

Verbale n. 18

Adunanza dell'8 settembre 2014

L'anno duemilaquattordici, il giorno 8 del mese settembre, alle ore 11.00, in Torino presso la sede del Corecom, via Lascaris 10, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Bruno GERACI, presidente, Tiziana MAGLIONE, vicepresidente, Ezio ERCOLE, componente, e con l'assistenza della signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante.

Delibera n.28– 2014

Oggetto: Definizione della controversia GU14 145/2013 – XXX XXX / FASTWEB XXX

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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 4 dicembre 2008;

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 in data 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

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 l'istanza presentata in data 12/6/2013, con cui XXX XXX chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, Corecom) per la definizione della controversia in essere con le società FASTWEB XXX (di seguito, FASTWEB) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 20/6/2013 con cui il Corecom, comunicava 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;

VISTA la comunicazione del 17/7/2013 con cui Fastweb ha fatto pervenire a mezzo posta elettronica memoria difensiva e relativi documenti allegati;

DATO ATTO che, a seguito di specifica richiesta di parte istante, scaturita dal non aver ricevuto la sopraccitata memoria del gestore, il Corecom ha provveduto in data 01.08.2013 ad inviarle la stessa a mezzo fax;

VISTA la memoria di replica dell'istante pervenuta pertanto in data 02/8/2013;

VISTA la nota del 24/9/2013 con la quale le parti venivano convocate per l'udienza di discussione del 7/11/2013;

UDITE le parti a detta udienza, nella quale le medesime si riportavano ai rispettivi atti;

CONSIDERATO che nella stessa udienza le parti davano altresì atto che l'assegno di € 480,00 emesso in favore dell'istante, datato 02.09.2013, era stato ricevuto dal medesimo in data 10.09.2013;

PRESO ATTO che le parti, inutilmente esperito il tentativo di conciliazione, chiedevano la definizione della controversia;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

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

UDITA la relazione del Vicepresidente dott. avv. Tiziana Maglione;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia

L'istante, nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- a) di aver sottoscritto, in data 30.09.2012, un contratto con la società Fastweb XXX per la somministrazione del servizio telefonico (voce) e del servizio internet mediante fibra ottica;
- b) di aver richiesto in particolare al gestore *i)* l'assegnazione di un nuovo numero telefonico, *ii)* la linea voce e *iii)* la linea internet mediante fibra ottica, il tutto presso la sua abitazione;
- c) che il contratto sottoscritto prevedeva la tariffa promozionale di € 29,90 al mese, tutto compreso (voce e internet), per i primi dodici mesi di rapporto contrattuale;
- d) che successivamente alla sottoscrizione, tecnici Fastweb provvedevano ad installare il modem, con la precisazione che entro 24 ore sarebbero stati attivati sia la linea telefonica con la nuova numerazione che il servizio internet richiesto;
- e) che 72 ore dopo detta consegna, la linea telefonica era muta ed il servizio internet non attivo;
- f) che un nuovo tecnico Fastweb, intervenuto *in loco* su suo sollecito, constatava l'effettiva mancata erogazione del servizio;
- g) che nonostante successivi interventi del medesimo tecnico, i servizi richiesti non venivano attivati;
- h) di aver quindi presentato in data 20.02.2013 al Corecom Piemonte formulari UG e GU5;
- i) che in data 06.03.2013, nelle more del procedimento, un nuovo intervento tecnico permetteva l'attivazione dei servizi voce e internet;
- j) che a partire dalla medesima data, Fastweb iniziava a fatturare i predetti servizi;
- k) che all'udienza del 16.04.2013 avanti al Corecom Piemonte, veniva sottoscritto con il predetto gestore un verbale di mancato accordo.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante, nel formulario GU14, chiede :

- 1) un indennizzo di € 7,50 per ogni giorno di ritardo nella fornitura del servizio voce, in conformità all'art. 3 dell'Allegato A, Delibera n. 73/11/CONS;
- 2) un ulteriore indennizzo di € 7,50 per ogni giorno di ritardo nella fornitura del servizio internet, in conformità all'art. 3 dell'Allegato A, Delibera n. 73/11/CONS;
- 3) la conferma delle medesime condizioni contrattuali sottoscritte previdenti la tariffa scontata per il servizio voce e internet di € 29,90 al mese per n. 12 mesi, dal giorno dell'effettiva erogazione dei servizi voce e internet (e cioè dal 06.03.2013 al 05.03.2014 e non dal 30.09.2012, giorno della sottoscrizione del contratto) o, in alternativa, l'importo di € 179,70 pari ad € 29,90 (costo di una mensilità in promozione come da contratto sottoscritto) moltiplicato per i n. 6 mesi in cui l'istante è stato senza servizi voce e internet attivi,
- 4) un contributo per le spese del procedimento ai sensi della Delibera 276/13/CONS.

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

- la conferma della sottoscrizione in data 30.09.2012 da parte dell'istante di una proposta di abbonamento per la somministrazione del servizio di telecomunicazione a favore di utenza "residenziale" aderendo all'offerta denominata "Supersurf";
- che le Condizioni Generali di Contratto prevedono, all'art. 6.1, che *" i servizi saranno attivati da Fastweb entro 30 (trenta) giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione da parte di Fastweb della proposta, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a Fastweb. Pertanto il tempo massimo per l'attivazione del Servizio, in caso di esito positivo delle verifiche tecniche, sarà di 60 (sessanta) giorni che decorrono dalla ricezione da parte di Fastweb della Proposta di Abbonamento sottoscritta dal Cliente"*
- di aver attivato il servizio concordato in data 06.03.2013, come altresì risultante dalla relativa fattura;
- di applicare in fattura un canone di abbonamento mensile promozionale pari ad € 25,00 dal 06.03.2013 al 05.03.2014;
- di aver offerto in via transattiva all'istante, nel corso dell'udienza di conciliazione tenutasi avanti il Corecom in data 16.04.2013, la somma di € 480,00, pari all'indennizzo di € 5,00/die dal 30.11.2012 – data di scadenza del termine massimo di cui al sopraccitato art. 6.1 – sino all'effettiva attivazione avvenuta il 06.03.2013, previsto dall'art. 5.3 della Carta dei Servizi.
- di aver altresì provveduto all'invio di assegno circolare per l'importo di € 480,00 al recapito dell'istante.

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore chiede l'archiviazione dell'istanza di applicazione di indennizzi, ai sensi dell'art. 2. comma 1, Regolamento Allegato A Delibera Agcom n. 73/11/CONS, per avere ottemperato alla proposta transattiva formulata in sede conciliativa, provvedendo al pagamento in favore dell'utente dell'importo previsto dalla carta dei servizi a titolo di indennizzo, ovvero, in mancanza, il rigetto dell'istanza predetta, oltre al rigetto dell'istanza di corretta applicazione di piano tariffario, per aver già applicato sin dall'attivazione piano tariffario migliorativo rispetto a quello preteso.

Con memoria di replica del 02.08.2013, l'istante ha precisato di non aver ricevuto né tantomeno incassato l'assegno dell'importo di € 480,00, somma in ogni caso rifiutata in sede di conciliazione, e ha ulteriormente ribadito le proprie richieste.

2. 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.

Si ritiene altresì ammissibile la replica dell'istante inviata in data 02.08.2013 (fuori termine) in quanto tale ritardo è dipeso dal mancato ricevimento della memoria difensiva inviata dal gestore (v. premesse), che non ha prodotto prova in ordine ad eventuale corretto invio della medesima.

B) Nel merito

La domanda dell'istante risulta parzialmente fondata nei limiti e per i motivi che seguono.

B. 1 Sugli indennizzi per la ritardata attivazione dei servizi.

Il gestore fonda la propria domanda di archiviazione o, in subordine, rigetto, dell'istanza avversaria di applicazione di indennizzi ai sensi del relativo Regolamento, in considerazione del fatto di avere corrisposto all'istante, nel corso del procedimento di definizione, la somma di € 480,00 (recapitata a mezzo assegno circolare), già proposta in sede di udienza di conciliazione.

Il predetto assegno, datato 2.9.2013, è stato ricevuto dall'XXX il giorno 10.09.2013, come confermato dallo stesso nel verbale di udienza del 7.11.2013.

Come precisato dal gestore nella propria memoria, detto indennizzo è stato dallo stesso calcolato moltiplicando la quota di € 5,00/die prevista – in caso di mancato rispetto degli standard relativi a tempi di attivazione e risoluzione guasti - dalla sua Carta dei Servizi all'art. 5.3 con riferimento agli abbonamenti residenziali.

Nel caso di specie, il disservizio si è protratto dal 30.11.2012 (data di scadenza del termine massimo di cui al già riportato art. 6.1 delle Condizioni Generali di Contratto), sino all'attivazione del 6.3.2013, per un totale di 96 giorni.

Ora, in via preliminare, si ritiene che il predetto comportamento "operoso" messo in atto dal gestore, non può giustificare la preclusione di cui all'art. 2, comma 1 dell'Allegato A) alla

delibera n. 73/11/CONS, per cui *“le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l’operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell’instaurazione della controversia, o quando, all’esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l’impegno dell’operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi”*.

Quanto sopra in quanto, *in primis*, la proposta effettuata in sede di udienza di conciliazione non ha cristallizzato concretamente, così come richiesto dal Regolamento, un effettivo impegno al versamento della somma con indicazione delle relative modalità di pagamento.

Va poi inoltre considerato che Fastweb ha provveduto all’emissione del predetto assegno dopo più di quattro mesi dall’esperimento della procedura conciliativa presso il Corecom Piemonte, che si è conclusa appunto con esito negativo in data 16 aprile 2013.

Come confermato in atti, la ricezione dell’assegno è avvenuta a distanza di quasi tre mesi dal deposito dell’istanza introduttiva del presente procedimento, che l’istante si è visto costretto ad avviare al fine di non incorrere nel termine decadenziale dei tre mesi decorrenti dalla chiusura della procedura conciliativa.

Tanto premesso, all’esito delle risultanze istruttorie si può quindi ritenere che l’accertata responsabilità del disservizio in capo al gestore legittimi l’applicazione del Regolamento in materia di indennizzi di cui all’allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS (cfr. in tal senso la delibera n. 39/14/CIR).

Ciò consente, pertanto, di poter accogliere la domanda dell’istante di cui ai punti 1) e 2) volta alla liquidazione di due distinti indennizzi a copertura della ritardata attivazione, rispettivamente, del servizio voce nonché del servizio internet.

In considerazione della tempistica dei 60 giorni prevista dalla Carta dei Servizi Fastweb per la procedura di allacciamento iniziale della linea, a fronte della sottoscrizione del contratto avvenuta in data 30.09.2012, il ritardo nell’attivazione dei due predetti servizi risulta pertanto circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dal 30.11. 2012 sino all’effettiva attivazione del 06.03.2013, per un numero complessivo di 96 giorni.

Spetta pertanto all’XXX, stante l’accertata responsabilità della ritardata attivazione dei servizi voce ed internet in capo al gestore, la corresponsione per ciascuno di essi di un distinto indennizzo che – computato in base al parametro regolamentare previsto dall’art. 3, comma 1, secondo il quale *“Nel caso di ritardo nell’attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell’utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad € 7,50 per ogni giorno di ritardo”* – ammonta ad € 720,00 (€ 7,50 x 96 gg.) per servizio, per un totale complessivo di € 1.440,00.

Ne consegue che l’operatore – detratta dall’ultima cifra indicata la somma di € 480,00 già erogata con assegno – sarà tenuto a liquidare all’istante la residua somma di € 960,00.

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 dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, l’indennizzo come sopra in ultimo determinato deve essere

maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

B. 2 Sul mantenimento delle medesime condizioni contrattuali.

Relativamente alla richiesta di parte istante avanzata *sub* punto 3) di conferma delle medesime condizioni contrattuali sottoscritte (applicazione della tariffa scontata per il servizio voce e internet di € 29,90 al mese per n. 12 mesi fino al 05.03.2014, a partire dal giorno 06.03.2013 di effettiva erogazione dei servizi voce e internet al 05.03.2014 e non dal 30.09.2012, data di sottoscrizione del contratto) o, in alternativa, di corresponsione dell'importo di € 179,70 pari ad € 29,90 (costo di una mensilità in promozione come da contratto sottoscritto) moltiplicato per i n. 6 mesi in cui l'istante è stato senza servizi voce e internet attivi, l'organo scrivente ritiene la stessa superata.

Ciò in quanto il gestore ha dato atto, producendo la prima fattura emessa in data 14 marzo 2013, di aver applicato, con riferimento al periodo 06.03.2013 - 05.03.2014, un canone di abbonamento mensile pari ad € 25,00 migliorativo rispetto a quello originariamente sottoscritto dall'istante.

C) Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'art. 19, comma 6) del Regolamento, che sancisce che *"l'Autorità... può riconoscere anche il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura"* e che nel determinare rimborsi e indennizzi si tenga conto *"del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione"*.

Nel caso di specie, considerato il comportamento delle parti durante i procedimenti di conciliazione e definizione, le offerte proposte a titolo conciliativo nonché il valore della controversia, si ritiene congruo liquidare in via equitativa in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura di conciliazione e di definizione.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati,

l'accoglimento parziale dell'istanza presentata da XXX XXX, residente in XXX XXX, contro l'operatore Fastweb XXX, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX XXX, il quale operatore è tenuto a:

- con riferimento alle domande *sub* 1) e 2), per le ragioni esplicate in narrativa, corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la residua somma di Euro 960,00 quale indennizzo per la ritardata attivazione dei servizi voce e internet relativi all'utenza XXX, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e fino al saldo effettivo;
- con riferimento alle spese del procedimento, che la sopraccitata società provveda a corrispondere all'utente, a mezzo assegno o bonifico bancario, l'ulteriore somma di € 50,00 a titolo di rimborso spese.

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

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
Bruno Geraci

IL COMMISSARIO RELATORE
Tiziana Maglione

DT/NP/FB