

Protocollo: vedi segnatura XML

Tit. 2014.1.10.21.293

OGGETTO: Definizione controversia XXX / Fastweb X

La Responsabile del Servizio

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";



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante ha contestato l’errata fatturazione e l’illegittima interruzione dei servizi da parte della società Fastweb X (di seguito Fastweb). In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere ricevuto da Fastweb, in data 14.01.2013, la fattura n. 96794 con la voce di costo “Rimborsi costi riattivazione servizi euro 24,20”;
- di aver provveduto, in data 06.02.2013, al pagamento parziale di euro 48,97 sul totale di euro 73,17 della fattura n. 96794, escludendo la voce di costo relativa ai servizi mai richiesti;
- di avere ricevuto dal gestore, in data 26.03.2013, un sollecito di pagamento per l’intera fattura n. 96794, nonostante il pagamento parziale del 06.02.2013;
- di avere provveduto, in data 03.04.2013 ad informare il gestore del parziale versamento specificando l’importo escluso per voce tariffaria errata;
- di avere ricevuto da Fastweb, in data 14.03.2013, la fattura n. 1582463 con la voce di costo “Rimborsi costi riattivazione servizi euro 24,20”;
- di aver subito in data 17.05.2013 l’interruzione improvvisa e senza preavviso dei servizi voce e internet;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- di avere inoltrato un reclamo, in data 21.05.2013, con la richiesta di riattivazione dei servizi;
- di aver ottenuto la riattivazione dei servizi in data 25.05.2013;
- di avere ricevuto, in data 10.06.2013, una nota di credito di 24,20 per la chiusura della voce tariffaria inserita erroneamente in fattura;
- di avere subito nuovamente, in data 14.06.2013, l'interruzione improvvisa e senza preavviso dei servizi voce e internet;
- di aver ottenuto solo in data 29.06.2013 la riattivazione dei servizi dopo aver ricevuto comunicazione che il guasto era gestito da Telecom;
- di aver avanzato, in data 07.08.2013, un reclamo al gestore con richiesta di indennizzo per i 24 giorni di interruzione dei servizi;
- di avere ricevuto risposta dal gestore solo in data 11.09.2013 ottenendo il riconoscimento dell'indennizzo di euro 30,00 relativo unicamente al mese di giugno;
- di aver inviato, in data 25.11.2013, ulteriore sollecito per ottenere gli altri indennizzi;
- di aver ricevuto la fattura n. 87883 del 14.01.2014 con la voce di costo "Rimborsi costi riattivazione servizi euro 24,20" che addebitava anche euro 3,38 per mancato sconto su tassa di concessione governativa;
- di aver pagato tale fattura per l'importo parziale di euro 97,15 in data 09.02.2014;
- di avere ricevuto in data 14.03.2014 un preavviso di sospensione dei servizi per il mancato pagamento integrale della fattura n. 87883;
- di essersi rivolto al Corecom, in data 15.03.2014, a causa della minaccia d'interruzione del servizio, per garantirne la continuità;
- di avere subito, in data 13.05.2014, la sospensione dei 3 servizi (telefonia, internet e mobile) senza preavviso;
- di aver inoltrato, in data 15.05.2014, la richiesta di provvedimento temporaneo al Corecom per la riattivazione dei servizi;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- di avere ottenuto la riattivazione dei servizi in data 16.05.2014.

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

- a) l'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti relativamente all'addebito di euro 24,20 conseguente a "richiesta di riattivazione servizio" mai formulata per 147 giorni (dal 14.01.2013 al 10.06.2013) per euro 5 al giorno per un totale di euro 735,00;
- b) l'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti relativamente all'addebito di euro 24,20 conseguente a "richiesta di riattivazione servizio" mai formulata per 188 giorni (dal 14.01.2014 al 21.07.2014) per euro 5 al giorno per un totale di euro 940,00;
- c) l'indennizzo per la sospensione di 2 servizi (voce e internet) dal 17.05.2013 al 24.05.2013 per euro 7,50 x 2 per 8 giorni per un totale di euro 120,00;
- d) l'indennizzo per la sospensione di 2 servizi (voce e internet) dal 14.06.2013 al 26.06.2013 per euro 7,50 x 2 per 16 giorni per un totale di euro 240,00;
- e) l'indennizzo per la sospensione di 3 servizi (voce, internet e mobile) dal 13.05.2014 al 16.05.2014 per euro 7,50 x 3 per 4 giorni per un totale di euro 90,00;
- f) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 21.05.2013 dal 05.07.2013 all'11.09.2013 per euro 1 x 68 gg. per un totale di euro 68,00;
- g) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 25.11.2013 dal 09.01.2014 al 21.07.2014 per euro 1 x 193 gg. per un totale di euro 193,00;
- h) il riconoscimento delle spese di procedura da quantificare in euro 200,00.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato in merito al riscontro del reclamo del 21.05.2013 in cui l'istante segnalava la sospensione del servizio e il pagamento parziale della fattura n. 96794, risolta il 25.05.2013 con la riattivazione di servizi e la regolarizzazione della posizione contabile con l'emissione di 2 note di credito. In merito al reclamo del 7.8.2013 ha rilevato di aver risposto entro i 45 giorni previsti dalla normativa e di aver risolto il guasto segnalato dall'istante entro 72 ore, e quindi, nei tempi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

previsti dalla propria Carta dei servizi, poiché l'interruzione della linea è avvenuta in data 14.06.2013 ed è stata risolta in data 29.6.2013, dopo il necessario intervento tecnico di Telecom. In merito al reclamo del 25.11.2013 Fastweb rileva che "l'istante replicava alla risposta ricevuta dal servizio Clienti non accettandone il contenuto. In punto, occorre evidenziare che quest'ultimo reclamo riportando nuovamente quanto già lamentato nei precedenti avrebbe dovuto essere presentato, trasferendolo in una istanza, innanzi al Corecom territorialmente competente, non potendo essere nuovamente riesaminato dal Servizio Clienti". Infine ha sostenuto l'infondatezza della comunicazione dell'istante del 13.3.2014 in merito all'interruzione dei servizi, poiché il traffico telefonico del periodo risultava regolare e costante.

