

DELIBERA n° 123 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX / FASTWEBS.p.A.

GU14/207/18

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI DELLA SICILIA

nella seduta del 08/07/2020

- 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 e integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana” (CORECOM);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
 - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
 - 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 CORECOM SICILIA per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio, 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 CORECOM 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 di definizione del signor XXXXXXXXX (di seguito istante) acquisita il 27\03\2018 prot. N.16574
VISTI	gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità
CONSIDERATA	la posizione dell’istante: L’istante signor XXXXXXXXX in data 7\10\2016, stipulava con la società Fastweb S.p.A. contratto richiedendo l’attivazione servizio Fibra nel quadro dell’offerta “Superjet + Ultra Fibra”. Invero decorso il termine di 60 giorni previsto dalle condizioni generali d’abbonamento, il servizio Fibra non veniva attivato. Veniva invero erogato e fatturato il servizio Adsl mai richiesto dall’istante, né verbalmente né per iscritto (con profonda diligenza venivano comunque onorati i pagamenti richiesti). Il disservizio constatato spingeva l’istante a sporgere infiniti reclami: ticket 06311289 del 28\10\16, fax dell’1\12\16, ticket 09044088 del 25\01\17, ticket 15428081 del 4\07\17, ticket15897859 del 14\7\17, ticket18654379 del 20\09\17, ticket 19675897 del 10\10\17,ticket21030419 del 6\11\17, ticket 22407333 del 30\11\17, ticket 23395595 del 20\12\17. Solo in data 15\02\18 veniva consegnato il nuovo modem Fibra, ma il servizio in parola, ancora una volta,non veniva attivato. Tant’è che, l’Utente, esperiva formale istanza GU5 del 16\02\2018. In data 05\03\18 il Co.Re.Com. Sicilia emetteva Provvedimento temporaneo n.55. In data 06\03\18 l’istante comunicava l’attivazione del servizio. A seguito dell’esito negativo del tentativo di conciliazione, propone istanza di definizione in data 27\03\2018 mediante formulario GU14 nel quale chiede: 1. Indennizzo per ritardata attivazione del servizio Fibra,ex art.3 dell’Allegato A alla D.73\11\CONS, dal 07\12\2016 (stante i 60 gg. Previsti dalle condizioni generali d’abbonamento), al 06\03\2018, tot. Di 454 gg.; 2. Indennizzo per attivazione\erogazione del servizio non richiesto ADSL, dal 07\12\2016 al 06\03\2018, tot. Di 454 giorni; 3. Indennizzo per mancata risposta al reclamo scritto a mezzo fax del 01\12\2016, ex art.11 dell’All. A alla D.73\11\CONS, dal 15\01\2017 al 05\03\2018, per un totale di 415 giorni; 4. Ripetizione dei canoni corrisposti e non dovuti;

5. Annullamento delle morosità pendenti;
6. Spese di procedura;

CONSIDERATA la posizione dell'operatore

FASTWEB S.p.A. nella propria memoria difensiva contesta le affermazioni e deduzioni del ricorrente, per le seguenti ragioni:

Il cliente ha aderito ai servizi Fastweb il 7\10\2016, come lo stesso scrive nell'istanza, ed è stato attivato il 27\10\2016 in fibra, l'unica tecnologia possibile a quella data. Come si evince dalla registrazione vocale il cliente non poteva usufruire dell'Opzione UltraFibra non essendo un cliente attivo in fibra (FTTS FTTH o Vula), tanto che l'attivazione in fibra veniva accettata dall'istante il 27\10\2017.

Con riferimento all'attivazione della fibra, emerge chiaramente come non possa rinvenirsi nella fattispecie concreta una responsabilità della convenuta, che non poteva attivare il servizio in questione se non con la collaborazione necessaria dell'operatore di provenienza giusta la previsione dell'art.4.2 delle Condizioni Generali di Contratto. Infatti, in data 27\02\2018 Fastweb rispondeva al GU5. "In merito alla richiesta di memorie indicata in oggetto, con la presente rendiamo noto che, relativamente a quanto lamentato in istanza, si rileva essere ad oggi in corso procedura per variazione tecnologia (da Adsl verso vula-fibra), in attesa di espletamento da parte di Telecom Italia S.p.A. e con data di attesa consegna prevista per il 06\03\2018. Si fa in ogni caso presente come tale procedura non infici in alcun modo il corretto funzionamento dei servizi relativi all'utenza n.0934551419, che difatti ad oggi risultano essere attivi in assenza di problematica tecnica alcuna".

