AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 85/2021

[redacted]

(GU14/383456/2021)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 09/12/2021;

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 modificata 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. 353/19/CONS;

VISTA l'istanza di FDL [redacted] del 25/01/2021 acquisita con protocollo n. 0039224 del 25/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante espone che, in data 21 novembre 201, "dopo verifica di copertura tecnica", sottoscrivevo un contratto "uso commerciale" con la Fastweb per attivare una nuova utenza "fonia più internet" presso la sede della azienda FDL di Fusco Mario sita in Giugliano. Nonostante molteplici solleciti, purtroppo, il servizio non sarebbe mai stato attivato. Nelle more, il gestore, però, richiedeva l'attivazione, nel mese di dicembre, del RID bancario. In data 28/01/20, veniva inoltrato regolare reclamo rimasto però privo di riscontro. Il tutto senza che il gestore fornisse alcuna informazione sulle problematiche

riscontrate e/o sulla tempistica di risoluzione delle stesse. Alla luce di quanto sopra, lo stesso ha richiesto liquidarsi gli indennizzi per ritardata attivazione servizio fonia per euro 3250, per ritardata attivazione servizio internet per euro 2250. e per mancata risposta ai reclamo per euro 300.

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie difese l'operatore, preliminarmente, ammette il verificarsi di tutte le circostanze di fatto, così come esposte dall'istante. In particolare, ammette che i servizi richiesti non sono mai stati attivati e che non ha mai fornito informazioni all'utente sulle problematiche afferenti la linea. Ammette, inoltre, di non aver mai riscontrato il reclamo inoltrato in data 28/01/20. La Fastweb, però declina qualsiasi addebito in quanto attribuisce la mancata attivazione dei richiesti servizi a problematiche tecniche non riconducibili alla stessa. Eccepiva, inoltre, che il contratto poteva considerarsi concluso solo con l'attivazione del servizio. All'uopo esibiva copia delle condizioni generali del contratto. Eccepiva, altresì, che la mancata attivazione del servizio, al contrario della tardiva attivazione, non costituirebbe ipotesi indennizzabile ai sensi del regolamento Corecom. In subordine, l'operatore si dichiarava obbligato a versare esclusivamente gli indennizzi dovuti per omessa informazione al cliente per le problematiche rilevate in sede di attivazione. Infine, contestava il diritto all'indennizzo per mancata risposta al reclamo in quanto, non esistendo alcun contratto, non esisterebbe alcun dovere di riscontro a questi. SVOLGIMENTO DELLA PROCEDURA: Le parti depositavano regolarmente le proprie memorie e controdeduzioni. All'esito negativo dell'udienza del 02/11/21, si emette il seguente provvedimento

3. Motivazione della decisione

Alla luce della espletata istruttoria la domanda merita di essere parzialmente accolta. Preliminarmente va sottolineato che tutte le circostanze illustrate nella istanza introduttiva risultano acclarate in quanto totalmente confermate dalla Fastweb. Pertanto, non esistono dubbi sulla omessa attivazione dei servizi richiesti dall'utente da parte dell'operatore e della totale assenza di informazioni che questi avrebbe dovuto fornire. Risulta, infine provato il mancato riscontro al reclamo del 28/01/20. Premesso quanto sopra, vanno però valutate le condotte, sicuramente colpose della Fastweb, in relazione alla eccepita impossibilità dello stesso di provvedere all'attivazione del servizio per cause di forza maggiore e/o non imputabili allo stesso ed alla irrilevanza giuridica del suo comportamento sia alla luce delle condizioni generali del contratto che del regolamento Corecom. Dall'istruttoria non è risultata provata la circostanza che prima di stipulare il contratto di cui si discute sia stata effettuata una qualsiasi verifica tecnica che abbia dato esito positivo. Parimenti deve dirsi della evidenziata circostanza che la Fastweb, nelle more della attivazione, avrebbe richiesto l'attivazione dell'IBAN all'utente. Pertanto, appare credibile che la mancata attivazione del servizio possa essere imputate a problematiche tecniche non imputabili all'operatore. Peraltro, anche ove si volesse ritenere la Fastweb responsabile di quanto evidenziato nell'istruttoria, l'ipotesi di mancata attivazione (al contrario della ritardata attivazione) non rientra tra quelle indennizzabili

ai sensi della Delibera 347/18/CONS (si veda in tal senso anche Delibera n. 137/17/CIR). Al contrario, l'istante risulta meritevole della liquidazione degli indennizzi per mancato assolvimento degli oneri informativi da parte dell'operatore. Gli stessi indennizzi vanno calcolati dal 22 gennaio 2020 (sessantesimo giorno successivo alla stipula del contratto) al 12 giugno 2020 (data di deposito dell'istanza) per un totale di 143 giorni. A norma dell'art. 4 della delibera 347/18/CONS gli stessi vanno calcolati per un importo pari ad euro 7,5 giornalieri. Importo, questo, che deve essere raddoppiato essendo in presenza di contratto ad uso commerciale (Delibera n. 418/CIR). Il tutto per un totale di euro 2.145,00 (duemilacentoquarantacinque,00). La valutazione dell'indennizzo viene effettuata in maniera unitaria e non in relazione ai diversi servizi richiesti in quanto l'obbligo di informazione appare unico a fronte dell'intera situazione. Non viene accolta la richiesta di liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo in quanto assorbita dall'accoglimento dell'istanza in relazione al mancato rispetto degli obblighi di informazione. Parimenti viene rigettata la richiesta di liquidazione degli onorari vista la totale gratuità della presente procedura, la facoltatività della nomina di un legale, la carenza di documenti contabili che provano ulteriori spese di procedure e la tardività della richiesta effettuata solo in sede di controdeduzioni;

DELIBERA
Articolo 1

1. Il Corecom accoglie parzialmente la richiesta dell'istante [redacted] del 25/01/21, per tutte le motivazioni in premessa. Per l'effetto la Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante, tramite bonifico sul c/c indicato nel fascicolo documentale, entro il termine di 120 giorni dalla notifica del presente atto, la somma complessiva di euro 2.145,00 (duemilacentoquarantacinque,00), ai sensi e per gli effetti degli artt. 4 e 13 della delibera Agcom - Allegato A n. 347/18/Cons.

2. 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.

3. 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.

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco

IL DIRIGENTE AD INTERIM
Dott. Alfredo Aurilio