

DELIBERA N.	17/2016
TITOLO	2014.1.10.4
	2014.1.10.21.105
LEGISLATURA	X

Il giorno 11 aprile 2016 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 PATRIZIA COMI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA FASTWEB X



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

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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"*;

Visto l'art. 1218 c.c.;

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. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante *"Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249"*;

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 di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori"*, di seguito *"Regolamento indennizzi"*;

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS, dell'11 aprile 2013, recante *"Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche"*;

Viste le delibere Agcom nn. 56/12/CIR, 27/15/CIR, 35/15/CIR; Corecom Toscana n. 17/11; Corecom Emilia-Romagna nn. 5/12, 7/12, 27/12;



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 Assemblies 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;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.839);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 11/04/2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante, in relazione alle utenze fisse X e XX, lamenta la mancata esecuzione della richiesta di trasloco ad opera di Fastweb X e soggetta all’attività di direzione e coordinamento di Swisscom X (di seguito Fastweb). In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante dichiara quanto segue:

- di aver chiesto in data 19.04.2013 il trasloco delle utenze presso la nuova sede;
- che pur a seguito del trasferimento della società, avvenuto il 19.05.2013, il trasloco delle linee e la conseguente attivazione dei servizi telefonici e adsl presso il nuovo indirizzo non avevano luogo;
- che Fastweb non dava seguito alla richiesta di trasloco neanche a seguito di provvedimento temporaneo adottato dal Corecom;
- che, nonostante i ripetuti reclami scritti e telefonici, alla data di presentazione dell’istanza di definizione al Corecom l’operatore non aveva ancora provveduto al trasloco né aveva fornito un riscontro ai reclami stessi, mentre nel frattempo l’utente provvedeva al regolare pagamento delle fatture addebitate.



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

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

- a) indennizzo per il ritardo nel trasloco delle linee;
- b) indennizzo per la sospensione o cessazione del servizio;
- c) indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- d) indennizzo per la mancata ottemperanza al provvedimento temporaneo;
- e) ogni altro indennizzo ritenuto applicabile;
- f) effettuazione da parte di Fastweb del trasloco;
- g) rimborso delle somme pagate, per l'importo complessivo di euro 2.844,58, ed emissione di note di credito in relazione alle fatture emesse da Fastweb.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb non ha prodotto alcuna memoria.

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.

1. In via preliminare è opportuno rilevare che Fastweb non ha prodotto alcuna memoria difensiva pur avendone facoltà nei termini previsti dall'art. 16, comma 2 del Regolamento, che sono stati assegnati mediante regolare comunicazione di avvio del procedimento trasmessa alle parti ex art. 15, commi 2 e 3 del medesimo Regolamento. Tuttavia in sede di udienza di discussione (come da verbale prot. n. AL.2014.27950 del 14/07/2014) ha richiesto il deposito di documentazione che, nonostante sia stata prodotta oltre il termine di rito, in questa sede si ritiene ammissibile in quanto rilevante ai fini dell'istruttoria. Sotto questo profilo è la stessa Autorità a chiarire, al punto III.3.1 delle Linee Guida di cui alla delibera 276/13/CONS, che "il deposito di documenti successivamente ai termini per lo scambio di memorie può essere ammesso solo nel caso in cui l'esigenza di tale produzione a fini istruttori sia emersa in sede di udienza di discussione, sulla scorta di allegazioni nuove fatte dalla controparte, ovvero qualora si tratti di documenti necessari al fine dell'accertamento dei fatti".



