REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera numero 44 /2013

della seduta del Comitato Regionale per le Comunicazioni del 4 giugno 2013

OGGETTO

Definizione della controversia Napolitano/Fastweb S.p.A..

COMITATO

1. Paolo FRANCIA – Presidente
2. Giancarlo SERAFINI – Vicepresidente
3. Franco DEL CAMPO
4. Maria Lisa GARZITTO

PRESENTI	ASSENTI
X	
X	
	X
X	

Segretario verbalizzante: Edoardo Boschin.

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto appresso:

IL COMITATO

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"* e, in particolare, l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 recante *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

VISTA la legge regionale 10 aprile 2001, n. 11 *"Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)"* e, in particolare, l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale *"il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53"*;

VISTO l'Accordo quadro del 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, *"Agcom"*), la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e delle Province autonome;

VISTA la *"Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazione di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Friuli Venezia Giulia"*, sottoscritta a Otranto il 10 luglio 2009 e, in particolare, l'articolo 4, comma 1, lett. e);

VISTA la delibera dell'Agcom n. 173/07/CONS recante*"Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e il relativo Allegato A (di seguito, per brevità, *"Il Regolamento"*);

VISTA la delibera dell'Agcom n. 73/11/CONS recante *"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'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481"*;

VISTA la delibera dell'Agcom n. 276/13/CONS recante *"Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettroniche"*;

VISTA l'istanza presentata dal sig. Napolitano (in atti con prot. VC/5146/12), con la quale ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. FVG per la definizione della controversia in essere con la società Fastweb S.p.A. (di seguito, *"Fastweb"*);

VISTA la nota, con la quale il Servizio di supporto alle attività del Co.Re.Com. FVG ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTA la nota prot. n. VC/865/13, con la quale le parti sono state invitate a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia convocata per il giorno 20 febbraio 2013;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il ricorrente, sig. Napolitano, intestatario dell'utenza telefonica privata 040 , ha proposto istanza di definizione della controversia nei confronti dell'operatore Fastweb dichiarando quanto segue:

1) di aver insistentemente chiesto all'operatore Fastweb la liberazione della linea fissa da un asserito

ostacolo tecnico residuato da un precedente vecchio contratto a consumo;

2) da par suo, Fastweb, incurante dei suoi solleciti, nulla gli comunicava ritardando l'attivazione di un contratto ADSL stipulato con altro operatore (nel caso di specie, con Telecom Italia.

A detta del ricorrente, il gestore Fastweb, con la sua contumacia, vanificava lo strumento dell'udienza di conciliazione, sotto due distinti profili:

a) *"nell'inammissibile giustificazione di essere assente "per ragioni organizzative"*;

b) *"l'ostruzionistica strategia di <non avanzare alcuna proposta conciliativa> impedendo qualsiasi ipotesi di transazione neppure di facciata"*.

Per tale ragione chiedeva il pagamento della somma di € 534,08 così risultanti:

1) per ritardo procurato nell'attivazione della ADSL € 100,00;
2) rifusione spese telegrafiche e postali € 34,08;
3) indennizzo omnicomprensivo per mancato rilascio della linea telefonica e protratta mancata risposta ai numerosi solleciti € 400,00.

Si costituiva l'operatore convenuto deducendo che: *"L'istante ha concluso con l'autenticazione del 31 agosto 2006 contratto residenziale Fastweb Light identificato dal codice cliente ; tale contratto prevedeva l'utilizzo del solo servizio di navigazione con modalità ricaricabile su linea SHA, acronimo di Shared Access, ossia con accesso condiviso tra Fastweb per i dati e Telecom Italia per la voce; con raccomandata spedita il 23 febbraio 2012, ricevuta da Fastweb il 1 marzo 2012, l'istante ha richiesto di liberare la linea per consentirne il pieno utilizzo da parte di Telecom Italia; in data 9 marzo 2012 Fastweb senza ritardo ha restituito a Telecom Italia la linea SHA suindicata e Telecom Italia ha notificato in data 24 marzo 2012 a Fastweb l'espletamento della procedura di rientro"*.

Fastweb, pur negando ogni responsabilità in ordine ai fatti contestati per aver processato la richiesta di liberazione della linea senza ritardo (a tal fine, allegava le schermate *Eureka*), si dichiarava, per puro spirito conciliativo, senza riconoscimento alcuno di responsabilità e al solo fine di definire bonariamente l'intera vicenda, a corrispondere a favore dell'istante l'importo complessivo e omnicomprensivo di € 100,00 e, nel caso di mancata accettazione della suddetta proposta, chiedeva di voler respingere, per tutte le ragioni sopra esposte, ogni ulteriore richiesta avanzata dall'istante nei suoi confronti.

