

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA n.	60/2013
TITOLO	1.10.21/593
	1.10.4
LEGISLATURA	IX

Il giorno 28 novembre 2013 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il CORECOM dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA XXXXX / TELECOM ITALIA E FASTWEB , SOCIETA' A SOCIO UNICO SOGGETTA AD ATTIVITA' DI DIREZIONE E COORDINAMENTO DA PARTE DI SWISSCOM.



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 25 ottobre 2011 (titolo n. 1.10.21/593), con la quale XXXXX, rappresentata dalla Federconsumatori di XXXXX e domiciliata presso la sede di quest'ultima nel comune di XXXXX, 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 la società Fastweb, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, con sede legale nel comune di XXXXX, e con la società Telecom Italia , in persona del legale rappresentante *pro tempore*, elettivamente domiciliata nel comune di XXXXX, relativamente all'utenza telefonica n. 000;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento (prot. n. 30748/2012);

VISTE le memorie autorizzate di Fastweb (prot. 34265/2012) e di Telecom Italia ;

UDITE le parti nel corso dell'udienza di discussione (prot. n. 13107/2013);

VISTI gli ulteriori atti del procedimento;



VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Servizio, dott.ssa Primarosa Fini (prot. 47427/2013);

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 28 novembre 2013;

A voti unanimi

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

Con istanza di definizione della controversia XXXXX (di seguito XXX) lamenta: l'attivazione non richiesta del servizio ADSL da parte dell'operatore Fastweb (di seguito Fastweb); la mancata risposta ai reclami da parte degli operatori Fastweb e Telecom Italia (di seguito Telecom); l'interruzione del servizio ADSL.

Per tali ragioni l'istante domanda: un indennizzo per attivazione non richiesta; un indennizzo per interruzione del servizio e un indennizzo per mancata risposta ai reclami.

Fastweb con la sua memoria contesta integralmente il contenuto dell'istanza ed insiste per il rigetto di tutte le richieste avversarie, secondo le argomentazioni che seguono: in ordine all'attivazione del servizio ADSL, rileva di avere agito su richiesta dell'istante; rispetto all'interruzione del servizio, sostiene che, a fronte del ripensamento dell'istante, il circuito ADSL era in possesso di Telecom; relativamente ai reclami, in sede di udienza di discussione del 25 marzo 2013, come si evince dal relativo verbale (prot. n. 13107/2013), afferma di non averne mai ricevuti.

Telecom con la sua memoria chiede il rigetto delle richieste avversarie in quanto avrebbe agito in ottemperanza alle richieste provenienti da Fastweb e dall'istante, nonché avrebbe riattivato il servizio nel termine previsto dalle condizioni generali di abbonamento ADSL.

MOTIVI DELLA DECISIONE

In via preliminare si rigetta l'eccezione di inammissibilità e/o improcedibilità avanzata da Fastweb in ordine alla decorrenza del termine per la proposizione dell'istanza di definizione della controversia, in quanto risulta provato che la suddetta istanza è stata presentata presso l'AGCOM in data 28 ottobre 2009, cioè entro sei mesi dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione (24 settembre 2009), secondo quanto previsto dalla del. 173/07/CONS prima delle modifiche intervenute del 2011, nonché trasmessa al CORECOM Emilia-Romagna in data 25



ottobre 2011. Conseguentemente l'istanza di definizione si ritiene ammissibile, ma nel caso di specie non troverà applicazione la delibera 73/11/CONS.

Nel merito la controversia può essere divisa in 3 capi, seguendo le richieste dell'istante: a) attivazione del servizio non richiesta e interruzione del servizio; b) mancata risposta al reclamo; c) spese di procedura.

