

DECRETO DC/84/19/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CAMPANIA AUTORICAMBI FORMIA XXX / FASTWEB XXX
(GU14/30031/2018)

Corecom Lazio

Il Commissario straordinario

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*”;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

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 “*Regolamento sugli indennizzi*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio del 15 maggio 2019, n. T00118, di nomina del Dott. Claudio Lecce quale Commissario straordinario del Comitato regionale delle comunicazioni (Co.re.com.);

VISTA l’istanza di CAMPANIA AUTORICAMBI FORMIA XXX del 11/10/2018 acquisita con protocollo N. 0155708 del 11/10/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente deduceva che in data 7 febbraio 2018 sottoscriveva un contratto con Fastweb per l'attivazione di una nuova utenza con servizio internet presso la sede aziendale. Nonostante in fase di stipula l'agente Fastweb assicurasse la copertura di rete, l'utenza veniva attivata solo in data 1.7.2018, nonostante reclami e solleciti. In base a tali premesse l'utente richiedeva: 1. Indennizzo per ritardata attivazione dell'utenza telefonica business e relativo servizio internet per euro 30 al giorno dal giorno 7 aprile (60 giorni dopo la sottoscrizione del 7 febbraio) fino al 1luglio 2018 per euro 2550. 2. Indennizzo di euro 200 per la mancata risposta ai reclami 3. spese di procedura

2. La posizione dell'operatore

L'operatore confermava la stipula contrattuale per l'attivazione di una nuova linea in data 7.2.2018. L'operatore si era già attivato in data 23.2.2018, al fine di richiedere a Telecom proprietaria della rete, la disponibilità dell'allaccio. Come si evince dalla schermata, tuttavia, Telecom non processava l'ordine adducendo che si trattasse di una nuova lottizzazione dove Telecom non era ancora presente. Durante il tempo utile all'attivazione, che ex c.g.c. Fastweb è di 60 giorni dalla stipula, l'operatore aveva sollecitato Telecom più volte sino alla data del 1.6.2018 ("sollecitata TIM info/avanzamento risoluzione"). Inoltre, il 4.6.2018, nell'ambito dell'instaurata procedura d'urgenza ex GU5 , Fastweb riscontrava il Corecom Lazio, informando di essere in contatto con l'utente per l'intervento tecnico. Preso l'appuntamento il 6.6.2018, in pari data veniva espletata l'attivazione come da rapporto dell'intervento. Contestava la dedotta data di attivazione dei servizi al 1.7.2018 poichè dal 19 giugno si era registrato traffico come da fattura relativa al periodo.

3. Motivazione della decisione

Oggetto della controversia è il ritardo nell'attivazione di una nuova linea con servizi fonia e voce , rispetto al tempo contrattuale massimo previsto (60 giorni). A fronte del dedotto inadempimento, spettava dunque a WindTre provare di aver adempiuto, o che il ritardo non fosse all'OLO imputabile per responsabilità di terzi (art.1218 c.c.). Dalle schermate di sistema prodotte dal gestore sull'OL di attivazione processato a Telecom Wholesale (trattandosi di nuovo impianto), emerge in effetti che l'ostacolo tecnico riscontrato in fase di attivazione non fosse di responsabilità dell'OLO , bensì riconducibile alle procedure per la fornitura di nuovi impianti in una zona nuova ancora non interamente raggiunta dall'infrastruttura di rete, la cui responsabilità è ascrivibile naturalmente all'ente proprietario della stessa . Tuttavia benchè sia provata la causa esimente da responsabilità, il cliente dell'OLO aveva comunque diritto ad essere informato sulla natura degli impedimenti riscontrati e sui tempi di risoluzione, in modo da potere, se del caso, assumere le decisioni opportune. Invece , sino al 5.6.2018, allorquando Fastweb ha contattato telefonicamente l'utente per fissare l'appuntamento in sede, per l'attivazione, l'utente , nonostante solleciti al servizio clienti (codice reclamo in formulario Gu14) non è stato informato delle cause del ritardo, nè della soluzione prevista e pertanto Fastweb è responsabile per non aver assolto i propri oneri informativi circa la procedura di attivazione della nuova linea ex art.4, comma 2 e 13, comma 1 Allegato A alla delibera 347/18/CONS. Il periodo di riferimento da prendere in considerazione va dal 9.4.2018 (60° giorno decorso dalla stipula) fino al 5.6.2018 (data di contatto per l'intervento tecnico) per una somma di Euro 855,00. Vi è inoltre contestazione, al di là del report di intervento del 6.6.2018, circa l'effettiva funzionalità dei servizi che l'utente sostiene essersi verificata non prima del 1.7.2018; il gestore ha eccepito che già dal primo periodo fatturato 19.6-18-7. 2018 risultasse traffico (fattura n. LA 00 230264) ; orbene, a parte che già l'ammissione di aver cominciato a fatturare il canone il 19.6.2018 implica pacifica inattività della linea successivamente all'intervento di allaccio, la presenza di un traffico molto esiguo per un'utenza aziendale nel periodo considerato fa concludere più per chiamate di prova (n. 6 di per complessivi

5 min. c.ca) che per reale traffico e per l'attendibilità quindi della dedotta data del 1.7.2018, anziché per quella del 6/19.6.2018. Per tale periodo, la responsabilità può ascrivere direttamente a Fastweb essendo intervenuto il tecnico, e pertanto deve corrispondere all'utente l'indennizzo di cui al comma 1 del citato art.4, (e art.13, comma 1) per ciascun servizio non attivato, per un totale di Euro 900,00. La domanda invece di indennizzo per mancata risposta ai reclami non è accoglibile in quanto resta assorbita da quella già accolta per gli omessi oneri informativi, assolvendo i due istituti contrattuali alla stessa funzione.

DECRETA

Articolo 1

Accoglie l'istanza presentata dal sig. Tartarone C. per la Campania Autoricambi Formia XXX. Fastweb è tenuta a corrispondere all'utente, oltre spese di procedura per Euro 50,00, l'indennizzo complessivo di Euro 1755,00 ai sensi dell'art.4, comma 1 e 2 e 13, comma 1 Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS, oltre interessi legali dalla data di deposito dell'istanza.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Il presente atto 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* dell'Autorità.

Roma, 03/07/2019

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

F.TO