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

2. In merito al ritardo nel trasloco delle utenze, può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo formulata sub a) per i motivi che di seguito si espongono. All'esito dell'istruttoria condotta, si rileva che in data 19.04.2013 l'istante ha inoltrato a Fastweb richiesta di trasloco delle utenze *de quibus*, sulle quali erano attivi i servizi voce a adsl, attraverso l'invio dell'apposita modulistica e che tale richiesta è stata ricevuta dall'operatore in pari data, come comprovato dal rapporto di trasmissione allegato all'istanza di definizione. Secondo quanto indicato sul modulo di richiesta il trasloco avrebbe dovuto compiersi il 19.05.2013. Dalle schermate acquisite agli atti emerge che l'operatore solo in data 05.06.2013 inoltrava l'ordine di attivazione VC a Telecom Italia X (di seguito Telecom) che, il successivo 13 giugno, bocciava la richiesta con causale *"eccessiva distanza dalla centrale"*; dalle schermate si evincono due ulteriori rifiuti da parte di Telecom, in data 17.07.2013 e in data 21.08.2013, non seguiti da altri invii dell'ordinativo di attivazione del servizio da parte di Fastweb; la procedura si è infine conclusa senza giungere ad un definitivo e positivo espletamento della richiesta dell'utente, nemmeno in esito al provvedimento temporaneo di attivazione e trasloco (prot. n. 45349 del 15/11/2013), adottato dal Corecom in data 15 novembre 2013 in accoglimento dell'istanza GU5 presentata dall'utente ed attestante che alla data del 14.11.2013 le utenze non erano ancora attive e non era ancora stato effettuato il trasloco. In relazione alla fattispecie descritta, all'operatore Fastweb, in quanto titolare del rapporto con il cliente, risultano addebitabili le seguenti condotte: in primo luogo, il ritardo nella gestione della richiesta dell'utente ed in secondo luogo il mancato rispetto degli oneri informativi nei confronti dell'utente. Sotto il primo profilo risulta che l'operatore ha inoltrato a Telecom l'ordine di attivazione VC il 05.06.2013, a fronte di una richiesta di trasloco formulata il 19.04.2013. Sotto il secondo profilo l'operatore, nonostante le dichiarazioni ed i documenti resi nella fase dell'udienza di discussione in relazione alla non fattibilità tecnica del trasloco al fine di dimostrare che i fatti oggetto di doglianza non sono stati determinati da circostanze ad esso imputabili o da problematiche tecniche causate da sua colpa, per escludere la propria responsabilità in merito alle doglianze di controparte ai sensi dell'art. 1218 c.c. avrebbe dovuto dare prova di aver informato puntualmente e tempestivamente l'istante circa lo stato di avanzamento della sua richiesta e/o circa i motivi che ne impedivano la fattibilità e impedivano così di garantire all'utente quella regolare e continua erogazione dei servizi - al



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

nuovo indirizzo - disposta dall'articolo 3, comma 4, delibera Agcom n. 179/03/CSP (si vedano *ex multis* delibera Agcom n. 56/12/CIR, delibere Corecom Emilia-Romagna nn. 5/12, 7/12 e 27/12, delibera Corecom Toscana n. 17/11). Fastweb sul punto non ha svolto deduzioni e non ha prodotto alcun documento attestante inequivocabilmente l'informativa resa all'utente in merito ai tempi di realizzazione del trasloco o agli eventuali impedimenti, così da consentire allo stesso utente di assumere le determinazioni del caso. Peraltro le stesse Condizioni Generali di Contratto (art. 7.4) obbligano il gestore entro 30 gg. a comunicare l'avvenuta variazione, con l'indicazione della data di decorrenza della stessa e degli eventuali costi, ovvero la ragione della sua mancata effettuazione e (art. 7.5) prevedono che "la richiesta di trasloco è soggetta a verifiche tecniche da parte di FASTWEB e nel caso di esito negativo di dette verifiche, FASTWEB informerà tempestivamente il Cliente". In relazione a quanto rilevato, anche in applicazione di quanto già statuito dall'Autorità in alcuni casi analoghi alla presente controversia (si vedano *ex multis* delibere Agcom n. 27/15/CIR e 35/15/CIR), in ossequio al principio di equità nel caso di specie si ritiene applicabile l'art. 3, comma 2 del Regolamento indennizzi, in combinato disposto con l'art. 12, commi 1 e 2 del medesimo Regolamento. In relazione alla contestata condotta, accertata la fondatezza della domanda sub a), Fastweb dovrà pertanto corrispondere un indennizzo pari ad euro 30,00 (calcolato moltiplicando l'indennizzo giornaliero di euro 7,50 per ciascun servizio e per due, in considerazione del tipo affari delle utenze) per 264 gg. computati dal 19.05.2013 (data ottenuta decurtando il termine di 30 gg. previsto dalle citate Condizioni Generali di Contratto) al 06.02.2014 (data dell'udienza di conciliazione), per l'importo complessivo di euro 7.920,00. In ossequio a quanto previsto delle citate Linee Guida al punto III.5.3, nella determinazione dell'indennizzo nel caso di specie, che ha ad oggetto due servizi e due utenze, deve tenersi in considerazione che "con riferimento ad uno stesso periodo" è possibile prevedere più indennizzi in relazione ai diversi servizi interessati (servizio voce e servizio dati, usufruiti sulla medesima linea), ma che "in caso di titolarità di più utenze l'indennizzo è calcolato in misura unitaria qualora l'applicazione in misura non unitaria risulti contraria al principio di equità". Resta salva la facoltà per l'operatore Fastweb di rivalersi sull'operatore proprietario della rete per le eventuali responsabilità di quest'ultimo in ordine ai fatti accertati.