- a) La domanda è fondata nei limiti e secondo le argomentazioni che seguono. L'istruttoria ha accertato che in data 1 dicembre 2008 l'istante inviava all'operatore Fastweb, come da ricevuta di spedizione agli atti, una lettera avente ad oggetto: "Chiarimenti su Vostro contratto attivato senza consenso". In particolare, secondo quanto rilevato dall'istante, a seguito di una telefonata da parte di un promoter di Fastweb, nel corso della quale l'utente si sarebbe limitato a chiedere mere informazioni, l'istante si vedeva recapitare, in data 1 dicembre 2008, una lettera con la quale sarebbero stati comunicati i codici e la password per entrare nei servizi Fastweb come cliente. Successivamente, in data 21 aprile 2009 l'istante subiva la disattivazione del servizio ADSL, fornito a suo avviso e fino ad allora dall'operatore Telecom. Secondo quanto sostenuto da Fastweb nella propria memoria, a fronte di richiesta di XXX, il 21 aprile 2009, come risulta dalle schermate "Eureka" depositate dall'operatore, avveniva il passaggio del circuito ADSL da Telecom a Fastweb. Il 25 aprile 2009, invece, a fronte del ripensamento dell'istante, Fastweb "restituiva" a Telecom il circuito ADSL appartenente a XXX. Secondo quanto rilevato da Telecom nella propria memoria, e ribadito in sede di udienza di discussione, nei propri sistemi è presente un'attivazione di Bistream asimmetrico con Fastweb il 21 aprile 2009, cessata in data 25 aprile 2009. Telecom avrebbe agito ottemperando, inizialmente, alla richiesta di Fastweb e, successivamente, alla richiesta dell'istante di riattivazione del servizio ADSL. L'istante, in data 21 aprile 2009, infatti, provvedeva ad inviare all'operatore Telecom una richiesta di attivazione tramite fax, come risulta da ricevuta di spedizione agli atti. Telecom ha riattivato il servizio ADSL in data 11 giugno 2009. Ad avviso di Telecom la riattivazione è intervenuta entro il termine di 50 giorni previsto dalle Condizioni generali di contratto dell'offerta ADSL, in caso di attivazione del servizio con modem a noleggio. Al fine di valutare gli eventuali profili di responsabilità in capo agli operatori, occorre prendere in considerazione la richiesta di attivazione del servizio ADSL che



l'operatore Fastweb assume di avere ricevuto da parte dell'istante. Al riguardo, giova rilevare che, in fase istruttoria, l'ufficio ha provveduto a chiedere a Fastweb la produzione di copia del contratto, ovvero della registrazione telefonica di sottoscrizione del contratto e della conseguente documentazione cartacea prevista dall'art. 2, all. A, del. AGCOM 664/06/CONS, nonché la produzione di tutte le comunicazioni scritte e telefoniche intercorse con l'utente. A fronte della mancata ricezione da parte dell'ufficio di alcuna della documentazione richiesta, nonché di quanto emerso in sede di udienza di discussione relativamente all'errata gestione di una richiesta telefonica da parte di Fastweb, si ritiene fondata la richiesta di indennizzo per attivazione non richiesta a partire dal 21 aprile 2009 (data di attivazione del servizio da parte di Fastweb) fino al 25 aprile 2009 (data di cessazione del servizio), come risulta dalle schermate depositate da Fastweb. Si applica, pertanto, quanto previsto dall'art. 26 della Carta dei servizi di Fastweb nella parte in cui prevede che l'operatore "nei casi eccezionali in cui si dovesse verificare un'errata attivazione di servizi non richiesti non pretenderà alcuna prestazione corrispettiva e provvederà a proprie spese al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti, con la massima celerità.". In particolare, l'art. 26 della Carta dei servizi di Fastweb prevede euro 10,00, per gli abbonamenti stipulati da professionisti, per ogni giorno di ritardo, in caso di mancato rispetto degli standard relativi a tempi di attivazione e risoluzione guasti. Nel caso di specie, pertanto, si individua un'attivazione non richiesta protrattasi per 5 giorni (dal 21 aprile 2009 al 25 aprile 2009), che conduce al riconoscimento di un indennizzo pari ad euro 50,00, facendo applicazione di 10,00 per ogni giorno, come da Carta dei servizi di Fastweb. Inoltre va considerata l'interruzione del servizio, che si è protratta dal 21 aprile 2009 sino all'11 giugno 2009. Nel caso di specie, dunque, si riconosce in favore dell'utente un indennizzo pari ad euro 300,00, che va corrisposto da parte dell'operatore Fastweb, applicando l'art. 26 della Carta dei servizi, per l'interruzione relativa al periodo ricompreso tra il 21 aprile 2009 (data iniziale dell'interruzione) ed il 21 maggio 2009 (termine entro il quale Telecom avrebbe dovuto riattivare il servizio). Per 30 giorni di interruzione, dunque, applicando euro 10,00 quale indennizzo giornaliero, si riconosce un indennizzo di euro 300,00. Inoltre, considerato che l'istante in data 21 aprile 2009 aveva avanzato richiesta di riattivazione all'operatore Telecom, e che non può accogliersi l'eccezione di quest'ultimo avanzata in ordine al



