

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Titolo	2015.1.10.4
	2015.1.10.21.129
Legislatura	X

Il giorno 23 gennaio 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. 051 527.7628

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";

Viste le Delibere Corecom Lombardia 17/12 e 29/12;

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 dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna"

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 Rita Filippini (NP.2018.159);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 23 gennaio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata fornitura del servizio, l'applicazione di spese non giustificate in fattura e la ritardata migrazione nei confronti di Fastweb X (indicata per brevità nel prosieguo del presente atto con Fastweb). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere sottoscritto un contratto con Fastweb tramite un agente il 24/07/2013 con conseguente richiesta di migrazione da BT Italia X;
- di avere ricevuto in data 19/08/2013 la visita di un tecnico SITE che assicurava che sarebbe tornato per ultimare i collegamenti;
- di avere ricevuto una fattura Fastweb in data 16/09/2013 relativa ai periodi dal 20/08/2013 al 31/08/2013 e dal 01/09/2013 al 31/10/2013;
- di avere immediatamente e ripetutamente (tramite raccomandata AR, mail, fax) contestato tale fattura in quanto relativa a periodi in cui i servizi non erano ancora stati attivati;
- di avere inoltre rilevato che in fattura era stata sbagliata l'indicazione della propria ragione sociale;
- di avere ricevuto in data 25/09/2013 una nuova visita di un tecnico SITE che eseguiva la NP del solo numero XXXXX290 e contestualmente verificava che per il numero XXXXXX106 c'era un problema con BT Italia X;
- di avere richiesto ripetutamente a Fastweb, sia tramite contatti telefonici che tramite il reinvio formale in data 01/10/2013 del contratto sottoscritto (con relativa tariffa concordata) che i servizi richiesti venissero forniti correttamente ed integralmente;



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

- che i 4 indirizzi IP statici sono stati attivati il 29/05/2014;
- che la NP è stata sbloccata il 06/06/2014 a seguito di comunicazione da parte di BT Italia di un codice di migrazione diverso da quello fornito fino a quel momento da parte di BT Italia stesso (con quest'ultimo operatore, cui erano state mosse contestazioni, è stato raggiunto un accordo in sede di udienza di conciliazione);

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

- a) rimborso dei servizi pagati nelle fatture di cui non si è fruito (voce e Internet);
- b) indennizzi relativi a ciascun disservizio e per la mancata risposta al reclamo;
- c) ulteriore risarcimento danni/indennizzo di euro 2.500,00 a ristoro della minore produttività e del tempo perso.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Fastweb non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.

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.

Preliminarmente, occorre chiarire che la richiesta sub c) di ulteriore risarcimento danni/indennizzo di euro 2.500,00 non sarà oggetto di trattazione in quanto inammissibile ai sensi delle "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche" approvate con delibera AGCOM n. 276/13/Cons. Il punto III.1.3 di tale delibera infatti testualmente recita: "...Nel caso in cui ...la parte richieda sia la liquidazione degli indennizzi contrattuali che dei danni, in sede di pronuncia la domanda di danni deve essere dichiarata inammissibile".



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

a) Per quanto concerne il rimborso dei servizi pagati e di cui non si è fruito, la relativa richiesta può essere accolta. L'istante ha prodotto un primo reclamo via raccomandata A.R. ricevuto da Fastweb il 24/09/2013 ed un secondo reclamo inviato via mail il giorno 01/10/2013. Ai suddetti reclami non è stata data risposta. L'istante ha altresì dichiarato che il disservizio relativo ad Internet è cessato il 29/05/2014 mentre il disservizio relativo alla migrazione del numero XXXXXX106 è cessato indicativamente il 06/06/2014 a seguito di comunicazione del codice di migrazione da parte di BT Italia. In assenza di memoria da parte dell'operatore si applica il principio ordinamentale di cui all'articolo 115, comma 1, c.p.c., con conseguente implicita acquiescenza e accettazione rispetto alle deduzioni, alle produzioni e alle contestazioni formulate dal ricorrente in ordine alla fattispecie controversa (cfr. Delibere Corecom Lombardia 17/12 e 29/12). Dalla documentazione prodotta risulta che l'istante ha provveduto al pagamento dei seguenti importi a Fastweb nel periodo in cui lamenta i disservizi:

- 09/10/2013: euro 3,33 (documento riassuntivo banca);
- 30/09/2013: euro 403,35 (documento riassuntivo banca e fattura LA00105036 del 31/08/2013);
- 30/11/2013: euro 197,64 (documento riassuntivo banca);
- 31/01/2014: euro 197,64 (estratto conto banca relativo a fattura LA00173638);
- 31/03/2014: euro 197,64 (estratto conto banca relativo a fattura LA00030723);
- 03/06/2014: euro 199,56 (estratto conto banca relativo a fattura LA00067352);
- 31/07/2014: euro 198,74 (estratto conto banca relativo a fattura LA00112972);
- 30/09/2014: euro 198,71 (estratto conto banca relativo a fattura LA00150966);
- 01/12/2014; euro 206,36 (estratto conto banca relativo a fattura LA00191415);
- 02/02/2015: euro 272,21 (estratto conto banca relativo a fattura LA00237099).

Pertanto, a fronte di tali pagamenti da parte dell'istante e della mancata contestazione in sede di memoria da parte dell'operatore, si dispone il rimborso a favore dell'istante degli importi pagati relativamente ai servizi contestati di cui



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

l'utente non ha fruito (4 indirizzi IP statici e telefonia fissa non migrata), a far data dalla sottoscrizione del contratto fino al 29/05/2014 relativamente al disservizio Internet e fino al 06/06/2014 per quanto riguarda il disservizio attinente la migrazione;

b) per quanto attiene la richiesta di indennizzi relativi a ciascun disservizio e per la mancata risposta al reclamo, la stessa trova parziale accoglimento come di seguito specificato:

- Indennizzo per la ritardata attivazione dei 4 indirizzi IP Statici. Attesa la natura accessoria di tale servizio (si veda in proposito la delibera AGCOM 4/11/CIR del 13/01/2015), trova applicazione la misura indennitaria di euro 600,00, pari al doppio del limite massimo di euro 300,00, in conformità a quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 3, comma 4, e 12, comma 2 del , Regolamento indennizzi, considerata la durata del disservizio (249 giorni calcolati dal 22/09/2013 – data entro la quale Fastweb avrebbe dovuto attivare il servizio Internet ai sensi della propria Carta Servizi ovvero 60 giorni dalla sottoscrizione del contratto - al 29/05/2014).
- Indennizzo per la ritardata migrazione del n. XXXXXXXX106: lo stesso si ritiene non dovuto in quanto imputabile all'operatore BT Italia X con cui l'istante ha sottoscritto un accordo in sede di conciliazione ;
- Indennizzo per la mancata risposta al reclamo: lo stesso si ritiene dovuto a far data dal 07/11/2013 (termine di 45 giorni dalla ricezione del reclamo entro il quale l'operatore avrebbe dovuto formulare una risposta) fino al 19/05/2014 (data della prima udienza di conciliazione) euro 1,00 x 193= euro 193,00.

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.



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

2. La società Fastweb X è tenuta a rimborsare all'istante degli importi pagati relativamente ai servizi contestati di cui l'utente non ha fruito (4 indirizzi IP statici e telefonia fissa non migrata), a far data dalla sottoscrizione del contratto fino al 29/05/2014 relativamente al disservizio Internet e fino al 06/06/2014 per quanto riguarda il disservizio attinente la migrazione;
3. 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 600,00 (seicento) a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione dei 4 indirizzi IP statici ;
 - II. euro 193,00 (centonovantatre) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
4. 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.



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

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 - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom