

DELIBERA n° 20/2019
Definizione della controversia
/ Fastweb S.p.A.
GU14/203/2016

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Sicilia
nella seduta del

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Co.Re.Com.);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il Co.Re.Com. Sicilia per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1 Gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito *Regolamento*), l'Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del *Regolamento*;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTA** l'istanza del **Sig.** (di seguito *Istante*) prot. n. **34873/16**, con la quale chiede di definire la controversia insorta nei confronti della **Fastweb S.p.A.** (di seguito *Fastweb*) ;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e

verificata la regolarità;

CONSIDERATA la posizione dell'istante:

Il **Sig.** _____ in relazione all'utenza privata _____, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- stipula un contratto di abbonamento con *Fastweb* in data 26 novembre 2015;
- il 30 novembre 2015 viene contattato da un tecnico della *Fastweb* il quale comunica che avrebbe proceduto alla disattivazione della linea Telecom Italia S.p.A. (di seguito *Telecom*) con conseguente attivazione del servizio *Fastweb*;
- già dal 30 novembre 2015 l'utente riscontra il mancato funzionamento della linea voce e internet;
- dopo molteplici segnalazioni al Servizio Clienti, con esito negativo, registra un solo intervento tecnico in data 29 dicembre 2015, che tuttavia non risolve il disservizio;
- il 30 gennaio 2016 invia un reclamo, a mezzo raccomandata A/R, per i disservizi e chiedendo il risarcimento del danno e il rientro in *Telecom* senza costi aggiuntivi ;
- *Fastweb* intanto emetteva fatture tra cui la n. 9711383 di euro 76,46 regolarmente pagata;

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

1. indennizzo per ritardata attivazione del servizio;
2. indennizzo per sospensione o cessazione del servizio;
3. indennizzo per malfunzionamento del servizio;
4. indennizzo per perdita della numerazione;
5. indennizzo per mancata risposta ai reclami;
6. rimborso della fattura pagata ed annullamento delle altre fatture emesse;
7. rimborso delle spese di procedura per un ammontare di euro 500,00.

CONSIDERATA la posizione dell'operatore:

La *Fastweb* nella propria memoria difensiva eccepisce, in sintesi, quanto segue.

- l'istante ha aderito all'offerta di servizi *Fastweb* il 26 novembre 2015;
- *Fastweb* ha chiesto la migrazione all'operatore di provenienza *Telecom* il 4 dicembre 2015;
- La migrazione è stata espletata il 14 dicembre 2015;
- dal 30 novembre 2015, data del lamentato disservizio, al 14 dicembre 2015, i servizi erano gestiti da *Telecom*;
- Il collaudo, a causa dei disservizi sulla rete *Telecom* e della irreperibilità del cliente, veniva eseguito il 22 dicembre 2015, come si evince dalla fattura del 31 dicembre 2015;
- riguardo ai disservizi, *Fastweb* il 14 dicembre e il 16 dicembre 2015 ha provato a contattare l'istante, irreperibile, ed ha comunque segnalato il guasto alla *Telecom*, trattandosi di infrastruttura di sua proprietà;
- il servizio è stato comunque attivato entro il termine di 60 giorni così come previsto al punto 4.1 dell'art. 4 "attivazione e fornitura dei servizi" delle *Condizioni Generali Contratto* per l'offerta *Fastweb* entro i quali completare la procedura in questione;
- in ordine ai successivi disservizi, *Fastweb* si è sempre attivata presso *Telecom* per il ripristino della linea, il 29/12/2015 e il 14/01/2016, con il

ripristino da parte di *Telecom* il 26 gennaio 2016;

- il servizio è stato erogato ad ogni modo con regolarità come risulta dalle fatture del 29/02/2016 e del 30/04/2016;
- l'istante decideva di recedere il 31/01/2016 con lettera pervenuta alla *Fastweb* il 4/02/2016;
- il contratto è stato disattivato l'8/03/2016;
- in relazione alla perdita di numerazione da parte dell'istante, *Fastweb* ha inviato una prima richiesta di cessazione con rientro l'11 febbraio 2016 (riassociazione del numero all'istante) ma *Telecom* ha bocciato tale richiesta per rifiuto del cliente e a fronte di tale bocciatura la *Fastweb* ha inoltrato richiesta di cessazione standard;
- la posizione contabile è a debito per euro 211,77;

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Preliminarmente, in relazione al lamentato ritardo nell'attivazione dei servizi, si rileva, dalla documentazione agli atti, che *Fastweb* ha espletato la migrazione, il 14 dicembre 2015, quindi entro il termine di complessivi 60 giorni previsto al punto 4.1 dell'art. 4 "*Attivazione e fornitura dei servizi*" delle "*Condizioni Generali Contratto per l'offerta Fastweb*" pertanto la richiesta di cui al punto 1) *indennizzo per ritardata attivazione del servizio*, non può essere accolta.

Neppure la richiesta di cui al punto 2) *indennizzo per sospensione o cessazione del servizio*, può essere accolta atteso che l'operatore *Fastweb*, avendo acquisito la linea il 14 dicembre 2015 è responsabile dei disservizi lamentati a partire da quest'ultima data. Rientrano nelle responsabilità di *Fastweb*, invece, i lamentati malfunzionamenti a partire dal 14/12/2015 fino alla chiusura del contratto avvenuta l'8/03/2016 in quanto l'operatore non ha, in questa sede, adeguatamente dimostrato di avere erogato il servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ex art. 3 comma 4 allegato A alla delibera Agcom n.179/03/CSP, e neppure di avere provveduto alla riparazione del guasto, o che lo stesso sia stato determinato da cause ad esso non imputabili né tanto meno ha provato di avere adeguatamente informato l'istante circa gli impedimenti tecnici che hanno determinato l'inadempimento. Per quanto sopra dedotto la richiesta di cui al punto 3) *indennizzo per malfunzionamento del servizio*, è accolta, di conseguenza la *Fastweb* è tenuta a corrispondere, ai sensi dell'art. 5 comma 1 del Regolamento approvato con delibera 73/11/CONS, un indennizzo di euro 850,00 calcolato moltiplicando, per ciascun servizio principale, euro 5,00 per n. 85 giorni. In relazione alla perdita della numerazione, la *Fastweb* ha dimostrato, con adeguata documentazione, di avere attivato, a seguito della richiesta dell'Istante di *cessazione del contratto e rientro in Telecom*, trasmessa con lettera A/R del 30/01/2016, la relativa procedura con riassociazione del numero all'istante che si è conclusa con *KO* da parte di *Telecom* con "*codice annullamento*" per "*Rinuncia cliente*" pertanto la richiesta dell'Istante di cui al punto 4) non può trovare accoglimento. Neppure la richiesta di cui al punto 5) *indennizzo per mancata risposta ai reclami*, può essere accolta atteso che agli atti risulta esclusivamente una lettera A/R del 30/01/2016 con la quale, tra l'altro, l'Istante ha chiesto la cessazione del contratto avvenuta in data 8/03/2016 quindi prima della scadenza dei 45 giorni previsti quale tempo massimo per il riscontro dei reclami. E' invece accolta la richiesta di cui al punto 6) *rimborso della fattura pagata ed annullamento delle altre fatture emesse* in quanto la *Fastweb*, non avendo dimostrato l'esatta erogazione dei servizi oggetto del contratto, è tenuta al rimborso e/o storno di tutte

le fatture relative all'utenza 0941 661821. Infine, in esito alla richiesta di cui al punto 7), si ritiene equo riconoscere, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di spese di procedura.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal *Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.*, arch. *Francesco Di Chiara*, il *Comitato* all'unanimità dei presenti,

DELIBERA

1. il parziale accoglimento delle richieste del sig. _____ nei confronti dell'operatore ***Fastweb S.p.A.***

2. La ***Fastweb S.p.A.***, è tenuta al rimborso e/o storno di tutte le fatture relative all'utenza e a corrispondere, oltre ad euro 150,00 per spese di procedura anche il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di deposito dell'istanza di definizione:

- euro 850,00 (ottocentocinquanta/00) per per malfunzionamento del servizio ex art. 5 comma 1, allegato A alla delibera 73/11/CONS;

La ***Fastweb S.p.A.*** è tenuta a comunicare a questo CoReCom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'art. 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 provvedimento 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 del *Co.Re.Com. Sicilia* e dell'*AGCOM*.

Palermo, **1 agosto 2019**

IL PRESIDENTE

Prof.ssa Maria Annunziata Astone

I COMMISSARI

Avv. Alessandro AGUECI

Dott. Alfredo RIZZO

Dott. Antonio VECCE

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente della *Segreteria Co.Re.Com.*
arch. Francesco Di Chiara