rispetto del termine di 50 giorni, in quanto non risulta provato che si trattasse di un modem a noleggio, si ritiene di applicare il termine più favorevole per l'utente di 30 giorni di cui al punto 3 delle condizioni generali di Telecom. La responsabilità di Telecom, pertanto, si individua dal 21 maggio 2009 (scadenza del termine entro il quale l'operatore avrebbe dovuto riattivare il servizio) all'11 giugno 2009 (data di riattivazione). Facendo applicazione del punto 3 delle condizioni generali di Telecom, che prevede la corresponsione di euro 5,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo in caso di mancato rispetto dei tempi di attivazione del servizio, si riconosce un indennizzo pari ad euro 70,00, derivante dall'importo giornaliero di euro 5,00 moltiplicato per i 14 giorni (dal 21 maggio 2009 all'11 giugno 2009) computabili, cioè fatta esclusione dei sabati e delle domeniche.

- b) La domanda è fondata nei limiti e secondo le argomentazioni che seguono. Nel caso di specie rileva una lettera avente ad oggetto: "Chiarimenti su Vostro contratto attivato senza consenso", inviata dall'istante all'operatore Fastweb in data 1 dicembre 2008 tramite fax. Tale lettera è da considerare quale reclamo ai sensi della del. 179/03/CONS, al quale l'operatore avrebbe dovuto fornire risposta per iscritto entro 45 giorni dalla ricezione, cioè entro il 15 gennaio 2009. A fronte di un ritardo protrattosi per 253 giorni, cioè dal 15 gennaio 2009 (data di scadenza per la risposta scritta da parte di Fastweb) al 24 settembre 2009 (data dell'udienza di conciliazione), si ritiene di riconoscere un indennizzo pari ad euro 253,00. Tale somma, che dovrà essere corrisposta da Fastweb, si ritiene congrua e proporzionata al pregiudizio arrecato, ai sensi del punto III.4.3. della del. 529/09/CONS. Anche la lettera del 21 aprile 2009 è da intendere quale reclamo al quale Telecom avrebbe dovuto fornire risposta entro 45 giorni, cioè entro il 5 giugno 2009. Si individua un ritardo nella risposta al reclamo, protrattosi dal 5 giugno 2009 al 24 settembre 2009, per un totale di 80 giorni lavorativi, che induce a riconoscere un indennizzo pari ad euro 80,00. Tale somma, che dovrà essere corrisposta da Telecom, si ritiene congrua e proporzionata al pregiudizio arrecato, ai sensi del punto III.4.3. della del. 529/09/CONS.



- c) In relazione alle spese di procedura, pare equo e proporzionale quantificarle in euro 100,00, da suddividere in euro 50,00 per ciascun operatore coinvolto, anche sulla base di quanto disposto dal punto III, 4.4, del. 529/09/CONS.

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 XXXXX, rappresentata dalla Federconsumatori di XXXXX e domiciliata presso la sede di quest'ultima nel comune di XXXXX:

Fastweb, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, con sede legale nel comune di XXXXX, è tenuta a:

- 1) Corrispondere all'istante la somma di euro 350,00 (trecentocinquanta/00), a titolo di indennizzo per i motivi di cui al capo a);
- 2) Corrispondere all'istante la somma di euro 253,00 (duecentocinquantaquattro/00), a titolo di indennizzo per i motivi di cui al capo b);
- 3) Corrispondere all'istante la somma di euro 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Telecom Italia, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, elettivamente domiciliata nel comune di XXXXX:

- 1) Corrispondere all'istante la somma di euro 70,00 (settanta/00), a titolo di indennizzo per i motivi di cui al capo a);
- 2) Corrispondere all'istante la somma di euro 80,00 (ottanta/00), a titolo di indennizzo per i motivi di cui al capo b);
- 3) Corrispondere all'istante la somma di euro 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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 e Telecom sono inoltre tenute a dare comunicazione a questo Ufficio dell'avvenuto adempimento alla presente delibera. La comunicazione dovrà pervenire entro il termine di sessanta giorni dalla comunicazione della delibera stessa.

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 Segretario

Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza