

Determinazione n. 6/2016

DEFC.2016.6

Tit. 2014.1.10.21.120

del 29/04/2016

**OGGETTO: Definizione controversia XXX / Fastweb X, società a socio unico e soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Swisscom X**

La Responsabile del Servizio

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;

Viste 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";



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS;

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;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## **1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato la ritardata attivazione del servizio ADSL e la mancata risposta al reclamo nei confronti della società Fastweb X (di seguito Fastweb). In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere sottoscritto un contratto per l’attivazione dell’offerta “JOY” in data 14/11/2013;
- di avere sottoscritto una richiesta per l’affitto di un doppino a Telecom Italia X;
- di avere ottenuto l’attivazione del servizio solo in data 10/02/2014;
- di avere chiamato numerose volte il servizio clienti e presentato un reclamo.

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

- a) un indennizzo per la ritardata attivazione della linea ADSL;
- b) un indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

## **2. La posizione dell’operatore**

L’operatore, nella propria memoria, ha rilevato quanto segue: “In data 25/11/13 Fastweb provvedeva a richiedere a Telecom Italia X l’attivazione di “linea non attiva” destinata a servire l’istante, presso l’indirizzo in PDA. Il termine indicato per il rilascio della linea richiesta,



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

inizialmente fissato per il 03/12/2013, veniva differito, inizialmente al 10/01/2014 e successivamente al 31/01/2014, con ripetute rimodulazioni della “DAC”, sulle quali, si noti, Fastweb non esercita alcun potere, né può intervenire in alcun modo. Una volta ottenuto il rilascio di linea non attiva ed esperite con successo le necessarie verifiche tecniche preliminari, Fastweb in data 10/02/2014 ha potuto procedere all’attivazione dei servizi.”. Inoltre Fastweb rileva che: “...l’eventuale indennizzo di mancata risposta al reclamo andrebbe computato nella misura di euro 1,00 al giorno, per i giorni intercorrenti tra lo spirare del termine di 45 giorni previsto per il riscontro (28/02/2014) e la data in cui si è tenuta l’udienza fissata per il tentativo di conciliazione (24/03/2014), per un importo complessivo pari a 24,00 euro.”. L’operatore in sede di udienza di discussione ha avanzato a titolo conciliativo la somma omnicomprensiva di 210,00 euro.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere integralmente accolte come di seguito precisato.

a) La domanda a) è da accogliere. In particolare, a fronte della sottoscrizione del contratto intervenuta in data 14/11/2013, per l’attivazione di una nuova linea ADSL, l’operatore, ai sensi dell’art. 6.1 delle Condizioni Generali di Contratto ha l’obbligo di attivare i servizi “...entro 30 giorni dall’esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 giorni dalla ricezione da parte di Fastweb della proposta.”. Nel caso di specie i servizi sono stati richiesti dall’istante con proposta di abbonamento del 14/11/2013 e, pertanto, l’attivazione del servizio da parte di Fastweb sarebbe dovuta intervenire entro il 13/01/2014, cioè dopo 60 giorni dalla richiesta, come previsto dalle Condizioni Generali di Contratto richiamate sopra. Tuttavia, dalla documentazione in atti e, come confermato dalle parti, risulta che l’attivazione è avvenuta solo in data 10/02/2014, cioè con un ritardo di 28 giorni rispetto al termine di scadenza previsto.

Si ritiene, pertanto, di riconoscere in favore dell’istante l’indennizzo per ritardata attivazione del servizio in applicazione dell’art. 3, comma 1, del Regolamento



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

indennizzi. A fronte di un ritardo di 28 giorni, dunque, applicando 7,50 euro per ogni giorno di ritardo, si riconosce in favore dell'istante un indennizzo pari a 210,00 euro.

- b) La domanda b) è da accogliere. Agli atti risulta che l'istante ha inviato un reclamo all'operatore in data 14/01/2014. Tuttavia non emerge alcun riscontro da parte di Fastweb entro la scadenza del termine di 45 giorni, previsto dalle Condizioni Generali di Contratto. Si ritiene, dunque, di accogliere quanto rilevato dall'operatore nella propria memoria, che trova conforto nel punto III.5.3 della delibera Agcom n. 276/13/CONS, relativamente al calcolo dell'indennizzo nella misura di 1,00 euro al giorno per i giorni intercorrenti tra la scadenza del termine di 45 giorni previsto per il riscontro (28/02/2014) e la data in cui si è tenuta l'udienza fissata per il tentativo di conciliazione (24/03/2014). Si riconosce, pertanto, in favore dell'istante un indennizzo di 24 euro (1,00 euro per 24 giorni di ritardo).

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie l'istanza di XXX nei confronti della società Fastweb 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 210,00 (duecentodieci/00) a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione del servizio ADSL, secondo le motivazioni di cui al capo a);
  - II. euro 24,00 (ventiquattro/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, secondo le motivazioni di cui al capo b).



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

3. La società Fastweb X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina 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.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Servizio e dell'Autorità.

La Responsabile del Servizio  
Dott.ssa Patrizia Comi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)