

	<b>CONSIGLIO REGIONALE DELL'ABRUZZO</b>  <small>VIA MICHELE IACOBUCCI, 4 - 67100 L'AQUILA -</small>	<b>DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE</b>				
		<i>N 108/SS/AI</i> <i>Del</i> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	1	4	1	0
1	4	1	0	1	4	

Oggetto: Co.Re.Com. – procedimento GU14 n° 69/14 - Definizione della controversia xxxxx/  
Fastweb s.p.a.

### IL DIRIGENTE

**VISTA** la L. n. 481/1995, “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

**VISTA** la L. n. 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;

**VISTO** l’art. 84 del D.lgs 259/1993, recante il “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

**VISTA** la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, con la quale è stato istituito, presso il Consiglio Regionale, il Comitato Regionale per le Comunicazioni (Corecom), per lo svolgimento delle funzioni di governo, di garanzia e controllo in tema di comunicazione;

**VISTA** la delibera AGCOM 173/07/CONS “Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” e successive modifiche ed integrazioni;

**VISTA** la Delibera AGCOM 73/11/CONS relativa al Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori;

**VISTE** le linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera AGCOM 276/13/CONS;

**VISTO** l’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 04 dicembre 2008;

**VISTA** la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo in data 01 aprile 2011;

**VISTA** l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dal Sig. xxxxxxxx in data 7 aprile 2014 ed acquisita in pari data al prot. n. 7377;

**RISCONTRATO** che con la suddetta istanza l’utente ha instaurato un procedimento di definizione della controversia avverso la compagnia telefonica Fastweb s.p.a., nei cui confronti ha chiesto “... un congruo risarcimento per i disservizi arrecati e se possibile la riattivazione della linea così com’era riportato nel contratto

sottoscritto” a causa della asserita attivazione di un servizio diverso da quello previsto dal contratto sottoscritto con la compagnia Fastweb;

**EVIDENZIATO** che l’utente lamenta in particolare nei confronti del predetto operatore l’attivazione dei servizi linea voce e ADSL in tecnologia Voip anziché Isdn come invece richiesto all’atto della sottoscrizione del contratto e che ciò gli avrebbe procurato notevoli disagi dovuti essenzialmente all’impossibilità dell’utilizzo degli apparati in uso nel proprio studio professionale;

**VISTA** la nota del 18 aprile 2014 prot. n. 8656 con la quale l’Ufficio di Supporto al Corecom ha comunicato alle parti, ai sensi dell’art. 15, comma 2 della citata Delibera AGCOM, l’avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi alla relativa udienza di discussione in data 16 luglio 2014, successivamente rinviata al su richiesta di parte istante 22/09/2014;

**VISTA** la memoria difensiva ritualmente depositata dall’operatore Fastweb in data 28/05/2014, con la quale, rigettava ogni richiesta di parte istante, eccependo, nel dettaglio, quanto di seguito rappresentato:

1. In via preliminare precisa che il disservizio lamentato da parte istante è stato già oggetto di precedente istanza di conciliazione depositata in data 09/01/2014 e conclusasi con un verbale di accordo in data 25/02/2014, nel quale veniva riconosciuto all’utente un indennizzo pari ad euro 250,00;
2. La linea è stata regolarmente attivata con le tecnologie applicate dall’operatore e descritte anche nel contratto e, tra esse, non è compresa la tecnologia Isdn;
3. Si contesta l’avversa affermazione a tenore della quale il contratto stipulato dall’utente con Fastweb “*prevedeva espressamente la conservazione della linea Isdn*”; ciò, infatti, non può corrispondere al vero in quanto la Fastweb non eroga tali servizi; né deve trarre in inganno la locuzione aggiunta a mano sul contratto prodotto da parte istante “*Isdn mononumero*” in quanto la stessa è inserita nel riquadro del contratto in cui deve essere specificata la numerazione oggetto di portabilità e la tecnologia con cui la stessa è attiva;
4. Allega a tal fine il formulario UG depositato in data 09/01/2014, il verbale di accordo del 25/02/2014, il formulario UG depositato in data 26/02/2014 ed il verbale di mancato accordo del 25/03/2014;

**VISTO** il verbale dell’udienza di discussione tenutasi in data 22/09/2014, dal quale il responsabile del procedimento da atto della non comparizione della parte istante e, quindi, dell’impossibilità di raggiungere un accordo tra le parti presenti;

**VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

**ESAMINATA** la relazione istruttoria predisposta dal Responsabile del procedimento, dalla quale emerge quanto segue:

### ***I) Sul rito***

Preliminarmente si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Deve, infatti, ritenersi non accoglibile l’eccezione di improcedibilità proposta da parte convenuta e relativa al fatto che sulla medesima questione sottoposta al vaglio del Corecom Abruzzo con l’istanza di definizione in parola, fosse già intervenuto accordo tra le parti come da verbale stilato in data 25/02/2014. Le ragioni che sottendono tale convincimento risiedono nel fatto che trattasi di due questioni diverse relative l’una solo alla ritardata attivazione dei servizi richiesti contemplata nel formulario Ug depositato dall’utente in data 09/01/2014 e conclusosi con un accordo tra le parti e l’altra, invece, relativa all’attivazione di servizi diversi da quelli effettivamente richiesti, riportata solo nel successivo formulario depositato in data 26/02/2014 rispetto al quale le parti non si sono accordate.

Sempre in via preliminare si deve evidenziare inoltre che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della citata delibera: "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede.

## *II) Nel merito*

In base alla documentazione disponibile in atti, emerge che la vicenda oggetto della presente disamina rappresenta un caso di attivazione di servizi diversi da quelli effettivamente richiesti.

### *II.a) Sull'attivazione di servizi diversi da quelli richiesti.*

Preliminarmente, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto.

Ai sensi dell'articolo 57, commi 1 e 2 del codice del consumo (d. lgs. n. 206/2005 e successive modifiche), è vietata la fornitura di beni o servizi al consumatore in mancanza di una sua previa ordinazione, nel caso in cui la fornitura comporti una richiesta di pagamento; il consumatore non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva in caso di fornitura non richiesta e, comunque, la mancata risposta non equivale al consenso.

L'articolo 3 della delibera Agcom n. 664/06/CONS ribadisce i su richiamati principi ed individua ulteriori garanzie in favore degli utenti, precisando che, in caso di attivazione di una fornitura non richiesta, ci si può opporre in ogni tempo e con qualsiasi mezzo alla stessa per esercitare il diritto di recesso e per ottenere il ripristino della situazione precedente, a cura e spese dell'operatore e senza alcun costo a carico dell'utente.

Alla luce delle richiamate norme regolamentari, rispetto a quanto lamentato e asserito da parte istante, ciò che nel caso di specie deve essere verificato è se l'operatore nell'attivare i servizi richiesti lo abbia fatto in modo diverso da quanto contrattualmente previsto.

L'istante asserisce di aver sottoscritto un contratto con l'operatore Fastweb per l'attivazione di servizi Isdn e di essersi reso conto solo successivamente alla presenza del tecnico Fastweb che la tecnologia attivata non era quella richiesta. Tuttavia, dall'esame della documentazione in atti ed in particolare del contratto depositato da parte istante, risulta evidente che i predetti servizi sarebbero stati attivati in tecnologia Voip e non Isdn. Il contratto, per converso, è stato puntualmente eseguito da Fastweb, che ha reso il servizio richiesto – in ordine alla cui regolarità e continuità non vi è contestazione da parte dell'utente – che ne ha pienamente usufruito. Né l'istante di fronte all'asserita attivazione di servizi diversi da quelli contrattualmente previsti ha esercitato il diritto di recesso, chiedendo all'operatore di ripristinare la situazione quo ante.

Pertanto, in relazione a quanto sopra dedotto, deve ritenersi non accoglibile la richiesta di parte istante volta al riconoscimento di un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, in quanto Fastweb ha correttamente attivato i servizi richiesti così come previsto dal contratto sottoscritto da entrambe le parti.

### *II.b) Sulla mancata lavorazione dei reclami.*

Se non è risultata inadempiente rispetto a quanto pattuito nel contratto sottoscritto, tuttavia, deve ritenersi inadempiente per la mancata gestione del reclamo inviato da parte istante, rispetto al quale non si evince alcuna risposta scritta.

L'articolo 8, comma 4, e l'articolo 11, comma 2, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, unitamente alle disposizioni contenute nelle condizioni generali di contratto, stabiliscono che la risposta al reclamo deve essere motivata e resa, al massimo, entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta

in caso di rigetto. E' dunque chiaro che l'obbligo per l'operatore di fornire delle motivazioni scritte sorge solo quando l'istanza, avanzata dal cliente in sede di reclamo, sia ritenuta infondata e venga rigettata.

La mancata risposta al reclamo, per tali ragioni, nonché in quanto costituente inadempimento contrattuale, giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", ai sensi dell'art. 11, commi 1 e 2, della Del. 73/11/CONS in virtù del quale è applicabile la misura di un euro pro die per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di € 300,00.

Nel caso di specie si ritiene che a seguito del reclamo inviato dall'utente in data 17/01/2014, parte convenuta non ha dato alcuna prova di aver risposto entro i termini e per iscritto e, pertanto, l'istante ha diritto all'indennizzo di cui al citato art. 11, nella misura massima prevista pari ad euro 300,00;

### *II.c) Sulle spese del procedimento*

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Ciò stante, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti relativamente alla partecipazione al procedimento (l'operatore ha partecipato ad entrambe le udienze, mentre l'istante non è comparso all'udienza di discussione), si ritiene di non dover disporre alcunché in ordine alle spese di procedura;

**CONSIDERATO** che, alla luce delle considerazioni sin qui svolte, si ritiene necessario proporre una pronuncia di parziale accoglimento delle richieste formulate con l'istanza di definizione dal Sig. xxxxx;

**VISTO** l'art. 19, comma 7, allegato A della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa di supporto al Corecom la definizione di controversie di modesta entità che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 euro al dirigente;

**VISTA** la relazione istruttoria e la proposta del responsabile del procedimento;

### **DISPONE**

Il rigetto della richiesta di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti per i motivi espressi nel capo II a);

L'accoglimento parziale delle richieste formulate dal Sig. xxxxxxxx quanto all'indennizzo per la mancata risposta ai reclami disponendo a carico della società Fasteweb di:

- corrispondere all'istante la somma pari ad euro 300,00 euro (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, per i motivi di cui al capo IIb);

Le sole somme determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11 comma 4 del Regolamento approvato dalla delibera 179/03/CSP.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del Corecom nonché trasmesso all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti,

assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, del D.lgs. 259/2003.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine massimo di sessanta giorni dalla comunicazione della medesima.

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

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b) del Codice del Processo Amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010 n. 104, il presente atto deliberativo può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo del Lazio, in sede giurisdizionale esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo Codice predetto, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Dirigente  
*Dott.ssa Michela Deacche*

