

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.178
LEGISLATURA	X

Il giorno 28 giugno 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

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. 051 527.6390

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. 126/16/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 regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1526);



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

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 28 giugno 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la parziale e ritardata fornitura del servizio e la mancata trasparenza contrattuale nei confronti della società Fastweb X (di seguito Fastweb).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che in data 16.05.2013 l'istante attivava il servizio SuperSurf di Fastweb e immediatamente sorgevano problemi con il servizio Adsl, per i quali l'istante provvedeva ad aprire numerose segnalazioni;
- che veniva inoltre segnalata la cronica lentezza della linea per la quale attraverso uno speedtest, si rilevava che era al di sotto dei 2.1. megabit garantiti;
- che quanto descritto ha comportato la sostituzione di due apparati (in data 22.11.2013, gennaio 2014) e la riprogrammazione da parte di un tecnico inviato a domicilio (30.01.2014);
- che non era possibile utilizzare Nemesys perché la tipologia dell'apparato non consentiva il suo corretto svolgimento e che la misurazione si è potuta effettuare una sola volta in data 24.11.2013;
- che a partire da marzo 2014 si è avuto un ulteriore peggioramento;
- che per quanto sopra l'istante provvedeva con raccomandata AR del 02.07.2014 a recedere dal contratto, lasciando aperto il contratto con la pay tv Sky;
- che il 25.07.2014 l'istante rientrava in Telecom Italia;
- che nonostante quanto sopra la procedura con Fastweb restava aperta e che l'operatore continuava a fatturare;
- che quindi l'istante provvedeva a contattare Fastweb più volte per cessare il contratto, senza risultati;
- che il 30 dicembre 2014 l'istante si vedeva sospendere il servizio Sky;
- che l'istante iniziava quindi a pagare tramite bollettino postale solo la parte di Sky Italia e la situazione quindi sembrava normalizzata;



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

- che nonostante questo l'istante rilevava che non era stato cessato il contratto con Fastweb.

Nelle memorie di replica insiste in quanto già dedotto in memoria GU14.

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

- a) di interrompere ogni ed eventuale procedura di recupero del credito cessando l'invio di ulteriori fatture;
- b) di accertare l'avvenuta risoluzione del contratto a far data dal 04.08.2014 e dichiarare nulle le fatture emesse successivamente;
- c) di disporre lo storno delle fatture emesse successivamente al recesso;
- d) l'indennizzo per malfunzionamento del servizio voce e dati per Euro 735,00 (294 giorni per 2,50 Euro);
- e) l'indennizzo di Euro 1.200,00 (dal 04.08.2014 al 01.04.2015 240 giorni per 5,00) a titolo di indennizzo per mancata gestione del recesso;
- f) l'indennizzo di Euro 600,00 per mancata gestione dei reclami di cui Euro 300,00 per mancata gestione dei reclami e Euro 300,00 per il mancato riscontro alle numerose richieste di spiegazione;
- g) la corresponsione di Euro 4,80 a titolo di rimborso spese esenti per la raccomandata inviata a Sky Italia;
- h) la corresponsione di Euro 191,55 a titolo di rimborso somme pagate a decorrere da agosto 2014 per servizio Fastweb non fruito;
- i) di disporre la rimozione a spese di Fastweb di quanto eventualmente installato presso il domicilio con ripristino dei luoghi;
- j) di riconoscere un rimborso spese legali quantificato in Euro 200,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore specifica che l'istante aveva aderito ad un contratto denominato Home Pack Full che prevedeva l'erogazione del servizio Fastweb mediante tecnologia Adsl secondo i termini dell'offerta commerciale SuperSurf al canone mensile di Euro 25,00 al mese.

Rileva che nessuna garanzia è mai stata offerta da Fastweb in ordine alla velocità minima di navigazione né per quanto concerne il download dei dati né in upload.



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

Precisa inoltre che la schermata prodotta dall'istante non ha alcun valore probatorio in quanto reca una data successiva ai fatti controversi (25.10.2015) e in secondo luogo perché non fa riferimento all'offerta SuperSurf.

L'istante poi lamenta che il disagio si sarebbe manifestato fin dall'attivazione, ma produce una misurazione con data 23/11/2013.

Eccepisce che l'istante lamenti sin dall'inizio dell'attivazione problemi legati alla lentezza della navigazione in quanto la prima misurazione risale al 23.11.2013 dalla quale peraltro non si evince disservizio e che l'utente aveva comunque la possibilità di rivolgersi ad altro operatore, come ha fatto successivamente nel luglio 2014.

