

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA  
*Comitato Regionale per le Comunicazioni*

DELIBERA n.	46/2011
TITOLO	1.10.21/387
LEGISLATURA	IX

Il giorno 5 dicembre 2011 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il CORECOM dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIANLUCA GARDINI  
GIUSEPPE BETTINI

Presidente  
Vicepresidente

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

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA ROSIN DI ROSIN E FASTWEB /TELECOM ITALIA

## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

VISTA la l. 249/1997, "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;

VISTA la l. 481/1995, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO l'art. 84 d. lgs 259/ 2003, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTE la l.r. Emilia-Romagna 1/2001, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

VISTA la del. AGCOM 173/07/CONS " Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

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;

VISTA l'istanza depositata in data 7 febbraio 2011 (titolo n. 1.10.21/387), con la quale Rosin di Rosin, domiciliata in XXX, ha chiesto al Comitato regionale per le Comunicazioni dell'Emilia-Romagna di definire, ex artt. 14 e ss. del. AGCOM 173/07/CONS, la controversia in essere con le società Fastweb, in persona del legale rappresentante pro tempore, elettivamente domiciliata nel comune di XXX, e Telecom Italia, in persona del legale rappresentante pro tempore, elettivamente domiciliata nel comune di XXX, relativamente alle utenze telefoniche 000 e 000;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento, contenente anche la fissazione dell'udienza di discussione (prot. n. 28820/2011);

UDITE le parti nel corso dell'udienza di discussione svolta in data 2 dicembre 2010, come da verbale (prot. 35958/2011);

VISTE la memoria dell'istante del 7 ottobre 2011 (prot. 32217/2011), la memoria di Fastweb dell'11 ottobre 2011 (prot. 32385/2011), la memoria di Telecom Italia dell'11 ottobre 2011 (prot. 32384/2011), con relative produzioni documentali, la replica di Fastweb del 17 ottobre 2011 (prot. 33275/2011), la replica dell'istante dell'19 ottobre 2011 (prot. 33827/2011);

VISTI gli atti del procedimento;

VISTE la relazione del Responsabile del procedimento e la proposta di decisione del Responsabile del Servizio CORECOM, dott.ssa Primarosa Fini (prot. 39837/2011);

UDITA l'illustrazione del componente, avv. Giuseppe Bettini, svolta nella seduta del 5 dicembre 2011;

#### CONSIDERATO QUANTO SEGUE

Con istanza di definizione della controversia Rosin di (di seguito, Rosin) lamenta il mancato funzionamento del servizio telefonico (dal 22 luglio 2010 al 20 agosto 2010) sull'utenza 000 e internet adsl (dal 4 agosto 2010 al 23 agosto 2010) sull'utenza 000, oggetto di portabilità da Fastweb a Telecom Italia; deduce altresì, sempre in sede di istanza, di aver effettuato più reclami, sia scritti che orali, rivolti a entrambi gli operatori senza aver ottenuto risposta, e aggiunge in sede di memoria autorizzata di aver sottoscritto con Telecom Italia, in data 24 marzo 2010, un contratto per la somministrazione del servizio telefonico e internet adsl sulle utenze 0532.740166 e 000, con contestuale portabilità dal precedente operatore Fastweb; l'istante domanda pertanto a Fastweb la corresponsione di un indennizzo per il mancato recepimento della cessazione del contratto; il pagamento delle note di accredito n. 140005057, 1400005490, 1400006055, del 28 gennaio 2011; a Telecom Italia il rimborso delle spese relative al servizio voce e internet adsl dei mesi di luglio e agosto 2010, di cui alle fatture n. 8H01421436 del 6 ottobre 2010 e n. 8H01118797 del 5 agosto 2010; a entrambi gli operatori la corresponsione dell'indennizzo per la sospensione e per la mancata erogazione del servizio voce e internet adsl; il rimborso delle spese di euro 159,00 (per l'acquisto chiavetta Internet Pack) ed euro 50,00 (per l'intervento tecnico a modifica del sito internet della società inserendo le utenze mobili).

Fastweb (di seguito Fastweb), respingendo quanto dedotto e richiesto dalle controparti, afferma quanto segue: di aver ricevuto da Telecom Italia la richiesta di portabilità in data 13 maggio 2010, a mezzo dell'inserimento del "ticket di disattivazione" nei sistemi telematici di interconnessione; di aver avviato la procedura di rilascio delle utenze in data 30 giugno 2010, prima della scadenza del termine di sessanta giorni previsto dalle condizioni generali di contratto; che l'effettiva data di espletamento della procedura ("DAC") è il 14 luglio 2010, come richiesto da Telecom Italia; che Telecom Italia completava la procedura di rientro in data 22 luglio 2010 per entrambe le utenze; che pertanto il lamentato disservizio si è verificato in data successiva al rientro delle utenze in Telecom Italia e non è quindi imputabile a Fastweb; che dalle fatture relative al periodo di lamentato disservizio emerge la presenza di traffico telefonico in uscita; che nella fattura del 31 settembre sono stati riaccreditati i canoni di cui alla fattura n. 5088746 del 31 luglio 2010; di non aver ricevuto reclami in ordine al disservizio lamentato dall'istante; che la domanda di rimborso delle spese sostenute è inammissibile (perché ultronea alla cognizione della presente procedura), al pari di quella di corresponsione di un indennizzo per mancato recepimento del recesso (perché non oggetto della domanda di conciliazione)

Telecom Italia (di seguito Telecom) afferma: di non aver ottemperato alla richiesta dell'utente di produzione dell'estratto del traffico telefonico relativamente alle utenze oggetto di controversia perché tale estratto non è disponibile, ai sensi della normativa in materia di tutela della riservatezza dei dati personali; che la mancata somministrazione del servizio telefonico voce sull'utenza 0532.740166 si è protratta dal 22 luglio 2010 al 20 agosto 2010, mentre quella del servizio internet adsl sull'utenza 0532.740986 si è protratta dal 4 agosto 2010 al 20 agosto 2010, in entrambi i casi a causa di un guasto dell'infrastruttura del Telecom; a titolo conciliativo Telecom offre la corresponsione di un indennizzo pari a euro 450,00 per il disservizio relativo al servizio voce ed euro 136,00 per il disservizio relativo al servizio internet adsl.

#### MOTIVI DELLA DECISIONE

La controversia in oggetto presenta in plurimi capi di contestazione che possono essere così sintetizzati: a) il mancato recepimento della cessazione del contratto da parte di Fastweb; b) la mancata somministrazione del servizio voce sull'utenza 000 e internet adsl sull'utenza 000, per fatto imputato a Fastweb e Telecom; c) il rimborso delle spese di canone sostenute nel periodo di disservizio e richieste da Telecom; d) il pagamento di note di accredito (n. 140005057, 1400005490, 1400006055, del 28 gennaio 2011) e il

rimborso di una fattura (n. 6546971 del 30 settembre 2011), da parte di Fastweb; e) il rimborso delle spese sostenute in ragione del disservizio, imputate a Fastweb e Telecom; f) la mancata risposta ai reclami; g) rimborso delle spese di procedura.

a) La domanda non può essere accolta. Difformemente dall'istanza di conciliazione, l'istanza di definizione si limita infatti a indicare i fatti successivi al 22 luglio 2010, relativi alla sospensione nella somministrazione del servizio. I fatti antecedenti, relativi al ritardo nel recesso, sono stati allegati solo in sede di memoria autorizzata, diversamente da quanto richiesto dal combinato disposto dell'art. 14, c. 3, e dell'art. 7, c. 2, lett. a, che richiedono l'indicazione nell'istanza di definizione dei fatti che sono all'origine della controversia.

b) La domanda è fondata e deve essere accolta. Da espressa ammissione di Telecom la mancata somministrazione del servizio telefonico e internet adsl, lamentata dall'istante, è dipesa da un guasto alla rete, addebitabile allo stesso operatore. Il periodo di mancata erogazione dei servizi indicato dall'istante coincide con quello indicato da Telecom: dal 22 luglio 2010 al 20 agosto 2010 per il servizio voce sull'utenza 0532.740166, dal 4 agosto 2010 al 20 agosto 2010 per il servizio internet adsl sull'utenza 0532.740986. La responsabilità di Telecom per l'inadempimento contrattuale comporta, ai sensi della Carta dei servizi, la corresponsione di un indennizzo a favore dell'istante pari alla metà del canone mensile per ogni giorno di ritardo nella riparazione del guasto e quindi nella corretta somministrazione del servizio, a partire dal primo giorno feriale successivo alla segnalazione del disservizio (art. 4). Nel caso di specie, ritenendo che la segnalazione sia avvenuta nel giorno stesso di disservizio, atteso l'interesse dell'utente alla pronta riparazione del guasto, l'indennizzo da liquidarsi è pari a euro 540,00 (utenza voce) e 173,20 (utenza adsl), in ragione dell'indennizzo giornaliero di euro 18,00 per il servizio voce (canone bimestrale pari a euro 72,00) e di euro 10,20 per il servizio internet adsl (canone bimestrale pari a euro 40,80).

c) La domanda è fondata. La mancata somministrazione del servizio rende indebita ogni richiesta di pagamento per il suddetto servizio, venendo meno il rapporto sinallagmatico tra le parti indicato dall'art. 14 delle Condizioni generali di contratto. Considerato che la domanda attiene al "rimborso" delle spese sostenute e che Telecom non ha contestato la circostanza dell'avvenuto pagamento, deriva l'obbligo per la stessa Telecom di ripetere le somme acquisite pari a euro 72,00 (quota parte relativamente ai giorni di sospensione del servizio voce) ed euro 22,37 (quota parte relativamente ai giorni di sospensione del servizio internet adsl).

d) La domanda non può essere accolta. Debbono replicarsi in questa sede le considerazioni svolte in relazione al capo a), considerando che la fattispecie è stata indicata dall'istante solo in sede di memoria di replica anziché nell'istanza di definizione.

e) La domanda non può essere accolta. Ai sensi dell'art. 19, c. 4, del. AGCOM 173/07/CONS la competenza del presente procedimento è infatti limitata alla corresponsione di indennizzi e al rimborso di somme non dovute, escludendo il risarcimento del danno, anche nella forma del danno emergente come nel caso di specie, rimesso alla cognizione giurisdizionale.

f) La domanda non può essere accolta. L'istante deduce anzitutto di aver più volte sollecitato Telecom, in pendenza di disservizio, affinché l'operatore tornasse a somministrare il servizio. La riparazione del guasto da parte di Telecom costituisce una sostanziale risposta al reclamo, né emergono profili di ritardo considerando che la riparazione, e dunque la risposta, è stata effettuata da Telecom entro trenta giorni dall'inizio del disservizio, termine indicato dall'art. 6 della Carta dei servizi come tempo massimo per la risposta al reclamo. L'istante deduce altresì di aver richiesto a Telecom e a Fastweb l'estratto del traffico telefonico e produce al riguardo una comunicazione del 2 agosto 2010 inviata a Telecom per il tramite dell'agenzia Speedy Service Daniel Fossey (senza allegare l'attestazione di invio del fax), due comunicazioni inviate in data 26 settembre 2010 e 7 ottobre 2010 a Fastweb (allegando le attestazioni di invio del fax). Entrambe le richieste attengono a una questione differente rispetto a quella oggetto del tentativo di conciliazione, obbligatoriamente coincidente con quella dedotta in sede di istanza di definizione (ai sensi degli artt. 14 e 7, del. AGCOM 173/07/CONS). La semplice richiesta delle fatture, non motivata, è infatti circostanza inidonea a riconnettersi alle precedenti comunicazioni, aventi a oggetto la riattivazione dei servizi, e pertanto deve essere apprezzata come fatto nuovo, che potrà essere oggetto di un procedimento di conciliazione.

g) In relazione alle spese di procedura, pare equo e proporzionale quantificarle in euro 50,00, sulla base di quanto disposto dal punto III, 4.4, del. AGCOM 529/09/CONS, atteso da un lato il criterio della soccombenza e dall'altro lato il fatto che l'istante ha partecipato tanto all'udienza di conciliazione quanto a quella di definizione, svolte in luogo differente da quello di domicilio.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa formulato dal Segretario del Comitato regionale per le Comunicazioni, il CORECOM, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

In parziale accoglimento dell'istanza presentata da Rosin di Rosin Luca, domiciliata nel comune di XXX (titolo 1.10.21/387), Telecom Italia, in persona del legale rappresentante pro tempore, elettivamente domiciliata nel comune di XXX, è tenuta a corrispondere all'istante la somma così liquidata:

- 1) euro 713,20 (settecentotredici/20), a titolo di indennizzo per le motivazioni di cui al capo b);
- 2) euro 94,37 (novantaquattro/37), a titolo di rimborso per le motivazioni di cui al capo c);
- 3) euro 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Si rigettano le ulteriori richieste dell'istante.

Le somme corrisposte e/o rimborsate dovranno essere maggiorate nella misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, come previsto dall'art. 19, c. 5, del. AGCOM 173/07/CONS.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del. AGCOM 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, c. 11, d. lgs 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale dell'Assemblea legislativa dell'Emilia-Romagna – CORECOM., assolvendo in tal modo ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'art. 32, c. 1, l. 69/2009.

Telecom Italia è inoltre tenuta a dare comunicazione a questo Ufficio dell'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di giorni sessanta giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, c. 1, lett. b), d. lgs 104/2010, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli art. 21 e 23 bis l. 1034/1971 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di giorni sessanta dalla sua comunicazione.

Il Presidente  
Prof. avv. Gianluca Gardini

Il Segretario  
Dott.ssa Primarosa Fini