

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.223
LEGISLATURA	X

Il giorno 13 ottobre 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 CONTROVERSIA 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.2017.2006);



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 13 ottobre 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato, nei confronti della società Fastweb X, la mancata fornitura del servizio richiesto (telefonia fissa e internet/Adsl), nonché la sospensione dello stesso.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento (non, invece, nel corso dell'audizione, non avendo ad essa preso parte), l'istante ha dichiarato quanto segue:

- il 9 giugno 2013, l'istante sottoscriveva un contratto con Fastweb in un centro commerciale optando per l'offerta che prevedeva, per il primo anno, il pagamento della somma di euro 29,00 mensili all inclusive, con successivo passaggio ad euro 36,00. A tal riguardo, l'istante lamentava il fatto che le fatture emesse riportavano, invece, altri importi, superiori a quelli pattuiti;
- l'istante, inoltre, pagava la prima fattura, calcolata a partire dal 9 giugno 2013, quando, invece, il servizio veniva attivato il 4 luglio 2013, nonché, per intero, la fattura relativa al mese di novembre 2013 senza, peraltro, usufruire del servizio, interrotto per guasto.

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

- a) un indennizzo per il mancato servizio e per la sospensione dello stesso.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella propria memoria, contesta la fondatezza della richiesta avanzata dall'istante.

In particolare, rispetto ai costi pagati per le fatture emesse, si evidenzia come, anche a seguito dei reclami ricevuti, il Servizio Clienti abbia, al riguardo, già provveduto applicando una serie di sconti sui servizi attivi, tali da garantire attualmente all'istante gli stessi ad una cifra inferiore a quella indicata dal medesimo quale somma pattuita.



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)

Rispetto, poi, al disservizio tecnico, si precisa come l'operatore sia prontamente intervenuto nel tentativo di risolvere la problematica nel minor tempo possibile.

Si sottolinea, infine, come, in relazione alla segnalazione pervenuta, l'operatore abbia già erogato la somma di euro 50,00 in data 14/01/2014.

### 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.

- a) La richiesta di indennizzo per mancato servizio non può essere accolta. In particolare, la Carta dei servizi Fastweb, al punto 5.1 "Tempo di attivazione dei Servizi", fissa in 60 giorni dalla proposta di abbonamento il tempo massimo di attivazione del servizio. Nel caso di specie, la sottoscrizione del contratto è intervenuta in data 9/06/2013 e l'attivazione del servizio, secondo quanto assunto da parte istante, in data 4/07/2013. Considerato che il tempo di attivazione del servizio risulta conforme alle tempistiche fissate da Fastweb nella sua Carta dei servizi, la richiesta dell'istante risulta priva di qualsiasi fondamento.
- b) Rispetto alla richiesta di indennizzo per sospensione del servizio, avvenuta, causa guasto, nel mese di novembre 2013, poichè l'operatore rileva di essere prontamente intervenuto nel tentativo di risolvere la problematica nel minor tempo possibile e di avere erogato la somma di euro 50,00 in data 14/01/2014, ma di tutto ciò non fornisce, tuttavia, alcuna prova, si ritiene di accogliere la stessa e di riconoscere all'istante la somma di euro 1.327,50.

Ciò sulla base dell'art. 5, commi 2 e 3, dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, trattandosi di irregolare erogazione del servizio dovuta a ritardo imputabile all'operatore nella riparazione del guasto, comportante la corresponsione di un



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)

indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento, nonchè, per quanto riguarda la corretta individuazione del periodo di riferimento per il calcolo dell'indennizzo, in assenza di documentazione al riguardo, del punto III.5.3. ("Criteri temporali per il calcolo") delle Linee Guida di cui alla Delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, che porta ad individuare quale dies ad quo di tale periodo il 30/11/2013 (data di inizio del disservizio, calcolata ai sensi del punto 5.2 della Carta dei Servizi Fastweb, che indica, quale criterio di computo, l'inutile decorso di 72 ore dalla segnalazione da parte dell'utente, avvenuta, in questo caso, per iscritto, il 27/11/2013) e quale dies ad quem il 14/5/2015 (data di svolgimento dell'udienza di conciliazione, che rappresenta la prima occasione di incontro tra utente ed operatore).

Infine, benchè il malfunzionamento abbia riguardato due servizi (telefonia fissa ed internet/Adsl) relativi all'utenza interessata (0522/XXXXXX), si ritiene, tuttavia, di riconoscere un solo indennizzo, calcolato in misura unitaria; ciò in ossequio al principio di equità di cui all'art. 12, comma 1 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, come esplicitato al punto III.5.3. ("Criteri temporali per il calcolo") delle Linee Guida di cui alla Delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013.

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 di Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb X è tenuta a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:



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)

- I. euro 1.327,50 (milletrecentoventisette/50) a titolo di indennizzo per sospensione del servizio relativo alla utenza di cui sopra (euro 2,50 per 531 giorni complessivi di interruzione del servizio);
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.

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)