

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.252
LEGISLATURA	X

Il giorno 19 giugno 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 - 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 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 n. 498/16/CONS;

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 regionale 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 - 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.2018.1430);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 19 giugno 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la scarsa qualità fornito da parte dell'operatore Fastweb X (di seguito Fastweb) relativamente alla propria utenza business ADSL e voce. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che in data 21.01.2016 veniva sottoscritto un contratto di abbonamento business per n. 2 linee xxxx388 e xxxx370;
- che la linea xxxx388 presentava difficoltà di connessione e scarsa qualità delle chiamate;
- che la linea xxxx370 presentava una qualità dati instabile e insoddisfacente;
- che in data 11.10.2016 veniva inviato formale reclamo, senza esito.

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

- a) lo storno integrale di eventuali costi applicati in ipotesi di recesso anticipato;
- b) l'indennizzo per il malfunzionamento delle linee;
- c) l'indennizzo per mancata risposta a reclamo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore contesta integralmente quanto dedotto da parte istante e specifica quanto segue.

In primo luogo, viene contestata la genericità delle doglianze proposte e la carenza dell'onere probatorio a suffragio delle stesse.

La rappresentazione dei fatti proposta dall'istante risulta parziale, dal momento che non evidenzia il fatto che le fatture emesse non venivano corrisposte, situazione perdurante sino al gennaio 2017, quando veniva inviata lettera di recesso. Che alla chiusura del contratto è stata applicato un importo forfettario, come contrattualmente previsto, in ragione del fatto che il rapporto è stato interrotto prima del termine stabilito in 48 mesi. Nessun inadempimento può



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

pertanto essere imputato all'operatore, il quale rileva un credito nei confronti dell'istante pari ad Euro 2.311,75.

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 alla richiesta di storno integrale di eventuali costi applicati in ipotesi di recesso anticipato, viene parzialmente accolta.

Invero la delibera n. 498/16/CONS prevede che sia diritto dell'operatore vantare la penale in forza del legame contrattuale che prevede un tempo minimo di permanenza, ma dall'altro lato che tale penale debba essere rimodulata a seconda del periodo di permanenza del cliente ed effettivamente goduto dall'operatore. Pertanto, tenuto conto che il contratto è stato stipulato in data 21.01.2016 e che è stato cessato in data 25.01.2017, quindi il cliente è rimasto contrattualizzato per un periodo di 12 mesi in luogo di 48, la penale deve essere stornata per Euro 250,00 oltre IVA (Euro 1.000,00 oltre IVA: 48 mesi x 12 mesi). Pertanto, l'operatore è tenuto stornare Euro 250,00 oltre IVA, relativi alla penale per recesso anticipato, dalla fattura LA000761662 del 14.03.2017.

B) La domanda b) viene accolta. I malfunzionamenti delle linee oggetto del contratto *de quo* sono stati rappresentati dall'istante con reclamo dell'11.10.2016 via pec, senza mai trovare ristoro. Anche in sede istruttoria l'operatore non ha dato risposte sul punto, non assolvendo l'onere probatorio a proprio carico e nulla deducendo. Pertanto, aggiungendo le 72 ore previste dalla carta servizi dell'operatore per la risoluzione del disservizio (equivalente a 3 giorni), la data del *dies a quo* del ritardo si sposta al 14.10.2016. Viene pertanto riconosciuto indennizzo per le due linee per il servizio voce e per il servizio ADSL, ciascuna indennizzata nella misura di Euro 2,50 *pro die* raddoppiata in forza della natura business dell'utente, il tutto per complessivi 103 giorni [dal 14.10.2016 (data del reclamo computata ai giorni di risoluzione del disservizio) al 25.01.2017 (data di cessazione del servizio)] e per Euro 515,00 (Euro 2,50 x 103 giorni x 2) per il servizio voce ed Euro 515,00 per il servizio internet (Euro 2,50 x 103 giorni x 2).



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

C) La domanda di cui al punto c) viene accolta. La richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo trova accoglimento dal momento che lo stesso, presentato a mezzo pec in data 11.10.2016, non ha mai avuto riscontro da parte dell'operatore, che nulla deduce sul punto nemmeno in questa sede. Viene pertanto quantificato indennizzo ai sensi dell'art. 11 del Regolamento per complessivi Euro 145,00 pari ad Euro 1,00 pro die per totali 145 giorni (dal 11.10.2016 al 19.04.2017 data conciliazione, detratti 45 giorni di termini *ex lege* concesso all'operatore per la risposta).

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 della società XXX nei confronti di Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb X è tenuta stornare Euro 250,00 oltre IVA, relativi alla penale per recesso anticipato, dalla fattura LA000761662 del 14.03.2017 e a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. Euro 515,00 (cinquecentoquindici/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce (Euro 2,50 x 103 giorni x 2), per le ragioni di cui al punto B);
 - II. Euro 515,00 (cinquecentoquindici /00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio internet (Euro 2,50 x 103 giorni x 2), per le ragioni di cui al punto B);
 - III. Euro 145,00 (centoquarantacinque/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo (145 giorni x 1,00 Euro), per le ragioni di cui al punto C).



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

3. La società Fastweb X è tenuta altresì a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento 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 - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom