

DELIBERA N. 22/2020

**XXX/ FASTWEB SPA
(GU14/146750/2019)
Corecom Umbria**

NELLA riunione del Corecom Umbria del 14/04/2020;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

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”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

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, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 09/07/2019 acquisita con protocollo n. 0300512 del 09/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al contratto di tipo "privato" cod. cliente n. XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) il 18 agosto 2018 chiedeva l'attivazione di linea telefonica +pay TV, tuttavia il servizio non è stato attivato;

b) le numerose segnalazioni, anche via pec, non sono state riscontate;

c) Sky ha attivato il servizio, non fruibile a causa dell'assenza della linea internet ed ha emesso fattura.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) rimborso della fattura Sky n. XXX del 1/1/2018 dell'importo di euro 77,81 e storno della fattura Sky n. XXX del 1/11/2018 dell'importo di euro 14,90;

II) indennizzo per mancata attivazione del servizio.

2. La posizione dell'operatore

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

1) dopo la PDA del 18 agosto 2018, avviava le operazioni per l'attivazione del servizio; a questo proposito, le condizioni contrattuali prevedevano che, in caso di esito positivo delle verifiche tecniche, il tempo di attivazione sarebbe stato di 60 giorni, decorrenti dalla ricezione della proposta di abbonamento;

2) poiché le verifiche tecniche hanno evidenziato l'impossibilità di attivare il servizio in tecnologia fibra o adsl, si proponeva al cliente la tecnologia wholesale, unica possibile, ma il cliente, contattato, rifiutava, rinunciando così, per fatti concludenti, all'attivazione del servizio.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

3. Motivazione della decisione

La domanda può essere parzialmente accolta per le seguenti motivazioni.

La documentazione contrattuale versata in atti evidenzia che Fastweb avrebbe dovuto attivare il servizio entro 30 (trenta) giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, verifiche da effettuare entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione da parte di Fastweb della proposta, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi non imputabili al gestore (art. 5, comma 2 della Carta dei servizi Fastweb e art. 4, comma 1 delle Condizioni generali di contratto per l'offerta Fastweb). D'altro canto, la PDA, datata 18 agosto 2018, riporta quanto segue: "La linea Fastweb sarà attivata con tecnologia: ADSL su rete Fastweb. La velocità stimata al tuo indirizzo è: 10.8 Mbit/s in download con un intervallo previsto da 6.0 a 14.6 Mbit/s in download". In relazione a tanto, è evidente che l'istante ha sottoscritto una proposta di contratto per attivare il servizio dati con l'ADSL.

A questo proposito, l'operatore ha dichiarato che il servizio non è stato attivato nella tecnologia prescelta per impedimenti tecnici, che detta problematica è stata comunicata all'utente e che quest'ultimo ha rifiutato l'attivazione in altra tecnologia. Tali affermazioni, tuttavia, non risultano sostenute da alcuna allegazione documentale: non è presente, infatti, agli atti del fascicolo alcuna prova degli asseriti impedimenti, né della loro comunicazione al cliente, come pure non vi è prova del rifiuto del cliente riguardante l'attivazione del servizio con altra tecnologia.

In punto, trova applicazione l'articolo 4, comma 2 del Regolamento indennizzi il quale stabilisce che l'indennizzo di cui al comma 1, pari a 7,50 euro/die, si applica anche nei casi "per i quali l'operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi". Ai fini del calcolo dell'indennizzo, oltre a tener conto del fatto che la PDA è datata 18 agosto 2018 e che l'operatore disponeva di 60 giorni per procedere all'attivazione del servizio, va considerato che la prima evidenza probatoria concernente l'informativa al cliente dell'impossibilità di attivazione nella tecnologia prescelta risale al 30 novembre 2018, data in cui, nel corso del procedimento GU5, il gestore ha dichiarato che "l'indirizzo dell'istante risulta privo di risorse per l'attivazione in tecnologia fibra o ADSL. L'unica tecnologia disponibile risulta essere la wholesale (...)". In base a quanto precede, pertanto, l'utente ha diritto alla somma di euro 330,00 (7,50 euro/die X 44 gg.). La domanda di storno/rimborso non può essere accolta, in quanto non risulta alcun addebito da parte di Fastweb.

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.

DELIBERA

In parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. XXX, XXX, per i motivi sopra indicati:

A) l'operatore Fastweb SpA, in persona del legale rappresentante, è tenuto a:

- versare all'istante la somma di euro 330 (trecentotrenta), a titolo di indennizzo ai sensi dell'articolo 4, comma 2 del Regolamento indennizzi, maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati dalla data di presentazione della domanda, sino al saldo effettivo;

B) il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione 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* dell'Autorità.

Perugia, 14 aprile 2020

IL PRESIDENTE