

DELIBERA N.	59/2014
TITOLO	2014.1.10.4
	2014.1.10.21 748
LEGISLATURA	IX

Il giorno 12 dicembre 2014 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA CARANTONI X E FASTWEB X

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *"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, recante *"Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo"*, in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)"*, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e successive modifiche ed integrazioni, di seguito *"Regolamento"*;

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *"Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori"*, di seguito *"Regolamento indennizzi"*;

Visto lo *"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 e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom, dott.ssa Primarosa Fini (NP.2014.2121);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 12 dicembre 2014;



1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata fruizione del servizio voce ed internet nei confronti della società Fastweb X (di seguito Fastweb), la mancata risposta ai reclami e l'emissione di fatture in assenza di servizio. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di non avere potuto usufruire del servizio voce ed internet, dal 3 gennaio 2007 al 22 gennaio 2008 (data di migrazione in Telecom Italia X- di seguito Telecom);
- di avere ricevuto le fatture nonostante la mancata fruizione del servizio;
- di avere inviato due reclami, rispettivamente l'1 marzo 2007 e il 18 giugno 2007, senza ricevere risposta alcuna;
- di avere inviato comunicazione di recesso il 7 settembre 2007;
- di essere migrato in Telecom il 22 gennaio 2008.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) euro 1.920,00 (pari a gg. 384 X 5,00 euro) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio internet;
- b) euro 1.920,00 (pari a gg. 384 X 5,00 euro) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce;
- c) euro 800,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai due reclami;
- d) euro 96,00 a titolo di rimborso per i costi di attivazione in Telecom;
- e) euro 45,00 a titolo di rimborso per il Kit di attivazione;
- f) lo storno delle fatture emesse indebitamente;
- g) rimborso delle spese legali pari ad euro 665,75.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb, nella propria memoria e nel corso dell'audizione, contesta: "la genericità nel riferire i predetti malfunzionamenti, evidenziando, al contempo, che Fastweb sin dall'attivazione dei servizi ha continuativamente e regolarmente erogato le prestazioni contrattuali, fornendo, altresì, costante

assistenza tecnica al Cliente.”. Fastweb ha rilevato la risoluzione dei disservizi a fronte delle segnalazioni e la sussistenza di un insoluto in capo all’istante pari ad euro 536,98. L’operatore, inoltre, ha dichiarato di avere avviato, a seguito del recesso, in data 21 settembre 2007, la procedura per la restituzione dell’infrastruttura di rete all’operatore proprietario Telecom. Tale procedura è stata bocciata da Telecom per “annullamento in fase di realizzazione per rinuncia da parte del cliente”. Fastweb avanzava nuova richiesta il 15 ottobre 2007, che veniva espletata da Telecom il 20 dicembre 2007. A fronte di ciò, l’operatore ha chiesto di respingere le richieste avanzate dall’utente.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Preliminarmente, si rileva di trattare le domande congiuntamente. Nel caso di specie, infatti, si ritiene di procedere in via equitativa, ai sensi del punto III.5.2. della delibera Agcom n. 276/13/CONS. In particolare, il comportamento complessivo posto in essere dalle parti induce a recepire le proposte conciliative avanzate dalle stesse in sede di audizione e formalizzate nel verbale di udienza (prot. n. 9855/2013). Pertanto, occorre considerare: da un lato, che l’operatore Fastweb ha avanzato la proposta di storno integrale dell’insoluto ed il riconoscimento di un indennizzo pari ad euro 1.150,00; dall’altro, che l’istante ha proposto lo storno integrale dell’insoluto e la somma onnicomprensiva di euro 2.000,00. A fronte di tali proposte conciliative, si ritiene di riconoscere in favore dell’istante lo storno integrale dell’insoluto e un indennizzo pari ad euro 1.575,00 (millecinquecentosettantacinque/00). Tale somma si ritiene equa e congrua, tenuto conto dei fatti e comportamenti che rilevano nel caso di specie (generica descrizione dei malfunzionamenti da parte dell’istante; sussistenza di diverse segnalazioni da parte dell’utente; attivazione da parte dell’operatore a fronte delle segnalazioni avanzate; ecc.).

In relazione alle spese di procedura, premesso che le spese legali non possono essere considerate spese giustificate ai sensi dell’art. 19, comma 6, del Regolamento - attesa la natura gratuita della procedura e la non obbligatorietà dell’assistenza legale - pare equo e proporzionale ritenerle compensate integralmente fra le parti.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio Corecom dott.ssa Primarosa Fini, il Corecom, all’unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

1. Accoglie parzialmente l'istanza di X Carantoni nei confronti della società Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 1.575,00 (millecinquecentosettantacinque/00) a titolo di indennizzo onnicomprensivo per i disagi lamentati.
3. La società Fastweb X è tenuta, inoltre, a stornare integralmente l'insoluto pari ad euro 536,98 (cinquecentotrentasei/98).
4. La società Fastweb X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 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.

Il presente atto 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 e dell'Autorità.

Il Segretario
Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente
Prof.ssa Giovanna Cosenza

