

Verbale n. 9

Adunanza del 6 settembre 2018

L'anno duemiladiciotto, il giorno sei del mese di settembre, alle ore 9.30, in Torino presso la Sede del Corecom, piazza Solferino n. 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS, Presidente, Gianluca Martino NARGISO, Vicepresidente, Vittorio DEL MONTE, Commissario e con l'assistenza della Signora Pina Rosa Serrenti nella funzione di Segretaria verbalizzante.

Assente giustificato:

DELIBERA N. 44 – 2018

Oggetto: Definizione della Controversia GU14 - 457/2017 XXX CANIGIULA / FASTWEB S.p.a.

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'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;*

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;*

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l'art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS *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'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA l'istanza GU14 n. 1.11.12.5/457/2017 del 7.11.2017, con cui signor XXX CANIGIULA ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la società FASTWEB S.p.A. (di seguito Fastweb) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE le memorie difensive del gestore nonché le ulteriori repliche;

UDITE le parti nell'udienza di discussione;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario avv. Vittorio Del Monte;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia

L'istante, nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- che in data 5.6.2017 sottoscriveva un contratto per l'attivazione di una linea ADSL dedicata esclusivamente a traffico dati "senza limiti" e contestualmente riceveva rassicurazioni sulla tempistica di circa venti giorni per la predetta attivazione;
- che il giorno seguente attraverso un sms Fastweb forniva le credenziali di accesso al portale e attraverso una mail descriveva le fasi dell'attivazione;
- che in data 8.6.2017 riceveva ulteriore sms informativo circa il fatto che un tecnico Telecom sarebbe dovuto intervenire per effettuare una verifica sulla linea;
- che da questo momento l'attivazione continuava a subire posticipi riscontrabili in lettere standard presenti sul portale Myfastpage;

- che in data 30.6.2017 contattava il call center sollecitando l'attivazione della linea e spiegandone l'urgenza e così nei giorni successivi;
- che l'operatore, attraverso il call center, asseriva la responsabilità di Telecom proprietario delle linee;
- che, trascorsi 98 giorni dalla sottoscrizione del contratto, in data 11.9.2017 depositava presso il Corecom istanza di conciliazione e contestuale richiesta di procedura d'urgenza volta all'attivazione della linea a seguito della quale veniva contatto dall'operatore, il quale affermava di lavorare in tal senso e attribuiva la responsabilità del ritardo a Telecom;
- che in data 25.9.2017 era nuovamente contattato dall'operatore per proporre una "rimodulazione della linea" che poteva essere posta in lavorazione con procedura più breve di una normale ADSL, proposta che veniva rifiutata con richiesta di adempimento alle condizioni contrattualmente previste;
- che nel corso dell'udienza volta all'esperimento del tentativo di conciliazione il rappresentante dell'operatore dichiarava l'impossibilità di adempiere alle condizioni pattuite per mancanza di disponibilità della linea;
- che dopo l'udienza di conciliazione, stante l'indisponibilità della linea, l'operatore trasmetteva a mezzo mail una proposta di rimodulazione del contratto che non era accolta.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) l'indennizzo per l'omessa attivazione della linea ADSL;
- 2) l'indennizzo per mancato riscontro al reclamo;
- 3) le spese di procedura.

L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta:

- preliminarmente l'inaammissibilità della richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo non essendo stata oggetto del precedente tentativo di conciliazione;
- che, in data 6.6.2017, l'istante sottoscriveva un contratto residenziale con contestuale richiesta di attivazione di una nuova linea solo internet con tecnologia ADSL;
- che pertanto Fastweb si attivava per l'attivazione dei servizi mediante tecnologia ADSL richiedendo a Telecom il rilascio dell'infrastruttura;
- che Telecom riscontrava l'assenza di risorse disponibili e inviava comunicazione con cui dichiarava che la richiesta di attivazione era in accomodamento, rimodulando numerose volte la data di attesa consegna;
- che di tale circostanza l'istante è stato informato, come espresso nel ricorso introduttivo;

- che, per cercare di risolvere la problematica tecnica, in data 13.9.2017 proponeva l'attivazione in tecnologia Wholasaales, anziché ADSL, ma parte istante rifiutava il cambio di tecnologia;
- che, stante il protrarsi della situazione di stallo, ancora in data 31.10.2017 veniva trasmessa una mail in cui veniva ribadito che da alcuni mesi Telecom continuava a posticipare l'attivazione e l'implementazione delle risorse Adsl e in cui si riproponeva l'attivazione in tecnologia Wholasaales;
- che l'istante rifiutava e chiedeva l'annullamento del contratto;
- che pertanto l'inadempimento non è imputabile a Fastweb atteso che la mancata attivazione è dipesa esclusivamente da impossibilità tecnica per indisponibilità della rete Telecom;
- che le Condizioni generali di contratto, all'art. 4, dispongono: *"I Servizi saranno attivati da Fastweb entro 30 giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 giorni dalla ricezione da parte di Fastweb della proposta, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi non imputabili a Fastweb, ivi inclusi quelli dipendenti da operatori terzi. Il Cliente prende atto che per l'attivazione dei servizi potrebbe essere necessaria la collaborazione dell'operatore di provenienza e/o dell'operatore proprietario dell'infrastruttura di telecomunicazioni di accesso"*;
- di aver altresì assolto gli oneri informativi circa gli impedimenti tecnici.

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore richiede di respingere ogni domanda formulata nei suoi confronti in quanto infondata.

L'istante, nelle repliche, rileva:

- che il contratto è stato stipulato in data 5.6.2017
- di aver ricevuto le informazioni relative alle reali motivazioni ostative all'attivazione del servizio solo nel corso dell'udienza di conciliazione.

L'operatore, nelle repliche, precisa:

- che l'istante è stato informato della circostanza di assenza di risorse disponibili da parte di Telecom e della richiesta di attivazione in accomodamento con rimodulazione più volte della data di attesa consegna;
- che l'istante per ben due volte rifiutava la proposta di Fastweb di attivazione in tecnologia Wholasaales per cercare di ovviare alla problematica.

1. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame

A) Sul rito

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento, ad eccezione della domanda *sub 2)* di "indennizzo per mancato riscontro al reclamo".

Quest'ultima, come correttamente rilevato dall'operatore nella memoria difensiva, veniva effettivamente ad ampliare l'oggetto della materia del contendere, non essendo stata inserita nel prodromico formulario UG del 11.09.2017 e, quindi, non sottoposta all'obbligatorio tentativo di conciliazione.

B) Nel merito

Nel merito la richiesta di indennizzo per omessa attivazione della linea ADSL va parzialmente accolta come di seguito precisato.

Il caso in esame attiene ad una problematica che verte su un contratto intercorso fra le parti volto all'attivazione di una linea telefonica dedicata al servizio di ADSL, come da proposta di abbonamento del 5.6.2017 prodotta da parte del ricorrente, non eseguito da parte dell'operatore Fastweb.

Dalla documentazione al fascicolo si evince che la società Fastweb si è correttamente adoperata per adempiere la propria obbligazione contrattuale, tuttavia la mancata attivazione è effettivamente dipesa da causa non imputabile all'operatore in quanto Telecom, proprietario dell'infrastruttura, riscontrava l'assenza di risorse disponibili e rimodulava numerose volte la data di attesa consegna, circostanza che ha determinato un impedimento tecnico oggettivo all'esecuzione della prestazione stessa, come riscontrabile dalla documentazione in atti.

Tuttavia l'operatore Fastweb non ha dimostrato di aver completamente adempiuto gli oneri informativi relativi all'impossibilità tecnica di attivare la linea telefonica. Stante la documentazione al fascicolo, le comunicazioni presenti sull'area riservata di Myfastpage rappresentavano solo che l'attivazione avrebbe subito un posticipo senza spiegarne le ragioni e il contenuto delle telefonate intercorse fra l'istante e l'operatore addebitava una generica responsabilità del ritardo nell'attivazione al gestore Telecom. L'istante ha dichiarato di aver appreso l'impossibilità di adempimento da parte dell'operatore, per indisponibilità della risorsa di proprietà di Telecom, solo all'esito dell'udienza volta al tentativo di conciliazione, svoltasi in data 30.10.2017.

Pertanto, valutate tutte le circostanze di fatto che hanno condizionato il rapporto contrattuale oggetto di controversia, si ritiene, in via equitativa, che l'indennizzo che l'operatore è tenuto a corrispondere sia pari al 50% di quello previsto dall'art. 3, comma 2, del Regolamento in materia di indennizzi di cui alla Delibera AGCOM n. 73/11/CONS.

Il predetto articolo prevede infatti, al comma 1, che *“nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto [...] gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a € 7,50 per ogni giorno di ritardo”, mentre al comma 2 precisa che “.. è applicato l'indennizzo anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento...”*.

A tale proposito va evidenziato che secondo l'art. 4 delibera AGCOM n. 179/03/CONS gli utenti hanno diritto ad una informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi, mentre incombe sull'operatore l'onere di presentare in modo chiaro, esatto e completo i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione e i prezzi, di descrivere le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio, di fornire su richiesta informazioni in merito a specifiche tecniche in base alle quali sono forniti i servizi di telecomunicazioni.

Pertanto, atteso che in esito alla prima rimodulazione di Telecom del 8.6.2017, Fastweb non ha completamente rispettato gli oneri informativi di competenza, l'operatore è tenuto a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'art. 3, comma 2, del Regolamento Indennizzi nella misura del 50%, per un importo complessivo pari a € 540,00 così determinato: € 3,75 (€ 7,50 : 2) x 144 giorni computati in riferimento al periodo compreso dal 8 giugno 2017 (data della prima rimodulazione di Telecom) al 30 ottobre 2017 (data dell'udienza di conciliazione in cui l'istante è stato pienamente edotto dell'impossibilità tecnica ostativa all'attivazione del servizio)

La quantificazione dell'indennizzo va effettuata esclusivamente sulla base del Regolamento Indennizzi in quanto la controversia è stata introdotta dopo l'entrata in vigore del medesimo e in quanto la Carta dei Servizi Fastweb prevede per l'istante un indennizzo meno favorevole.

B) Sugli interessi legali.

Poiché gli indennizzi riconosciuti 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 del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, gli indennizzi come sopra determinati devono essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

C) Sulle spese del procedimento

Si ritiene equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di Euro 100,00 (cento/00) in considerazione del comportamento complessivo tenuto dalle parti nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 7.11.2017 dal signor XXX CANIGIULA, residente in XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore FASTWEB, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

Corrispondere all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, a titolo di indennizzo per per violazione degli oneri informativi di competenza la somma di € 540,00;

Corrispondere all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, a titolo di spese di procedura, la somma di € 100,00.

Respinge la domanda *sub 2)* per i motivi sopra indicati.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

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 è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore
Vittorio Del Monte