

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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

DELIBERAZIONE N. 64 del 12 giugno 2017

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

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

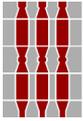
Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

Definizione della controversia XXXXX contro Fastweb SpA

(GU14 N. XX/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 12 giugno 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;

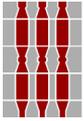
VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

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, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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 26 ottobre 2016 (prot. n. XX/16) con cui XXXXXX 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, codice cliente XXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) i primi di settembre stipulava un contratto con Fastweb per l'attivazione di una nuova linea telefonica necessaria per lo svolgimento di una nuova attività commerciale; il contratto non veniva attivato e l'operatore comunicava che la politica commerciale di Fastweb non prevede l'attivazione di servizi per imprese aventi meno di un anno;

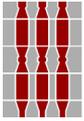
b) in data 20/09/2016, su proposta di Fastweb, veniva concluso un ulteriore contratto e Fastweb assicurava che l'attivazione sarebbe avvenuta in non più di dieci giorni ma questo non avveniva. Fastweb attribuiva la responsabilità della mancata attivazione a Telecom, che rimodulava la DAC più volte.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) l'attivazione della linea telefonica, servizi voce e adsl;
- II) un indennizzo per ritardo nell'attivazione;
- III) un indennizzo per mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

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



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

- a) in via preliminare eccipisce l'inammissibilità dell'istanza in quanto non risulta indicato il numero di utenza interessata e in quanto carente in chiarezza e sinteticità;
- b) nessun contratto è stato stipulato dall'istante con Fastweb prima del 20 settembre 2016 ed assolutamente falsa è l'affermazione secondo la quale Fastweb non prevede l'attivazione di servizi per imprese giovani;
- c) il contratto è stato concluso in data 20 settembre 2016 e Fastweb si è prontamente attivata;
- d) le condizioni generali di contratto Fastweb prevedono che l'attivazione debba avvenire entro 60 giorni; In data 3 ottobre 2016 Fastweb ha immesso nel portale condiviso la richiesta che è stata espletata da Telecom in data 18 novembre 2016;
- d) successivamente all'espletamento della procedura, Fastweb ha provveduto ad attivare una nuova linea e un nuovo numero di telefono in data 21 novembre 2016;
- e) il reclamo del 1 ottobre 2016 non è mai pervenuto, il numero di fax cui inviare reclami è diverso rispetto a quello indicato, inoltre lo stesso non risulta diretto a segnalare un disservizio o una problematica. In ogni caso, l'istante non ha diritto ad alcun indennizzo in quanto l'udienza di conciliazione si è tenuta il 24 ottobre 2016, quindi prima dei 45 giorni previsti per il riscontro.

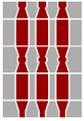
Sulla base di tali premesse l'operatore Fastweb SpA chiede il rigetto della domanda.

Ai fini dell'integrazione istruttoria, il Responsabile del procedimento, con nota prot. n. 7659/17 del 15 maggio 2017, ha chiesto all'operatore Fastweb SpA di produrre "copia dei contratti eventualmente stipulati tra la società Fastweb SpA ed il Sig. XXXXXX nel periodo compreso tra il 1 agosto 2016 ed il 19 settembre 2016.". La richiesta è stata esitata in data 23 maggio 2017, occasione in cui il gestore ha comunicato che, con riguardo al periodo di riferimento, l'unico contratto stipulato tra le parti è quello del 20 settembre 2016.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare, va rilevata l'inammissibilità della domanda di attivazione della linea telefonica, servizi voce e adsl in quanto la stessa esula dalle competenze del Corecom, ai sensi dell'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento, a mente del quale l'Agcom, e per essa il Corecom, può solo condannare ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno. In ogni caso sulla stessa è cessata la materia del contendere in quanto la linea risulta essere stata attivata in data 21 novembre 2016.

Va rigettata l'eccezione di inammissibilità proposta da Fastweb circa la mancata indicazione della numerazione telefonica interessata nel formulario, in quanto, al momento della proposizione dell'istanza la linea non era ancora stata attivata, pertanto l'istante ha correttamente indicato nel formulario il codice contratto.



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

Va ugualmente rigettata l'eccezione di inammissibilità determinata da mancanza di sinteticità e chiarezza degli atti dell'istante in quanto tutto ciò che è stato riportato negli stessi si ritiene sia necessario alla ricostruzione dei fatti dedotti in controversia.

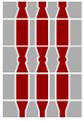
Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte.

Occorre innanzitutto precisare che l'unica proposta contrattuale depositata agli atti è datata 20 settembre 2016. Alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n.13533/01), secondo il quale "in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditoredeve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento", spettava all'istante provare di aver concluso un contratto in data antecedente il 20 settembre 2016. In ogni caso a seguito di richiesta dell'esercizio dei poteri istruttori da parte dell'Ufficio, la società Fastweb ha ribadito che l'accordo datato 20 settembre 2016 è l'unico intercorso tra le parti nel periodo preso in considerazione.

Tanto premesso, da quanto dichiarato dall'operatore, non contestato, l'attivazione della linea è avvenuta in data 21 novembre 2016, pertanto con 12 giorni di ritardo rispetto al termine di 50 giorni che risulta dalla registrazione vocale depositata in atti da Fastweb in esito alla richiesta di integrazione istruttoria. e non risulta inoltre che l'operatore abbia rispettato i propri oneri. Ciò premesso, tenuto conto del fatto che il gestore non risulta abbia adempiuto ai propri oneri informativi, come previsti dall'articolo 3, comma 2 del Regolamento indennizzi, relativi ai tempi di realizzazione dell'intervento ed ad eventuali impedimenti occorsi, va riconosciuto all'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 3, comma 1 del Regolamento stesso, pari ad euro 180,00 (7,50 euro X 12 gg X 2 servizi).

la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 1 ottobre 2016 non può essere accolta dal momento che l'udienza di conciliazione, quale prima occasione di confronto con l'operatore, si è celebrata in data 24 ottobre 2016 e quindi prima dei 45 giorni "liberi" previsti a favore dell'operatore per riscontrare i reclami.

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.



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXXXX residente in XXXXX, 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 **€180/00** a titolo di indennizzo per ritardata attivazione del servizio.

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)