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.

- a) Le domande a) e b) sono trattate congiuntamente e sono da rigettare. Per quanto concerne l'attivazione dei servizi non richiesti, infatti, non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo prevista dall'articolo 8 della delibera n. 73/11/CONS, poiché nel caso di specie, si rileva che il disagio subito dall'istante consiste nel reiterato addebito in fattura di euro 24,20, relativo alla voce di costo "richiesta di riattivazione servizio" che non ha generato un consumo di traffico che provi l'effettiva attivazione del servizio, rilevando unicamente l'inserimento in fattura di una voce di costo errata. Pertanto, la determinazione dell'indennizzo risulterebbe ingiustamente sproporzionata rispetto al pregiudizio concretamente subito dall'istante, per il quale si ritiene che le due note di credito emesse dal gestore a titolo di rimborso per la voce di costo indebitamente inserita in fattura costituiscano idoneo e sufficiente ristoro del disagio patito. In merito si rileva, infatti, che Fastweb, a fronte della comunicazione del 21.05.2013, da parte dell'istante, ha provveduto, in data 10.06.2013, ad emettere due note di credito di euro 24.20 ciascuna, a storno delle fatture nn. 96794 e 1582463, provvedendo a regolarizzare la posizione contabile dell'istante. Pertanto le domande dell'istante vanno rigettate.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- b) Le domande c), d) ed e) sono trattate congiuntamente e sono da accogliere parzialmente.

In particolare, in relazione alla richiesta di indennizzo per la sospensione del servizio voce e internet, dal 17.05.2013 al 24.05.2013, si precisa che l'arco temporale va considerato dalla data di presentazione del reclamo del 21.05.2013, con il quale l'utente segnalava il disservizio, fino al 25.05.2015, data in cui l'operatore ha dichiarato di avere provveduto alla riattivazione dei servizi, come risulta dalla memoria in atti, decurtando le 72 ore previste dalla Carta dei servizi dell'operatore per la risoluzione dei guasti. Pertanto, considerato che la riattivazione è intervenuta nei tempi previsti, cioè entro le 72 ore, non può essere riconosciuto alcun indennizzo. Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per la sospensione del servizio voce e internet, dal 14.06.2013 al 26.06.2013, si precisa che l'arco temporale va considerato dalla data di segnalazione del disservizio del 18.06.2013, con il quale l'utente chiedeva l'intervento on-line di Fastweb, fino al 29.06.2013, data in cui l'operatore ha riattivato i servizi, come confermato dall'istante, decurtando le 72 ore previste dalla Carta dei servizi dell'operatore per la risoluzione dei guasti. Alla luce di ciò si riconosce un indennizzo che va dal 22.06.2013 al 29.06.2013 per un totale euro 120,00 (7,50 x 2 servizi x 8 giorni), in applicazione dell'art. 4, comma 1, del Regolamento indennizzi. Infine, in riferimento alla richiesta sub e) si precisa che in data 14.05.2014, l'utente presentava formulario GU5 per la riattivazione immediata dei servizi voce e internet. Considerato che la riattivazione dei servizi è intervenuta in data 16.05.2014, come risulta dalla comunicazione inviata dal gestore ed acquisita agli atti con n. prot. AL/2014/19813 del 16.05.2014, si ritiene di riconoscere in favore dell'istante l'indennizzo per i due servizi dal 14.05.2014, data di presentazione del GU5, al 16.05.2014, data di riattivazione dei servizi, per un importo pari ad euro 30,00 euro (7,50 x 2 servizi - voce e internet x 2gg), ai sensi dell'articolo 4, comma 1, del Regolamento indennizzi.

- c) Le domande f) e g) sono trattate congiuntamente e sono da rigettare. In particolare, in merito al reclamo avanzato dall'istante in data 21.05.2013, si rileva che il gestore, avendo provveduto alla riattivazione dei servizi in data 25.05.2013, ha adempiuto



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

correttamente ai propri oneri, dando un riscontro entro il termine dei 45 giorni fissati dalla Carta dei servizi Fastweb. Pertanto, la richiesta di indennizzo va rigettata. Per quanto riguarda, invece, il reclamo del 25.11.2013, si ritiene di accogliere quanto eccepito dall'operatore sull'infondatezza della richiesta poiché, trattandosi di una comunicazione di replica in merito ad una questione già esaminata e riscontrata dal gestore, che non può essere intesa come un nuovo reclamo. Pertanto la domanda non può essere accolta.

- d) La domanda h) è da accogliere. In applicazione del principio di equità e proporzionalità di cui all'art. 19, comma 6 del Regolamento che prevede che l'Autorità tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione", considerata la presenza della parte istante, sia in fase conciliativa che in fase di definizione della controversia, si ritiene equa la liquidazione per le spese di procedura nella misura di euro 100,00.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

Accoglie parzialmente l'istanza di Casanova nei confronti della società Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.

- a) La società Fastweb X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
- I. euro 120,00 (centoventi/00) a titolo di indennizzo per la per la sospensione del servizio dal 22.06.2013 al 29.06.2013, per le motivazioni di cui al capo a);
 - II. euro 30,00 (trenta/00) a titolo di indennizzo per la per la sospensione del servizio dal 14.05.2014 al 16.05.2014, per le motivazioni di cui al capo a).

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.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Servizio e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom