

Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 33 del 04 aprile 2017

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXXX contro Fastweb SpA
---------------------	---

	Pres.	Ass.
Presidente: Marco Mazzoni	X	
Membro: Maria Mazzoli	X	
Membro: Stefania Severi	X	

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

Definizione della controversia XXX contro Fastweb SpA

(GU14 N.XX/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 4 aprile 2017,

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’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di*



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTE l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 31 maggio 2016 (prot. n. XXX/16) con cui XXXXX, residente in XXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Fastweb SpA;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

VISTA la proposta del Dirigente;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione all'utenza privata XXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) in data 11 gennaio 2016 concludeva un contratto con Fastweb per la portabilità della linea voce e adsl;

b) nonostante i numerosi solleciti, la linea non è stata attivata.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) l'immediata attivazione dell'utenza;

II) indennizzo per ritardo nella fornitura e/o nella migrazione.

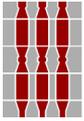
2. La posizione dell'operatore

L'operatore Fastweb SpA nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) in via preliminare eccepisce l'inammissibilità dell'istanza per errata indicazione della sede Fastweb e per le richieste che non sono state oggetto del tentativo di conciliazione;

b) nel gennaio 2016 l'istante aderiva alla Proposta di abbonamento Sky e Fastweb con portabilità del numero telefonico da Vodafone;

c) nel contratto veniva indicato come indirizzo dell'istante “XXXXXX”;



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

- d) ai sensi dell'art 5.2 della Carta dei Servizi e dell'art. 4.1 delle Condizioni generali di contratto, Fastweb ha 60 giorni di tempo dalla Proposta per attivare il servizio;
- e) Fastweb si attivava tempestivamente, ma la richiesta veniva bocciata da Telecom Italia SpA con la causale di scarto "Indirizzo Cliente non corrisponde a quello indicato nell'ordine";
- f) successivamente, l'istante veniva contattata dal servizio clienti e informato che, a causa dell'errato inserimento dell'indirizzo nella "Proposta di Abbonamento", ne avrebbe dovuta sottoscrivere una nuova per poter attivare il numero; l'istante rifiutava la nuova sottoscrizione;
- f) Fastweb non riceveva nessuna comunicazione dall'istante.

Sulla base di tali premesse l'operatore Fastweb SpA chiede il rigetto della domanda.

L'istante, nella memoria di replica, precisa che nel contratto era indicato come indirizzo Colle San Tommaso e che la via Romolo Valli è l'unica via transitabile in Colle San Tommaso. Non ha sottoscritto una nuova proposta a causa del disservizio causato dall'operatore, che per sette mesi non ha fornito il servizio richiesto in data 11/01/2016.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

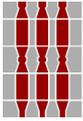
in via preliminare va dichiarata inammissibile la domanda di immediata attivazione dell'utenza, in quanto ai sensi dell'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento, l'Agcom e, per essa il Corecom, può solo condannare l'operatore ad effettuare storni, rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi.

L'eccezione di inammissibilità avanzata dall'operatore va rigettata essendo l'irregolarità stata sanata dall'effettiva conoscenza dell'istanza da parte di Fastweb.

Sempre in via preliminare, deve ritenersi inammissibile, siccome generica e di mero stile, l'eccezione formulata da Fastweb circa l'inammissibilità di qualsiasi richiesta dell'istante che non sia stata oggetto del preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione. La parte che eccepisce la inammissibilità delle avverse richieste ha l'onere quantomeno di indicarne il contenuto, affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità delle domande possano essere oggetto di pronuncia da parte dell'Autorità; al contrario, la generica formulazione dell'eccezione risulta meramente dilatoria dei tempi di conclusione del procedimento e non merita alcun accertamento d'ufficio.

Nel merito, le richieste avanzate da parte istante meritano parziale accoglimento, nei limiti e nei termini di seguito precisati.

Da quanto in atti, risulta che, il giorno 11 gennaio 2016, l'istante e l'operatore Fastweb hanno concluso un contratto per l'attivazione, con il passaggio della numerazione, dei servizi voce e adsl. Con riguardo alla individuazione dei termini per il perfezionamento della procedura in



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

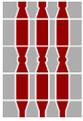
questione, la documentazione contrattuale di Fastweb, e segnatamente gli articoli 5, comma 2 della Carta Servizi e l'articolo 4 delle Condizioni Generali di Contratto, indica in sessanta giorni dalla conclusione del contratto il termine per l'attivazione del servizio. L'operatore ha attivato la procedura, ma la richiesta è stata bocciata da Telecom Italia SpA con la causale di scarto "*Indirizzo cliente non corrisponde a quello indicato nell'ordine*", come risulta dalle schermate Eureka depositate agli atti dall'operatore. Risulta inoltre che l'istante era stato notiziato di tale situazione impeditiva, poiché il medesimo, con mail all'operatore del 22 febbraio 2016, comunicava l'indirizzo corretto, facendo oltretutto riferimento a precedenti accordi telefonici intercorsi e manifestando inequivocabilmente l'interesse all'attivazione del servizio con Fastweb. Quest'ultima, da canto suo, dichiara che l'istante, al fine di ottenere l'attivazione del servizio, avrebbe dovuto sottoscrivere una nuova proposta di abbonamento, tuttavia non risulta che l'operatore abbia mai comunicato che tale formalità fosse indispensabile ai predetti scopi; al contrario, da quanto dichiara a Sig.ra XXXX, la stessa aveva comunicato il nuovo indirizzo via mail proprio sulla base di quanto concordato con l'operatore.

In base a quanto precede, l'istante ha diritto all'erogazione, a carico di Fastweb, dell'indennizzo per mancata/tardiva attivazione del servizio in base alla previsione di all'articolo 3, comma 3 del Regolamento Indennizzi, trattandosi di procedure per il cambio operatore e considerato che l'utenza non risulta essere rimasta disservita. Tanto premesso, ed ai fini dell'individuazione del *dies a quo* per il relativo calcolo, bisogna tenere conto che fino al 22 febbraio 2016 l'operatore non ha potuto procedere, in quanto l'indirizzo fornito dall'istante era errato. Pertanto, considerati i 60 giorni di cui Fastweb dispone per attivare i servizi, l'indennizzo è dovuto dal 22 aprile 2016 fino al 9 giugno 2016, data del provvedimento temporaneo che costituisce l'ultima evidenza della permanenza dell'interesse dell'istante a fruire dei servizi, per un totale di 48 giorni. Fatti i calcoli, spetta all'istante un indennizzo di euro 144,00 (euro 1,50X2 servizi X48 giorni).

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, tenuto conto che l'istante ha partecipato al procedimento con l'assistenza di un legale, appare equo liquidare in favore del medesimo, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 150,00.

Udita la relazione



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXXXX, residente in XXXXXX, per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore Fastweb SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **versare** all'istante la somma di **€144/00** a titolo di indennizzo.

La somma di cui al punto precedente dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.

- **versare** all'istante la somma di **€150/00** a titolo di spese di procedura;

B) il rigetto della altre domande.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento 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, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)