

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

DELIBERA n.	27/2012
TITOLO	1.10.21/243
LEGISLATURA	IX

Il giorno 28 agosto 2012 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
ARIANNA ALBERICI

Presidente
Vicepresidente
Componente

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

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA NAGLIATI E FASTWEB

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 13 luglio 2010 (titolo n. 1.10.21/243), con la quale Nagliati, domiciliata presso il proprio studio, nel comune di 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 s.p.a., in persona del legale rappresentante pro tempore, elettivamente domiciliata nel comune di XXX, relativamente alle utenze telefoniche n. 000 111;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento (prot. n. 11316/2011);

VISTA la comunicazione di fissazione dell'udienza di discussione (prot. 16366/2011);

UDITE le parti nel corso dell'udienza di discussione svolta in data 10 giugno 2011, come da verbale (prot. 19146/2011);

VISTE le memorie depositate dalle parti;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Servizio, dott.ssa Primarosa Fini (prot. 31701/2012)

UDITA l'illustrazione del componente, XXX, svolta nella seduta del 28 agosto 2012;

A voti unanimi

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

Con istanza di definizione della controversia Nagliati, premettendo di aver in essere un contratto di somministrazione del servizio telefonico e internet con Fastweb (di seguito Fastweb), lamenta il ritardo nel trasloco delle utenze telefoniche n. 0532.863914 e 0532.871038 relative al proprio studio, dalla vecchia sede di XXX, alla nuova di XXX, deducendo al riguardo: di aver richiesto il trasloco in data 8 ottobre 2009 chiedendo che la variazione avesse corso dal 3 novembre 2009, giorno di trasferimento del proprio studio nella nuova sede; che il trasloco è stato effettuato solo alla vigilia di Natale del 2009, a seguito di provvedimento ex artt. 5 e 7 del. AGCOM 173/07/CONS; che solo una decina di giorni dopo, grazie all'intervento di un tecnico di fiducia, i servizi hanno iniziato a funzionare pienamente; di aver, medio tempore, contattato più volte il servizio clienti Fastweb, anche a mezzo fax, sollecitando il trasloco, senza tuttavia ricevere risposta; che il trasferimento di chiamata è risultato impossibile per l'assenza di alimentazione di energia elettrica nell'ufficio dismesso, salvo l'occasionale utilizzo di una batteria; che di ciò Fastweb è stata informata con comunicazione a mezzo fax dell'11 novembre 2009; di non aver mai ricevuto le fatture ritenute da Fastweb non pagate e che gli importi indicati dall'operatore sono erronei in quanto non proporzionali per difetto considerando che il mero canone bimestrale è pari a euro 230,00. Per tali ragioni l'istante domanda il risarcimento di un danno stimato in euro 21.281,24, oltre al maggior danno non quantificato per perdita di clientela e al rimborso delle spese di procedura del procedimento di conciliazione e di quello di definizione.

Fastweb, contestando quanto dedotto e richiesto dall'istante, afferma quanto segue: di aver ricevuto la richiesta di trasloco nell'ottobre 2009; che il trasloco necessitava della cooperazione di Telecom Italia, operatore donator sulle due utenze; che il trasloco avveniva in data 23 dicembre 2009 attraverso l'intervento di un tecnico nella nuova sede dello studio; che Fastweb non è contrattualmente obbligata a effettuare il trasloco; che il trasloco dipendeva dalla cooperazione di altro operatore; che il termine di trenta giorni,

presente nel modulo di richiesta, non è perentorio, quale termine di effettuazione del trasloco dalla richiesta, proprio in ragione della cooperazione di altro operatore e delle evenienze di carattere tecnico-procedurale; che l'utente era sempre reperibile grazie al servizio di trasferimento delle chiamate; che la richiesta di risarcimento del danno è inammissibile poiché in contrasto con quanto disposto dall'art. 19, c. 4, del. AGCOM 173/07/CONS; che l'istante è debitrice della somma di euro 322,56, per le fatture n. 4233330 del 30 giugno, 5682682 del 21 agosto, 71412226 del 30 ottobre, 8710133 del 31 dicembre 2009 e 1191663 del 28 febbraio 2010;

MOTIVI DELLA DECISIONE

La controversia in oggetto attiene: a) al ritardo nel trasloco delle utenze telefoniche n. 000 e 111 relative allo studio professionale dell'istante, dalla vecchia sede di XXX, alla nuova di XXX; b) alla mancata risposta ad alcuni reclami.

