

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA N.	43/2016
TITOLO	2015.1.10.4.1
	2013.1.10.21.1790
LEGISLATURA	X

Il giorno 22 giugno 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 XXX / FASTWEB X, SOCIETA' A SOCIO UNICO E SOGGETTA ALL'ATTIVITA' DI DIREZIONE E COORDINAMENTO DI SWISSCOMAG



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*";

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";

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;



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

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.1444);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 22 giugno 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti di Fastweb X (di seguito Fastweb) l'interruzione delle linee telefoniche XXX e XXX, e il ritardo nell'attivazione della proposta contrattuale pattuita. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di aver aderito, nel mese di giugno 2013, ad una proposta di abbonamento Fastweb di tipo business che prevedeva il passaggio da "Micro Imprese" a "Piccole e medie imprese" al costo mensile di euro 80,00 per servizi di telefonia e internet con la portabilità dei numeri XXX e XXX;
- di aver subito, dal 28/06/2013, problemi di distacco di linea e vari malfunzionamenti sulle utenze interessate anche a causa dei numeri provvisori attivati durante la procedura di passaggio alla nuova configurazione delle utenze, e non comunicati tempestivamente all'istante, che rendevano difficoltosa la comunicazione con i clienti dell'azienda;
- di essersi più volte rivolti al servizio clienti Fastweb e di avere inoltrato, senza esito, diversi reclami a mezzo fax, chiedendo di ultimare con urgenza la procedura di passaggio alla nuova configurazione delle utenze poter utilizzare i numeri storici aziendali;
- di avere richiesto, dopo tutti i disservizi riscontrati, di tornare al precedente abbonamento per le "Micro Imprese";
- di aver ricevuto il 12/08/2013 un avviso da parte del gestore di disattivazione della casella e-mail che è riuscito a risolvere grazie all'intervento di un'Associazione di Consumatori;
- di aver continuato a subire vari disservizi fino a metà ottobre 2013;
- di aver inviato svariate raccomandate A/R per riuscire ad interrompere il precedente contratto, ricevendo, oltretutto, in fattura addebiti di costi per disattivazione e attivazione della linea;



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 aver avviato, in data 17/07/2013, presso il Corecom Emilia Romagna, la procedura di conciliazione con la contestuale procedura di urgenza per la riattivazione delle linee;
- di aver ricevuto, dopo il mancato accordo del 30/9/2013 in fase conciliativa, un assegno di 1.230,00 euro da parte di Fastweb che l'istante ha provveduto a riscuotere a titolo di acconto rispetto alle richieste depositate con l'istanza definizione della controversia.

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

- a) l'indennizzo per ritardata applicazione della proposta commerciale;
- b) l'indennizzo per ritardata riattivazione delle linee XXX e XXX voce/fax/pos;
- c) l'indennizzo per i 10 giorni di distacco delle linee voce/fax/pos interrotte dal 28/6/2013;
- d) lo storno totale delle fatture n.4428297 del 30/6/2013 di 235,55 euro e n.LA00078355 di 269,96 euro di cui l'istante ha saldato l'importo di 178,00 euro;
- e) il ritiro della pratica di recupero crediti;
- f) l'indennizzo per tutti i disagi subiti ai sensi della Carta dei Servizi e della normativa a tutela del consumatore.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb, nella propria memoria, eccipisce di aver provveduto a stornare in favore dell'istante le fatture n. 4428297/13 e 5972913/13 per l'importo complessivo di 372,61 euro, nonché il residuo rimasto della fattura LA00078355/13 per l'importo di 91,96 euro. In merito alle richieste di indennizzo per l'isolamento delle linee Fastweb evidenzia di aver già corrisposto la somma di 1.230,00 euro, incassata dall'istante, che copre il disservizio subito superando ampiamente la somma cui l'istante avrebbe diritto applicando gli indennizzi previsti dalla carta dei servizi.

3. Motivazione della decisione



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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere rigettate come di seguito precisato.

Le domande meritano una trattazione congiunta. In particolare, nel caso di specie si ritiene di applicare l'art. 2 comma 1, del Regolamento Indennizzi, ai sensi del quale: "Il presente regolamento stabilisce i criteri per il calcolo degli indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra operatori e utenti finali, ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento. Le disposizioni del presente Regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi.". A riguardo, dal verbale di conciliazione del 30/09/2013, emerge l'impegno dell'operatore a stornare integralmente l'insoluto pari ad euro 464,57, e a corrispondere all'istante la somma onnicomprensiva di euro 1.230,00 mediante assegno. Inoltre, con l'instaurazione della presente controversia, avvenuta in data 5/11/2013, lo stesso istante depositava copia dell'assegno bancario del 3/10/2013 di euro 1.230,00, dichiarando di averlo incassato a titolo di acconto.

A ciò si aggiunge quanto emerso in sede di udienza di discussione del 12/02/2014, nel corso della quale l'ufficio rilevava, oltre alla ricezione della somma di euro 1.230,00 da parte dell'istante, l'assenza di insoluti in capo allo stesso, a fronte dell'avvenuto storno di tutte le fatture da parte dell'operatore.

Tutte le argomentazioni che precedono consentono di ritenere applicabile l'art. 2 comma 1, del Regolamento Indennizzi, sopra richiamato.

Infatti, si rileva che la fattispecie in esame ha ad oggetto un'interruzione di servizio protrattasi, in riferimento alle due utenze business interessate, dal 28/06/2013 al 24/07/2013 per un totale di 27 giorni, come risulta dalla documentazione in atti relativa al procedimento di adozione di provvedimento temporaneo. L'istante, pertanto, in applicazione della Carta dei Servizi dell'operatore, che prevede un importo di euro 10,00 per ogni giorno di disservizio relativo ad un'utenza di tipo business, avrebbe avuto diritto ad un indennizzo pari ad euro 270,00 (10,00 euro X 27 giorni). Tale importo, moltiplicato per le due utenze interessate, avrebbe condotto alla somma complessiva di euro 540,00. Tale somma si ritiene già corrisposta dall'operatore e



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

percepita dall'istante attraverso l'incasso dell'assegno di euro 1.230,00. Relativamente allo storno delle fatture, dall'udienza di discussione è emersa l'assenza di insoluti in capo all'istante. Tuttavia, anche nel caso in cui dovessero residuare alcune somme insolute, le stesse saranno da ritenersi inglobate nella somma già corrisposta di euro 1.230,00, di gran lunga superiore all'importo cui l'utente avrebbe avuto diritto in applicazione della Carta dei Servizi dell'operatore.

Si rileva, inoltre, che non risulta configurarsi un ritardo nell'attivazione dei servizi, in quanto l'istante ha usufruito degli stessi, anche mediante l'utilizzo dei numeri provvisori, come risulta dalla fatturazione in atti, a partire dalla sottoscrizione della proposta di abbonamento sino al 28/06/2013, data di interruzione dei servizi; per poi riprenderne l'utilizzo dal 24/07/2013, data di archiviazione del procedimento di adozione di provvedimento temporaneo per cessata materia del contendere. Successivamente al 24/07/2013 nessun altro formulario GU5 risulta depositato agli atti per far valere un malfunzionamento delle utenze.

Si precisa, infine, la genericità della richiesta di indennizzo per tutti i disagi subiti ai sensi della Carta dei Servizi e della normativa a tutela del consumatore, in virtù del fatto che l'istante non ha provveduto all'individuazione specifica delle sue pretese e l'ufficio non può sostituirsi in tal senso.

Alla luce di tali considerazioni, dunque, tutte le richieste avanzate sono da rigettare.

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



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

1. Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.

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