Nell'udienza di discussione della controversia, le parti tentavano inutilmente di pervenire ad un accordo bonario.

Veniva, quindi, disposta integrazione istruttoria nei confronti di Telecom che, in merito ai fatti dedotti nel procedimento definitorio, confermava l'attivazione di *"shared access"*, richiesta da olo Fastweb per attivazione di Adsl, eseguita il 18/07/2006; la cessazione di *"shared access"* del servizio ADSL, richiesta da Fastweb, eseguita il 23/03/2012" allegando, quindi, le relative videate pitagora.

II. Motivi della decisione

La vicenda oggetto della presente disamina verte essenzialmente sulla contestazione alla società Fastweb del ritardo nel rilascio della linea, ritardo che avrebbe determinato, a sua volta, il ritardo nell'attivazione della linea ADSL da parte di Telecom.

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che la relativa domanda di indennizzo avanzata dal sig. Napolitano non può trovare accoglimento.

Risulta in atti che il ricorrente ha stipulato una proposta di abbonamento con Telecom e che, dopo aver inutilmente atteso l'attivazione del relativo servizio, ha inoltrato una comunicazione a Fastweb (e a Telecom) chiedendo la liberazione della linea.

Vi è da dire che solo con la raccomandata spedita il 23 febbraio 2012 e ricevuta da Fastweb il 1 marzo 2012, l'istante ha richiesto di liberare la linea per consentirne il pieno utilizzo da parte di Telecom Italia.

Dopodiché, in data 9 marzo 2012 Fastweb senza ritardo restituiva la linea SHA suindicata a Telecom Italia che notificava in data 24 marzo 2012 a Fastweb l'espletamento della procedura di rientro".

Stante la dimostrata assenza di responsabilità dell'operatore Fastweb che ha rilasciato senza ritardo la linea a Telecom, la domanda di indennizzo per ritardato rilascio della risorsa non merita accoglimento.

Merita, invece, positivo accoglimento la domanda relativa all'indennizzo per mancata risposta ai reclami (considerando il reclamo del 15 marzo 2012, e non quello del 23 febbraio con il quale l'operatore veniva a conoscenza della volontà del ricorrente di cessare la linea SHA) da liquidarsi equitativamente in € 100,00 avuto riguardo ai parametri previsti dall'art. 11 dell'allegato A della delibera Agcom n. 73/11/CONS, tenuto conto anche della mancata costituzione in sede conciliativa dell'operatore convenuto, che ben avrebbe potuto chiarire la propria posizione evitando al ricorrente l'aggravio di dover avviare una ulteriore procedura avanti il Co.Re.Com..

Infine, in merito alle spese di procedura, in considerazione della partecipazione dell'utente all'udienza di conciliazione e di definizione della controversia, si ritiene di liquidare la somma di € 100,00 in favore dell'istante a titolo di rimborso delle spese di procedura.

VISTA la nota prot. VC/3902/13, con la quale è stata trasmessa al Comitato la relazione del Responsabile del Procedimento e la proposta di decisione, formulata *ex* articolo 19 della delibera AGCom n. 173/07/CONS;

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

1. La società Fastweb S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza formulata dal sig. Napolitano, è tenuta, in favore dello stesso, a disporre, mediante assegno o bonifico bancario, in via equitativa l'importo di € 100,00 (cento/00), a titolo di mancata risposta ai reclami inoltrati dal ricorrente, tenuto conto dei parametri previsti dalla delibera Agcom n. 73/11/CONS avente ad oggetto *"Applicazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481"*;

con la precisazione che la somma riconosciuta a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata degli interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversa sino al soddisfo.

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta, altresì, a liquidare alla ricorrente, tramite assegno o bonifico bancario, l'importo di € 100,00 (cento/00) quale rimborso delle spese sostenute dal ricorrente per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera Agcom n.173/07/CONS.

3. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, della delibera AGCom n. 173/07/CONS e dall'articolo 11, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP.

4. Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, della delibera Agcom n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come previsto dall'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

5. La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. FVG, assolvendo, in tal modo, ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'articolo 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69 *"Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in*

materia di processo civile".

6. La Fastweb S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare al Co.Re.Com. FVG l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

7. Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

8. Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del decreto legislativo n. 104 del 2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE
- Edoardo ROSCHIN-

IL PRESIDENTE
- Paolo FRANCIA -