a) La domanda dell'istante deve essere accolta nei limiti che seguono. L'istruttoria ha infatti accertato: l'esistenza di un contratto di somministrazione del servizio telefonico e internet ADSL sulle utenze indicate; che l'utente ha richiesto a Fastweb, in data 8 ottobre 2009, il trasloco delle utenze indicando come data attesa il 3 novembre 2009; che Fastweb ha effettuato il trasloco in data 23 dicembre 2009, a seguito di un provvedimento emesso da questo Ufficio ai sensi degli artt. 21 e 5, del. AGCOM 173/07CONS; che a fronte dei reclami dell'utente, anche per iscritto a mezzo fax (5, 11 e 14 novembre 2009, come da allegati) Fastweb non ha fornito alcuna risposta.

Ciò premesso, ai sensi dell'art. 8 delle Condizioni generali di contratto l'utente può chiedere variazioni nei servizi erogati, cui Fastweb dà corso se e nei tempi tecnicamente possibili. A fronte della "richiesta di trasloco", effettuata su un modulo predisposto da Fastweb, obbligo dell'operatore era effettuare la variazione, se e quando tecnicamente possibile, e rispondere a tale richiesta, per fatti concludenti soddisfacendo la domanda (attraverso l'espletamento del trasloco) oppure comunicando all'utente esito e motivi del rigetto da parte di Telecom Italia, a seguito della procedura messa in atto da Fastweb, così da consentire allo stesso utente di assumere le determinazioni del caso. Collima con tale ricostruzione lo stesso modulo predisposto da Fastweb, nel quale si richiede all'utente l'indicazione di un numero mobile per "comunicazioni relative all'attivazione della [...] nuova sede", circostanza che ingenera una logica aspettativa di una corretta comunicazione dell'esito e dei motivi ostativi (il numero è stato indicato dall'utente). Il termine di trenta giorni, indicato nel modulo per il trasloco predisposto da Fastweb, costituisce non un termine perentorio per la realizzazione dello stesso trasloco, che è

attività dalla tempistica variabile per ragioni di carattere tecnico e per la cooperazione di altri operatori, ma il termine entro cui Fastweb deve attivarsi compiendo ogni necessaria attività per soddisfare la richiesta dell'utente. Nel caso di specie era evidente l'interesse dell'utente a che il trasloco si concludesse quanto più celermente possibile, addirittura entro il giorno 3 novembre 2009. Di tale interesse Fastweb è stata peraltro informata più volte, attraverso i reclami del 5, 11 e 14 novembre nei quali l'utente chiedeva l'effettuazione del trasloco e comunicava l'impossibilità di utilizzare il trasferimento di chiamata per assenza di energia elettrica nella vecchia sede. A fronte di tutto ciò, Fastweb deduce solo di aver effettuato il trasloco in data 23 dicembre 2009, adombrando precedenti impedimenti dell'utente a ricevere i tecnici, non provati, e senza fornire nessuna indicazione sull'attività compiuta nei trenta giorni successivi alla ricezione della domanda di trasloco, su eventuali ragioni tecniche tali da impedire di effettuare il trasloco in precedenza, sulle comunicazioni intercorse con l'utente. Fastweb è stata pertanto inadempiente, rispetto all'obbligazione di dar seguito alla richiesta di trasloco e di informare l'utente dei motivi che rendevano impossibile il trasloco nel termine indicato nella domanda di trasloco. Tale inadempimento si è protratto dallo spirare del termine dei trenta giorni (8 novembre 2009) sino al 22 dicembre 2009, giorno antecedente all'effettuazione del trasloco, per complessivi giorni quarantacinque, e determina la condanna di Fastweb al pagamento di un indennizzo pari a euro 10,00 *pro die*, secondo quanto disposto dalla Carta di servizi per utenze professionali, per ciascuna delle due utenze e per il servizio internet adsl (cfr. sul punto del. AGCOM 143/11/CONS). Pertanto Fastweb dovrà corrispondere all'istante un indennizzo pari a euro 1.350,00. Le fatture relative al periodo sopra indicato (8 novembre-22 dicembre 2009) debbono essere annullate, essendo palese, dalle comunicazioni fax allegate, l'insussistenza di alcuna volontà dell'utente di mantenere attivo il servizio di somministrazione del servizio telefonico e internet adsl presso il precedente domicilio e dall'altro che nessun beneficio ha tratto l'utente dal mantenimento dell'erogazione dei servizi, considerato che il trasferimento di chiamata è stato soltanto occasionale per assenza di alimentazione dell'energia elettrica nello studio dismesso.