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

3. La richiesta di indennizzo avanzata sub b) non può essere accolta. Si deve rilevare, infatti, che la domanda sub a) inerente il mancato trasloco delle utenze *de quibus* assorbe anche la richiesta avanzata sub b) avente ad oggetto la sospensione o cessazione – ovvero la mancata attivazione - dei servizi. Come esposto al punto che precede, in accoglimento della domanda sub a) è già stata disposta in favore dell'istante la liquidazione di un indennizzo, del quale l'eventuale e ulteriore liquidazione anche in riferimento alla domanda sub b) costituirebbe una sostanziale duplicazione. Per le ragioni precisate la domanda sub b) deve pertanto essere respinta.
4. La domanda formulata sub c) merita invece accoglimento. A fronte del reclamo avanzato per iscritto dall'istante in data 24.04.2013 – come comprovato dalla copia in atti del relativo rapporto di trasmissione – nessun riscontro risulta essere stato fornito dall'operatore. In relazione alla fattispecie descritta deve quindi essere riconosciuto all'utente l'indennizzo pari ad euro 1,00 *pro die* previsto dall'art. 11, comma 1 del Regolamento indennizzi, che andrà moltiplicato per 244 gg. computati dal giorno 08.06.2013 (calcolato a partire dalla scadenza del termine di 45 gg. previsto dalla Carta dei servizi e dall'art. 10.4 delle Condizioni Generali di Contratto per la risposta) al giorno 06.02.2014 (data dell'udienza di conciliazione, ossia della prima occasione in cui l'utente ha potuto interloquire con l'operatore, come previsto al punto III.5.3 delle citate Linee Guida Agcom) per la complessiva somma di euro 244,00 che Fastweb dovrà corrispondere in favore dell'utente.
5. Devono essere rigettate le domande avanzate sub d), sub e) e sub f). Le domande sub d) e sub f) esulano dal contenuto c.d. vincolato del provvedimento di decisione così come previsto dal comma 4 dell'art. 19 del Regolamento, a mente del quale il Corecom può condannare l'operatore unicamente al rimborso (e/o allo storno) di somme risultate non dovute e al pagamento di indennizzi nei casi previsti. Per quanto concerne la domanda sub e), come accertato al punto 2, l'istante risulta già indennizzato in merito al disservizio patito e non si rinvergono ulteriori disservizi indennizzabili in relazione alla fattispecie *de qua*; in ragione di ciò e della sua genericità, la domanda in esame non può pertanto trovare accoglimento.
6. Relativamente infine alla domanda formulata sub g), la stessa non può trovare accoglimento. Le Condizioni Generali di Contratto (art. 7) prevedono infatti che “nei casi in cui non sarà tecnicamente possibile procedere con il trasloco dei Servizi, questi verranno mantenuti, salvo il



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

recesso da parte del Cliente”, recesso che non risulta l’utente abbia esercitato. Peraltro si rileva che da un lato Fastweb ha erogato i servizi telefonici, seppure presso un indirizzo diverso da quello richiesto, e dall’altro manca agli atti la contestazione delle fatture di cui oggi l’istante chiede il rimborso e dai conti telefonici in atti successivi al 19.05.2013 risulta l’effettuazione di chiamate riferite alla linea telefonica intestata all’utente (se pur di volume inferiore rispetto al periodo precedente), da cui è possibile desumere che l’utente ha comunque fruito dei servizi offerti dall’operatore.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi, il Corecom, all’unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l’istanza di XXX nei confronti della società Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb X è tenuta a pagare in favore dell’istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza:
 - I. euro 7.920,00 (settemilanovecentoventi/00) a titolo di indennizzo per il mancato trasloco;
 - II. euro 244,00 (duecentoquarantaquattro/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.
3. La società Fastweb X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l’avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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



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

Il presente provvedimento 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 del Corecom e dell'Autorità.

Il Segretario
Dott.ssa Patrizia Comi

La Presidente
Prof.ssa Giovanna Cosenza



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