

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.167
LEGISLATURA	X

Il giorno 08 maggio 2018 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. 051 527.6390

e-mail [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 n. 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";

Vista la delibera Agcom Delibera n. 116/11/CIR;

Visto l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

Vista la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail [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)

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1048);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 08 maggio 2018;

## **1. La posizione dell'istante**

L'istante lamenta la mancata attivazione del servizio ADSL ad opera dell'operatore Fastweb X (di seguito Fastweb).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che in data 6.06.2015 sottoscriveva contratto business comprendente l'assegnazione di un modem per l'utilizzo di internet illimitato;
- che in data 7.07.2015 un tecnico provvedeva ad allacciare la linea voce assegnando il numero fisso, comunicando che il modem sarebbe stato inviato a mezzo posta;
- che in data 2.09.2015 veniva inviato reclamo a mezzo pec stante il mancato recapito del modem. A tale reclamo, Fastweb rispondeva che l'apparecchio non era mai stato inviato a causa dell'assenza della linea internet, senza motivarne le ragioni.

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

- a) l'annullamento del contratto per inadempimento dell'operatore;
- b) il rimborso di quanto pagato in eccedenza per la linea internet, mai attivata;
- c) l'indennizzo per mancata attivazione del servizio ADSL dall'8.07.2015 per Euro 15,00 pro die trattandosi di utenza business;
- d) l'indennizzo per la perdita del numero di telefono come conseguenza dell'annullamento del contratto per Euro 100,00;
- e) l'indennizzo per mancata risposta a reclamo per Euro 300,00.

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

L'operatore ritenendo infondate in fatto e in diritto le doglianze di parte istante, precisa quanto segue.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail [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)

La richiesta di annullamento del contratto è da dichiararsi inammissibile in quanto esulante i poteri riconosciuti all'Autorità adita. In riferimento al contratto stipulato dall'istante, l'operatore rileva come lo stesso faccia riferimento ad una tecnologia HDSL la quale presuppone l'utilizzo di una infrastruttura di accesso di proprietà di Tim X quale ex monopolista. Nel caso di specie la richiesta di accesso veniva ripetutamente bocciata da Tim X, con la causale "*cliente rifiuta l'intervento tecnico*", di fatto impedendo l'attivazione del servizio. Nulla pertanto risulta imputabile a Fastweb.

Nel caso invece dovesse venire riconosciuto un indennizzo all'istante, il computo dello stesso dovrebbe tenere conto dei 60 giorni di tempo per l'attivazione a partire dalla ricezione della proposta di abbonamento e l'Autorità dovrebbe tenere conto del lasso di tempo intercorso tra il verificarsi del disservizio e il manifestarsi della volontà dell'utente di cambiare operatore.

L'operatore rileva infine che la domanda di indennizzo per la perdita del numero conseguente all'annullamento del contratto deve essere respinta in quanto lo stesso sarebbe conseguenza di una richiesta dell'istante parimenti inammissibile.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere parzialmente accolte, per le ragioni di seguito precisate.

A) La domanda a) relativa all'annullamento del contratto per inadempimento dell'operatore e la domanda d) relativa all'indennizzo per la perdita del numero di telefono come conseguenza dell'annullamento del contratto, vengono trattate congiuntamente e sono respinte.

La richiesta di annullamento del contratto per inadempimento non può essere accolta in quanto siffatto accertamento esula dai poteri riconosciuti alla scrivente Autorità ai sensi e per gli effetti della delibera n. 73/11/CONS. Come conseguenza immediata e diretta di ciò, non può trovare altresì accoglimento la richiesta di indennizzo per Euro 100,00 per la perdita del numero fisso a seguito dell'annullamento del contratto, dal momento che tale perdita non si è ancora di fatto verificata e che il contratto non è annullabile in questa sede.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail [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)

B) La domanda b) relativa al rimborso di quanto pagato in eccedenza per la linea internet mai attivata e la domanda c) relativa all'indennizzo per mancata attivazione del servizio ADSL dall'8.07.2015, vengono parzialmente accolte e sono trattate congiuntamente.

La richiesta di indennizzo per mancata attivazione del servizio Internet si ritiene assorbente della richiesta di rimborso delle cifre pagate relativamente al servizio stesso e ricomprese nel canone di abbonamento. Nel caso di specie occorre rilevare come non solo la mancata attivazione del servizio risulti provata e non controversa, ma anche che l'operatore non ha dato alcun riscontro al reclamo inviato dall'istante in data 3.09.2015. A nulla rilevano le obiezioni sul punto effettuate da Fastweb, in quanto le ragioni del disservizio occorso, qualora fossero state realmente ad essa non imputabili, andavano comunque adeguatamente illustrate e motivate all'utente. Sul punto l'orientamento dell'Autorità Garante è costante e uniforme: *“Qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo rispetto alla richiesta di attivazione della linea rispetto alle tempistiche stabilite nelle condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso (per esempio la necessità di ottenere permessi amministrativi o autorizzazioni analoghe o fatti ascrivibili all'utente) ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo “formale” ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto. Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati, per esempio documentando la tempestività delle richieste inviate alla Pubblica Amministrazione competente. In tutti i casi contrari, l'utente ha diritto ad un indennizzo da calcolare secondo le previsioni della carta dei servizi per il ritardo o l'inadempimento, per il periodo di tempo direttamente imputabile all'operatore (decurtando, per esempio, i tempi di attesa per il rilascio dei permessi amministrativi), fino alla soluzione del problema o alla domanda di definizione dinanzi all'Autorità, sempre che vi sia stata un'idonea*



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail [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)

*informativa, altrimenti l'indennizzo deve essere calcolato fino a quando l'utente non sia stato correttamente informato dei fatti (e, quindi, per esempio, fino alla udienza di discussione)"*

Agcom delibera n. 116/11/CIR.

Nel caso di specie l'onere probatorio in capo all'operatore non può dirsi assolto e viene dunque riconosciuto un indennizzo per mancata attivazione del servizio ADSL ai sensi e per gli effetti dell'art. 3 dell'allegato A alla delibera Agcom n. 73/11/CONS per il periodo dal 06.06.2015 a cui vanno aggiunti giorni 60 previsti dal contratto, quindi con decorrenza 05.08.2015 al 12.01.2016 (data dell'udienza di conciliazione) così per complessivi Euro 2.400,00 (Euro 7,50 *pro die* x 2 servizio business x 160 giorni).

C) La domanda e) relativa all'indennizzo per mancata risposta al reclamo viene accolta ma rimodulata nel quantum.

L'utente ha inviato formale reclamo a mezzo pec in data 3.09.2015 (lettera datata 2.09.2015 ma ricevute di accettazione e di avvenuta consegna datate 3.09.2015) e di esso ha fornito prova allegando in atti sia la lettera che le relative attestazioni di invio. A tale reclamo Fastweb non ha mai dato alcun riscontro e risulta pertanto dovuto indennizzo ai sensi dell'art. 11 dell'allegato A alla delibera Agcom n. 73/11/CONS per complessivi 86 giorni (dal giorno 18.10.2015, termine calcolato aggiungendo i 45 giorni dovuti all'operatore per la risposta al reclamo e fino al 12.01.2016 data dell'udienza di conciliazione) per Euro 1,00 *pro die* e dunque per totali Euro 86,00.

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 le domande dell'Avv. XXX nei confronti di Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb X è tenuta a corrispondere in favore dell'istante i seguenti importi:



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail [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 2.400,00 (Euro 7,50 *pro die* x 2 servizio business x 160 giorni) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio ADSL, per le motivazioni di cui al punto B);
- II. Euro 86,00 (Euro 1,00 *pro die* x 86 giorni) a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo, per le motivazioni di cui al punto C).
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. 051 527.6390

e-mail [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)