

Protocollo: vedi segnatura XML

|             |                  |
|-------------|------------------|
| TITOLO      | 2015.1.10.4.1    |
|             | 2014.1.10.21.308 |
| LEGISLATURA | X                |

Il giorno 20 giugno 2017 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 RITA FILIPPINI

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSA XXX / FASTWEB X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

## 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;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2017. 1314);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 20 giugno 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### 1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato l'errata fatturazione e la sospensione dei servizi da parte 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 essere cliente Fastweb/Sky con un contratto unico per linea fissa, adsl e tre numerazioni mobili;
- di avere aderito, in data 21.09.2013, alla proposta commerciale "Mobile 500", che prevedeva l'acquisto di uno smartphone con un canone di euro circa 8,00 al mese per 30 mesi ed il versamento di un anticipo di euro 60,00 per un totale di euro 300,00;
- di avere ricevuto fatture Fastweb con addebiti di euro 16,35 al mese per 24 mesi per un totale di euro 452,40;
- di avere pagato senza giustificato motivo, nella fattura del mese di novembre 2013, una penale da recesso dovuta al cambio profilo di euro 30,76 oltre IVA;
- di avere avanzato reclami scritti all'operatore in data 22.1.2014, in data 10.2.2014 e in data 12.3.2014, senza avere alcun riscontro;
- di avere acquistato, su indicazione di Fastweb, al prezzo di euro 39,00, un router modello "Tecnicolor media access" per la necessità di collegare gli apparecchi offerti sia da Fastweb che da Sky;
- di avere ricevuto e collegato il router in data 26.2.2014 ma risultava difettoso;
- di aver subito l'interruzione dei servizi poiché non funzionavano i nuovi apparecchi acquistati da Sky al prezzo di euro 68,00 euro, né qualsiasi servizio legato al Wi-fi;
- di avere avanzato numerosi reclami telefonici, rispetto a molti dei quali appuntava i codici di riferimento, fino al reclamo scritto del 11.3.2014, trasmesso tramite posta elettronica certificata e di cui non ha ricevuto risposta;
- di avere ottenuto la riattivazione del servizio il 2.4.2014, solo in seguito alla presentazione di GU5;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

- di avere subito un ulteriore disservizio, dal 15.5.2014 fino al 20.5.2014, in merito al quale ha avanzato ulteriore istanza di provvedimento temporaneo;
- di essere migrato verso altro operatore con un'utenza mobile in data 27.3.2014, e di aver ricevuto e pagato una fattura con l'intero importo del telefono al prezzo maggiorato e difforme da contratto;

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

- a) l'indennizzo per la sospensione illegittima del servizio adsl, dal 26.02.2014 al 02.04.2014 per un totale di euro 195,00, oppure l'indennizzo per l'attivazione di 4 servizi non richiesti non accessori;
- b) il rimborso della somma pagata a titolo di canone per il mese di marzo 2012, pari ad euro 17,72; il rimborso delle fatture pagate a sky dal 26.02.2014 al 2.4.2014;
- c) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami, verbali e scritti, ai sensi dell'art. 11 Del 73/11/Cons, nella misura massima di cui all'articolo, euro 300,00, per ciascun diverso oggetto, l'errata fatturazione mai corretta e/o rimborsata e la sospensione del servizio adsl, per un totale di euro 600,00.

## **2. La posizione dell'operatore**

La società Fastweb non ha inoltrato la propria memoria alla controparte, come segnalato dallo stesso istante nel verbale d'udienza del 14.10.2014 (prot. AL/2014/38776 DEL 14.10.2014), non adempiendo a quanto indicato nell'art.16 comma 2 del Regolamento. Pertanto, la stessa non potrà essere valutata perché irricevibile.

## **3. Motivazione della decisione**

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

- a) Le domande a) e b) sono trattate congiuntamente e sono da accogliere parzialmente.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

In via preliminare, a fronte dell'impossibilità di utilizzare la memoria del gestore ai fini del presente procedimento e a fronte di una ricostruzione dei fatti ad opera di parte istante poco chiara, si ritiene opportuno inquadrare l'oggetto della presente controversia nella sospensione del servizio. Pertanto, la questione verrà esaminata sulla base di quanto risulta agli atti in riferimento all'istanza di adozione di provvedimento temporaneo avanzata dall'istante. Per quanto riguarda, quindi, la richiesta di indennizzo per la sospensione del servizio adsl, si precisa che l'arco temporale va considerato dal 23.3.2014, data di presentazione del GU5 presso il Corecom, fino al 13.05.2014, data di archiviazione del procedimento di riattivazione del provvedimento temporaneo, per un totale di 52 giorni. Alla luce di ciò, in applicazione dell'art. 4, comma 1, del Regolamento indennizzi, si riconosce un indennizzo che va dal 23.3.2014 al 13.05.2014 per un totale euro 390,00 (7,50 x 52 giorni). Inoltre, in virtù del riconoscimento di tale indennizzo si ritiene di riconoscere in favore dell'istante anche il diritto allo storno/rimborso degli importi addebitati per il servizio adsl di cui alle fatture Fastweb emesse nel periodo interessato dalla sospensione del servizio (23.03.2014 - 13.05.2014). Si precisa, infine, che la restante parte della richiesta di cui al capo a) è da rigettare poiché, nel caso di specie, dalla documentazione in atti non si rileva che il disagio subito dall'istante riguardi l'attivazione di servizi non accessori non richiesti, bensì la sospensione illegittima del servizio adsl di cui sopra.

- b) La domanda c) è da accogliere parzialmente. In particolare, la richiesta dell'istante è fondata in quanto l'operatore non ha fornito prova di aver riscontrato i reclami inviati dall'istante, così come previsto dall'articolo 8, comma 4, della delibera n.179/03/CSP. Ne consegue che l'istante abbia diritto alla corresponsione dell'indennizzo di cui all'articolo 11 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CON. Ciò detto, è d'altro canto da rilevare come l'art. 11, comma 2 del Regolamento indennizzi preveda che per questa fattispecie l'indennizzo vada considerato in misura unitaria, a prescindere dal numero dei reclami avanzati purché riconducibili al medesimo disservizio. Dalla documentazione in atti, si rileva che l'unico dei reclami depositati con comprovata ricezione da parte del destinatario, è datato 12.03.2014 ed è rimasto privo di riscontro. Considerato che dalla



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

data del 27.04.2014 (corrispondente al giorno successivo allo scadere del termine di 45 giorni previsti dalla Carta Servizi dell'operatore per la risposta a partire dal ricevimento del reclamo) alla data dell'udienza di conciliazione (23.07.2014, data prevista come *dies ad quem* dalle Linee Guida Agcom, delibera 276/13/CONS, punto III.5.3) sono decorsi 89 giorni, si ritiene di riconoscere in favore dell'istante un indennizzo di euro 89,00.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, 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 390,00 (trecentonovanta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio adsl dal 23.03.2014 al 13.05.2014, per le motivazioni di cui al capo a).
  - II. euro 89,00 (ottantanove/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, per le motivazioni di cui al capo b).
3. La società Fastweb X è tenuta allo storno/rimborso degli importi addebitati per il servizio adsl di cui alle fatture Fastweb emesse nel periodo interessato dalla sospensione del servizio (23.03.2014 - 13.05.2014), per le motivazioni di cui al capo c).

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.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

*Firmato digitalmente*

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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