Nella quantificazione dell'indennizzo occorre far rinvio alla costante prassi di questo Ufficio (cfr. *ex multis* dell. 3/2010 e 12/2010) e della stessa AGCOM, che si intende qui richiamata, in materia di applicazione dei limiti massimi di liquidazione dell'indennizzo, eventualmente previsti dalle Carte di servizi. Anche indipendentemente dalla vessatorietà di ogni clausola che circoscriva l'indennizzo, l'applicazione di limiti massimi non è infatti comunque possibile laddove la somma così liquidata non sia proporzionale

al pregiudizio arrecato (art. 11, c. 2, del. AGCOM 179/03/CSP), attesa la necessità che l'indennizzo sia adeguato, ossia corrispondente rispetto al pregiudizio subito, secondo elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale. Nel caso di specie si palesa la gravità del disagio sofferto dall'utente, in relazione all'intero servizio (telefonico e adsl), al periodo temporale prolungato e all'attività professionale svolta, alle contestazioni reiterate circa la correttezza della condotta dell'operatore, rimasto nonostante ciò inerte.

La corresponsione di un indennizzo assorbe ogni altra richiesta dell'istante. Ai sensi dell'art. 14, c. 1 e art. 7, c. 2, lett. c), del. AGCOM 173/07/CONS l'istante deve infatti indicare le richieste che, in forza del successivo art. 19, c. 4, sono *ope legis* limitate, in fatto di indennizzi, a quanto previsto "dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". La valutazione del rispetto di tali obblighi, rispondendo a un principio di tutela del contraente più debole, deve condurre alla rettifica delle istanze inesatte, specie in materia di indennizzi, secondo quanto indicato dal par. III.1.2. del. AGCOM 529/09/CONS. Ne deriva pertanto che, nel caso di specie, la domanda di risarcimento del danno deve essere qualificata come domanda di indennizzo contrattuale.

Quanto infine al mancato pagamento delle fatture n. 4233330 del 30 giugno, 5682682 del 21 agosto, 71412226 del 30 ottobre, 8710133 del 31 dicembre 2009 e 1191663 del 28 febbraio 2010, lamentato da Fastweb e contestato dall'istante, premesso che non rientra nella cognizione del presente procedimento l'eventuale condanna dell'istante al pagamento (ai sensi dell'art. 19, c. 4, del. AGCOM 173/07/CONS), il tema si presenta parzialmente nuovo rispetto al tentativo di conciliazione, relativamente alle fatture non riferite al periodo 8 novembre-22 dicembre 2009 (che come detto Fastweb dovrà annullare), e pertanto ogni domanda è da ritenersi inammissibile in quanto contrastante con l'art. 14, c. 1 del. AGCOM 173/07/CONS.

b) La domanda deve essere accolta nei limiti che seguono. Risulta documentalmente accertato che l'utente ha inviato più reclami scritti, a mezzo fax, a cui Fastweb non ha dato risposta, difformemente da quanto previsto dall'art. 8, del. AGCOM 173/03/CONS. L'inadempimento merita la corresponsione all'istante di un indennizzo pari a euro 300,00, somma da ritenersi equa in ragione della pluralità di ricorsi presentati e del disagio cagionato all'utente.

c) In relazione alle spese di procedura, pare equo e proporzionale quantificarle in euro 100,00, anche sulla base di quanto disposto dal punto III, 4.4, del. AGCOM 529/09/CONS, atteso che l'istante ha partecipato all'udienza di conciliazione e a quella

di discussione, svolte in comune diverso da quello di domicilio, e ha preso attivamente parte, in via cartolare, al procedimento di definizione.

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'istanze presentate da Nagliati, domiciliata presso il proprio studio, nel comune di XXX (tit. 1.10.21/243) Fastweb, in persona del legale rappresentante pro tempore, elettivamente domiciliata nel comune di XXX, è tenuta:

A corrispondere all'istante le somme così liquidate:

a) euro 1.350,00 (milletrecentocinquanta/00), a titolo di indennizzo per i motivi di cui al capo a);

b) euro 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per i motivi di cui al capo b);

c) euro 100,00 (cento/00), quale di rimborso delle spese di procedura.

Ad annullare le fatture emesse, per le utenze 0532.863914 e 0532.871038, relativamente al periodo 8 novembre – 22 dicembre 2009.

Si rigettano le ulteriori domande 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, c. 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.

Fastweb 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