In data 12\03\2017 Fastweb riscontrava il Provvedimento Temporaneo: "In merito al provvedimento in oggetto si ribadisce quanto comunicato con precedenti note in data 27\02\2018, da intendersi in questa sede integralmente richiamate e trascritte, e si conferma il buon esito della migrazione verso la tecnologia vula-fibra, nonché il corretto funzionamento dei servizi relativi all'utenza 0934551419. Il signor XXXXXXXXX, contattato per verifica, ha confermato. Ai fini dell'adempimento del provvedimento sopra citato, Fastweb S.p.A. ha pertanto svolto ogni attività di propria competenza". Il servizio veniva appunto attivato il 6 marzo 2018. In effetti, l'istante ha sempre usufruito con regolarità dei servizi, giuste fatture che si allegano in forma elettronica. L'istanza come proposta non può essere accolta. L'istante è altresì debitore per € 127,23.

CONSIDERATA la motivazione della decisione

Alla luce di quanto è emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, per le seguenti motivazioni.

La richiesta di indennizzo per ritardata attivazione del servizio Fibra si ritiene che merita accoglimento. Il tempo trascorso dalla data di richiesta contrattuale per l'attivazione del Servizio Fibra, 7\10\2016, inoltrata dall'istante alla società Fastweb e la data di attivazione di detto servizio, 06\03\2018, non ha rispettato il termine previsto dalla normativa di gg 60. Né vale a giustificare detto comportamento la dichiarazione contenuta nella memoria depositata da Fastweb, con la quale si vuole giustificare il ritardo, adducendo che detta impossibilità di attivare il servizio Fibra è stato determinato dalla mancata collaborazione dell'operatore di provenienza. Per correttezza contrattuale la società avrebbe dovuto comunicare all'istante le ragioni del ritardo dell'attivazione del servizio, magari proponendo un'altra soluzione contrattuale. Il fatto che Fastweb asserisca nella memoria che il servizio in Fibra sarebbe stato attivato il 27\10\2016, non risulta agli atti. Solo in data 6\03\2018 il servizio viene attivato. Nella stessa memoria il gestore dà per certa la data di sottoscrizione del contratto 7\10\2016 e non è in grado di smentire la data di attivazione del servizio Fibra 6\03\2018. Pertanto la richiesta di cui al punto uno merita accoglimento, l'operatore è tenuto a corrispondere un indennizzo ai sensi dell'Art. 3 dell'Allegato A alla D.73\11\CONS calcolato dal giorno 7\12\2016 (stante i 60 gg.,previsti dalle condizioni generali d'abbonamento) al 05\03\2018 ,totale di 453 gg., pari a € 3.397,5. In merito alla richiesta di indennizzo di attivazione di cui al punto due, la stessa non si ritiene di accogliere, nella considerazione che è soddisfatta con l'accoglimento della richiesta di indennizzo per intero di cui al punto uno, considerato che ha usufruito del servizio internet ADSL. Parimenti non va riconosciuta la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo perché in atti non si rinviene alcun reclamo per iscritto. Si respinge la richiesta di cui al punto 4, canoni corrisposti e non dovuti per l'utilizzo della ADSL, perché, anche se non richiesto, ne ha usufruito, utilizzando internet lo stesso. In effetti il servizio ADSL è stato "imposto" da Fastweb, nella impossibilità di attivare Fibra, ma l'istante ne ha usufruito, pertanto appare equo non accogliere la richiesta di ripetizione dei canoni corrisposti e non dovuti.

Si respinge la richiesta di annullamento delle morosità pendenti ,in quanto sono somme dovute per il servizio ADSL fornito da Fastweb ,poiché l'istante ha

comunque,regolarmente fruito del servizio.

In merito alla richiesta di rimborso spese di procedura, di cui al punto 6) ,appare equo liquidare in favore di parte istante,ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n.173\07\CONS, del 19 aprile 2017, l'importo di €100,00.

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 CORECOM SICILIA, arch. Francesco Di Chiara, il COMITATO, all'unanimità dei presenti, in accoglimento dell'istanza presentata da XXXXXXXX Giovanni nei confronti dell'operatore FASTWEB S.p.A

DELIBERA

1. Di accoglier parzialmente,per i motivi sopra indicati, le istanze del signor XXXXXXXX Giovanni nei confronti di FASTWEB S.p.A., di:
2. Provvedere nei confronti del signor XXXXXXXX, da parte della società FASTWEB S.p.A., oltre a corrispondere oltre a € 100,00 per spese procedura, al pagamento di € 3.397,5, a titolo di indennizzo per ritardata attivazione del servizio Fibra, ex art.3 dell'Allegato A alla D.73\11\CONS, dal 07\12\2016 :

La società dovrà comunicare a questo CORECOM SICILIA l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art. 19 comma 3, del "Regolamento" il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 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, come previsto dall'articolo 19, comma 5, del "*Regolamento*".

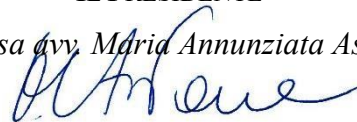
Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del CORECOM SICILIA e dell'AGCOM.

Palermo, 08/07/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone



Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente della Segreteria CORECOM SICILIA

arch. Francesco Di Chiara

