiara di aver richiesto il passaggio della propria utenza telefonica da Vodafone in data 7/11/2013. Successivamente e senza alcun preavviso in data 28/11/2013 gli viene interrotta la linea telefonica fino al 28/12/2012. Fastweb di contro afferma che l'interruzione si sarebbe verificata dal 3 al 19/12/2013 quando è stato effettuato il collaudo finale dell'operazione migratoria e per tal motivo allegava alcune schermate *eureka*. Dall'esame dei tabulati emerge invece che Fastweb ha ricevuto l'ordine di migrazione dal *donating* Vodafone il 15/11/2013 e che la linea sia passata definitivamente al *recipient* il 30/11/2013 come risulta anche dalla nota di Vodafone del 28/12/2012, non contestata da Fastweb durante l'udienza di definizione del 29/5/2013.

Invero risulta anche dalle suddette schermate che in data 30/11/2012 la linea era ancora inattiva ma Fastweb non si è mai concretamente attivata per porre fine al disservizio. In base alla propria carta servizi avrebbe dovuto eliminare il guasto, dopo il passaggio di operatore, entro 72 ore ma ciò non è accaduto e di fatto la linea è rimasta in tali condizioni fino al 28/12/2012.

Invero Fastweb contesta quest'ultimo termine però non produce prove convincenti atte ad indicare un termine più breve di interruzione del servizio.

Sulla schermata *Eureka* dallo stessa prodotta, si rilevano dati del tutto inattendibili e contrastanti con le deduzioni riportate sulla memoria difensiva come il dato di linea funzionante che il tabulato indica al 7/12/2013, Fastweb al 19/12/2012 e l'istante al 29/12/2012.

Pertanto si ritiene con elevato indice di probabilità che la linea sia stata inattiva dal 30/11/2012 al 28/12/2012 in quanto l'utente in data 9/12/2013 ha altresì segnalato il disservizio in esame con specifico reclamo inviato tramite pec all'operatore senza ricevere alcuna risosta.

Dunque Fastweb non avendo fornito prove certe volte a dimostrare il buon funzionamento della linea telefonica nel periodo contestato, va ritenuta responsabile della ritardata riattivazione della linea telefonica dal 30/11/2012 al 28/12/2012 per un totale di gg.29.

Infine l'eccezione di inapplicabilità del Regolamento indennizzi proposta da Fastweb al caso in esame è rigettata in quanto l'operatore ha proposto, nella fase conciliativa un indennizzo di €120,00 a copertura di un disservizio durato 17 giorni anziché 29 ed inoltre senza indicare le concrete modalità di corresponsione dello stesso (art.2 all. A del. Agcom 73/7/CONS.).

Sulla base di quanto innanzi dedotto Fastweb va condannata al pagamento di un indennizzo per ritardata riattivazione del servizio dal 30/11/2012 al 28/12/2012 per complessivi giorni 29 a cui

vanno detratti gg.3 previsti dall'art. 24 della Carta Servizi = gg.26x €. 7,50/gg. = €.195,00 per il servizio fonia ed ulteriori €.195,00 per il servizio ADSL: in totale €.390,00.

Sulla mancata risposta ai reclami

L'utente ha inviato in data 9/12/2012 un pec di reclamo per segnalare l'interruzione della linea telefonica senza ricevere riscontro alcuno.

A riguardo si evidenzia che l'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera, impone all'operatore l'obbligo di rispondere ai reclami entro il termine indicato nel contratto, Carta servizi ovvero non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta.

Nel caso in esame all'utente gli è stato impedito l'esercizio del suo diritto di essere *ascoltato, di dialogare e di essere in contraddittorio con il gestore*, in violazione alle norme vigenti in materia (art.11, comma 2, della delibera Agcom 179/03/CSP).

Pertanto ha diritto al riconoscimento di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*", anche in quanto inadempimento contrattuale. Per la determinazione dello stesso si applica alla fattispecie il parametro previsto dall'art.11 dell'Allegato A secondo il quale : "*1. Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta 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.* Considerato che Fastweb ai sensi dell'art. 26 della propria Carta servizi non ha dato riscontro entro gg. 30 dal ricevimento, va condannato al pagamento di un indennizzo commisurato al periodo dal 9/12/2011 all'udienza di conciliazione del 21/2/2013 nella quale ha potuto interloquire con l'operatore. In sintesi gg. 74 – 30 da carta servizi = gg. 44 x 1 €/gg = €.44,00

3. Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*". Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo liquidare l'importo di €.100,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione a carico di Fastweb.

Per tutto quanto sopra esposto,

DELIBERA DI

- Accogliere l'istanza presentata dalla sig.ra _____ in data 17/4/2013, come in motivazione, e di condannare Fastweb al pagamento dei seguenti indennizzi:
 1. €. 390,00 a titolo di indennizzo per ritardata attivazione del servizio;
 2. €. 44,00 per mancata risposta al reclamo;
 3. €.100,00 per spese di procedimento di 1^ e seconda istanza.
 4. Storno/rimborso del canone di abbonamento relativo al periodo dal 30/11/2012 al 28/12/2012
 5. di aumentare le somme corrisposte o rimborsate degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di conciliazione della controversia al 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. Tiscali spa dovrà adempiere la presente delibera entro gg.60 dalla notifica ed entro tale termine dovrà comunicare altresì, a questa Autorità, l'avvenuto adempimento.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 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 6 pagine è notificata alle parti, trasmessa all'Autorità per le Comunicazioni (AGCOM) ed è pubblicata sul sito web del Corecom Molise.

Il Responsabile del procedimento di Definizione

Dr. Francesco Colucci



IL PRESIDENTE
Avv. Federico Liberatore

Il Direttore
dr. Giuseppe Rossi

La presente delibera è copia conforme all'originale che è conservato presso questa struttura ed è composta di n. 6 fogli scritti fronte retro compresa la presente.

Campobasso, 26/1/16

Il Direttore
Dr. Giuseppe Rossi