Rileva che si registrano segnalazioni in data 22.11.2013, risolte con intervento di operatore Fastweb e nel gennaio 2014, con sostituzione del modem.

In merito alla ritardata gestione del recesso osserva che le problematiche insorte sono riconducibili alla peculiarità del contratto scelto dal cliente.

Il contratto Home Pack consente di godere di tariffe promozionali. I servizi in questione, aggiunge, sono regolati da due distinti contratti, per i rispettivi servizi, e dalle rispettive condizioni generali di abbonamento, oltre che dalle condizioni generali relative all'offerta congiunta.

Per la fatturazione quindi ciascuna società provvede a fatturare distintamente gli importi relativi ai propri servizi fermo restando l'invio di un documento unico di riepilogo in cui sono riportati gli importi sia da Sky che da Fastweb. Al venir meno di uno dei due negozi il cliente decade dalla facoltà di usufruire della promozione.

In base alle condizioni generali di contratto l'eventuale recesso dall'intero contratto Home Pack avrebbe dovuto essere comunicato all'indirizzo indicato all'art. 7 delle condizioni generali dell'offerta, mentre la comunicazione di recesso dal solo contratto Fastweb avrebbe dovuto essere inviata all'indirizzo indicato nell'art. 10 delle condizioni generali.

In ogni caso evidenzia l'infondatezza della richiesta di indennizzo per mancata gestione del recesso e comunque l'utente in tal caso è ristorato con il rimborso del pagamento di eventuali importi non dovuti ovvero con lo storno dell'insoluto generato dalla tardiva cessazione.

In tal caso le uniche fatture indebitamente pagate risultano essere quelle di agosto e settembre 2014, per complessivi Euro 74,62.



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

Controparte riferisce di aver provveduto a pagare anche fatture successive per un importo di Euro 114,93, che non risulta dal quadro contabile.

Rileva inoltre che l'eventuale rimborso non tiene conto dei costi di disattivazione dovuti contrattualmente e nella fattispecie ammontanti ad Euro 95,89 oltre IVA che non sono mai stati corrisposti, come l'addebito per recesso anticipato pari ad Euro 118,00 oltre IVA.

Ne consegue che l'importo richiesto dall'istante a titolo di rimborso delle somme pagate a titolo di canone di abbonamento per Euro 191,55 complessivi, risulta compensato dalle somme dovute per i costi summenzionati.

Rileva che la posizione dell'istante, al netto delle note di credito emesse, presenta un insoluto pari ad Euro 218,51.

Infine, rileva che nessun reclamo scritto è stato avanzato dalla cliente.

Chiede quindi di respingere ogni richiesta dell'istante.

In data 06.11.2017 richiede al Corecom di prendere i provvedimenti necessari in quanto l'istante ha presentato anche atto di citazione per la medesima materia del contendere avanti il Giudice di Pace di Ferrara.

3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente va osservato che l'istanza è ammissibile anche a fronte della presentazione del ricorso avanti il Giudice di Pace di Ferrara, in quanto l'art. 2 allegato A delibera 173 testualmente recita *"Il deferimento della soluzione della controversia all'Autorità non può essere promosso ove siano decorsi, più di tre mesi dalla data di conclusione del primo tentativo di conciliazione, ovvero qualora per il medesimo oggetto e tra le stesse parti sia stata già adita l'Autorità giudiziaria"*. All'atto della presentazione del GU14 da parte dell'istante, non vi era ancora pendente il giudizio, pertanto l'istanza deve essere decisa.

a) Le domande a) di interrompere ogni ed eventuale procedura di recupero del credito cessando l'invio di ulteriori fatture, b) di accertare l'avvenuta risoluzione del contratto a far data dal 04.08.2014 e dichiarare nulle le fatture emesse successivamente, c) di disporre lo storno



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

delle fatture emesse successivamente al recesso ed e) di indennizzo di Euro 1.200,00 (dal 04.08.2014 al 01.04.2015 240 giorni per 5,00) a titolo di indennizzo per mancata gestione del recesso vanno trattate congiuntamente e devono essere rigettate. Le domande sono infatti tutte legate all'invio della disdetta in data 02.07.2014 indirizzata a Sky Italia Srl, ma che richiedeva la disdetta del servizio Fastweb. In ordine alla richiesta di recesso si rileva che, come da condizioni generali di contratto allegate dall'istante, l'eventuale recesso o reclamo dall'intero contratto Home Pack sarebbe dovuto essere comunicato a Sky Italia all'indirizzo indicato all'art. 7 delle condizioni generali dell'offerta, mentre la comunicazione di recesso ovvero reclamo dal solo contratto Fastweb avrebbe dovuto essere inviata a Fastweb all'indirizzo indicato nell'art. 10 delle condizioni generali (come peraltro controdedotto dall'operatore convenuto). La richiesta allegata dall'istante risulta essere stata inviata a Sky Italia, pertanto non possono essere accolte le richieste dipendenti dal suddetto recesso e relative a Fastweb, ivi compreso lo storno delle fatture contestate. Non vi è in atti altra disdetta, anche successiva, se non quella sopra indicata che possa giustificare le richieste di storno. A puro scopo tuzioristico, deve poi essere precisato che le domande a) e b), per come formulate, possono essere assimilate ad un obbligo di *facere*, che esula dalla sede definitoria, come da disposto dell'art. 19 comma 4 Allegato A delibera n. 173/07/CONS.

b) Le domande d) di indennizzo per malfunzionamento del servizio voce e dati per Euro 735,00 (294 giorni per 2,50 Euro), e h) la corresponsione di Euro 191,55 a titolo di rimborso somme pagate a decorrere da agosto 2014 per servizio Fastweb non fruito vanno trattate congiuntamente e devono essere rigettate. Anche se l'istante non dà prova di aver reclamato per iscritto il disservizio lamentato, come ben argomentato nella delibera Agcom n. 126/16/CIR, la lentezza della navigazione non determina il diritto né alla corresponsione di indennizzo né allo storno di fatture, bensì solo alla possibilità di recedere senza costi. Pur considerando che l'operatore ammette che dalla data del 22.11.2013 sussistono segnalazioni di disservizio, ripetute anche nel gennaio 2014 (circostanza confermata dal racconto dell'istante e dal test Nemesys effettuato in data 23-24.11.2013, il quale evidenzia una velocità del 5 percentile (banda minima) di 325 Kbs) l'istante non dà prova che dal 30.01.2014 (data di ultima riprogrammazione del modem) e fino al 02.07.2014 (data della disdetta inviata a Sky ma relativa



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

a Fastweb) vi sia stato ulteriore disservizio. Sul punto vale la pena ricordare che la costante giurisprudenza Agcom, con delibera n. 179/03/CSP, ha definito "reclamo": *"l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata"*. Né tantomeno sussistono reclami relativi al servizio voce e al servizio internet dopo la data del 30.01.2014 e neppure reclami precedenti a quello per il malfunzionamento del 22.11.2013 (non presente in atti, che viene ammesso da Fastweb) e che si deve considerare risolto con intervento tecnico. Pertanto, la domanda deve essere rigettata.

c) La domanda f) di indennizzo di Euro 600,00 per mancata gestione dei reclami di cui Euro 300,00 per mancata gestione dei reclami e Euro 300,00 per il mancato riscontro alle numerose richieste di spiegazione, deve essere respinta. Come già sopra detto, l'istante non produce alcun reclamo scritto in atti che possa giustificare la liquidazione dell'indennizzo. In punto agli indicati reclami telefonici, gli stessi debbono reputarsi evasi nel momento stesso della chiamata. Pertanto, la richiesta non può essere accolta.

d) La domanda g) di corresponsione di Euro 4,80 a titolo di rimborso spese esenti per la raccomandata inviata a Sky Italia deve essere respinta. In punto alle spese vive, l'art. 19, comma 6 del Regolamento e le Linee guida in materia di risoluzione delle controversie (delibera n. 276/13/CONS), dispongono che con la definizione possano essere liquidate le spese di procedura, giustificate e necessarie. I costi prodotti in atti non appaiono essere direttamente riferibili alle spese sostenute per partecipare alla procedura e pertanto la richiesta non trova accoglimento.

e) La domanda i) di disporre la rimozione a spese di Fastweb di quanto eventualmente installato presso il domicilio con ripristino dei luoghi deve essere respinta. La domanda richiede un obbligo di *facere*, che esula dalla sede definitiva, come da disposto dell'art. 19 comma 4 Allegato A delibera n. 173/07/CONS.



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

f) La domanda j) di riconoscere un rimborso spese legali quantificato in Euro 200,00, viene respinta. Essendo rigettate le domande principale, per il principio della soccombenza, non vengono riconosciute spese di procedura.

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

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.

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

Rita Filippini

Firmato

Per la Presidente

La Vicepresidente

Marina Caporale



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