

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.549
LEGISLATURA	X

Il giorno 16 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. 051 527.6390

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 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 sentenza della Corte Cass. n. 10313/2004, le delibere Agcom n. 179/03/CSP, n. 4/10/CIR, n. 13/10/CIR, n. 125/10/CIR, n. 123/11/CIR, n. 126/12/CIR, le delibere Corecom Lazio nn. 22/10, 30/10, 44/10 e 65/12, le delibere Corecom Emilia-Romagna nn. 12/11, 47/11 e 26/12, le delibere Corecom Lombardia nn. 42/12 e 50/12;

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 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;



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)

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.73);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 16 gennaio 2018;

#### CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### 1. La posizione dell'istante

L'istante sottoscriveva in data 07.10.2014, "Proposta di abbonamento residenziale Homepack-Sky e Fastweb" con la società Fastweb X (di seguito, Fastweb).

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

- che nonostante la sottoscrizione del contratto in data 07.10.2014 l'utenza è stata concretamente attivata solo in data 16.02.2015, senza che ai molteplici reclami proposti sia a mezzo del Servizio Clienti che a mezzo fax fosse dato seguito;
- che in data 01.03.2015 veniva emessa la fattura n. S000995409 riportante la voce "Altri Costi – Anticipo Servizi" per Euro 100,00 del tutto ingiustificata. In data 09.03.2015 l'istante presenta un primo reclamo tramite Servizio Clienti online (di cui ad allegato B) con il quale contesta l'addebito e chiede lo storno di quanto non dovuto;
- che in data 11.03.2015 viene contattato telefonicamente dal servizio clienti a seguito della richiesta di assistenza inoltrata via mail il giorno 09.03.2015 e che l'operatore comunica che la somma di Euro 100,00 oggetto di contestazione è stata addebitata a garanzia dei pagamenti delle medesime fatturazioni effettuate tramite bollettino postale. Il Sig. XXX contesta tale modalità, rappresentando che nessun bollettino è allegato alla fattura e che al contrario aveva richiesto addebito su conto corrente bancario a mezzo RID, insistendo per l'emissione di una nuova corretta fattura;
- che in data 19.03.2015 veniva inoltrato reclamo a mezzo fax al quale veniva dato riscontro in data 27.03.2015, a mezzo telefonico, da un'operatrice che comunica all'istante che il reclamo non poteva trovare accoglimento, che gli importi fatturati risultavano corretti e dovuti e che pertanto doveva provvedere a sanare la propria posizione debitoria.

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



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)

- a) Annullamento di tutte le fatture contenenti voci di costo non previste da contratto;
- b) Indennizzo e risarcimento per il ritardo nell'attivazione per Euro 1.755,00;
- c) Indennizzo per mancata risposta a reclamo per Euro 830,00;
- d) Spese di procedura per Euro 400,00.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore contesta integralmente quanto lamentato dall'istante e specifica quanto segue.

In data 16.02.2015 veniva attivata l'utenza residenziale con pacchetto "Home Pack" e da tale momento nessun disservizio è stato lamentato o registrato. In merito al ritardo nell'attivazione del servizio Fastweb afferma che l'utente sia stato costantemente aggiornato sulle tempistiche a mezzo call center.

Riguardo alla fattura contestata l'operatore precisa che l'importo di Euro 100,00 è stato determinato dal mancato positivo allacciamento del pagamento a mezzo RID bancario e che non appena lo stesso fosse andato a buon fine si sarebbe proceduto ad un riaccredito dello stesso importo.

Fastweb contesta poi che la contestazione delle fatture da parte dell'utente non sia avvenuta nel rispetto dei termini contrattuali e che il fax del 20.03.2015 è tardivo, ad ogni modo sottolinea l'operatore che la società aveva 45 giorni di tempo per dare riscontro al reclamo e che un eventuale riconoscimento di indennizzo per mancata risposta a reclamo dovrà vedere come *dies a quo* per il calcolo il giorno 04.05.2015 fino al giorno 31.08.2015, data del tentativo di conciliazione, per complessivi 119 giorni.

Ogni altra richiesta infondata e generica dovrà essere respinta. Viene infine rilevato che perdura in capo all'istante un insoluto pari ad Euro 289,73.

## 3. Motivazione della decisione

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

A) La domanda a) viene parzialmente accolta.

In merito alla richiesta di annullamento delle fatture contenenti voci di costo non contrattualmente previste è nel caso di specie opportuno limitare tale richiesta alla fattura dell'1.03.2015, n. S000995409, riportante la voce "Altri Costi – Anticipo Servizi" pari ad Euro 100,00, unica fattura correttamente contestata. Dalla documentazione in atti emerge come



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)

l'istante abbia a più riprese cercato di comprendere la ragione e la natura di tale voce di costo, non trovando nel contratto da lui sottoscritto adeguata spiegazione al riguardo. L'operatore tuttavia non ha saputo fornire una giustificazione esaustiva di tale addebito, né in sede di risposta al reclamo, né in corso di istruttoria, riferendo solamente che lo stesso fosse stato determinato dal mancato aggancio del cd. RID bancario per provvedere ai pagamenti.

Sul punto la presente Autorità adita si è più volte espressa affermando che *“sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente* (delibera Corecom Emilia-Romagna n. 12/2011; cfr. Corte Cass. n. 10313/2004). Appare dunque corretto e conferente, nel caso di specie, accordare lo storno dell'importo contestato non avendo l'operatore giustificato in modo adeguato l'addebito di tale voce di costo in capo all'utente (sul punto si veda la delibera Corecom Lazio n. 22/10 *“Deve essere accolta l'istanza di rimborso avanzata dall'utente qualora l'operatore non abbia dimostrato la correttezza degli addebiti fatturati”* in senso conforme ex multis delibere Corecom Lazio nn. 30/10 e 44/10).

B) La domanda b) viene accolta nel merito e rimodulata nel *quantum*.

Appare accertato ed incontroverso che l'attivazione della linea privata dell'odierno istante sia avvenuta in data 16.02.2015, a fronte della sottoscrizione della proposta di abbonamento in data 07.10.2014.

Nulla viene dedotto dall'operatore in senso contrario; Fastweb semplicemente evidenzia il fatto che l'utente fosse tenuto costantemente informato delle tempistiche di attivazione a mezzo call center. L'istante evidenzia che tale attività altro non fosse che la dovuta risposta ai numerosi reclami e solleciti proposti.

La giurisprudenza è unanime nell'affermare che la mancata attivazione dei servizi richiesti dall'utente e l'assenza di idonee comunicazioni da parte dell'operatore circa la pretesa impossibilità di attivazione configurano inadempimento contrattuale e conseguente relativa responsabilità di quest'ultimo: *“per essere esente da responsabilità contrattuale l'operatore avrebbe dovuto provare di essersi trovata nell'impossibilità di adempiere per fatto a lei non imputabile”*, (delibera Corecom Emilia-Romagna n. 47/11 in senso conforme delibera Corecom Emilia-Romagna n. 26/12; delibera Corecom Lazio n. 65/12; delibere Corecom Lombardia nn. 42/12 e 50/12). A ciò si aggiunga che Agcom a più riprese ha sancito il principio secondo il quale in assenza di riscontri probatori da parte dell'operatore, a fronte del ritardo lamentato



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)

dall'utente nell'attivazione del servizio, il disservizio è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità dell'operatore, con conseguente corresponsione di un indennizzo in favore dell'utente.

Nel caso in analisi appare dunque incontroverso un ritardo nell'attivazione del servizio da conteggiarsi dal 06.12.2014 al 16.02.2015 per complessivi 72 giorni (termine iniziale già detratto dei 60 giorni previsti dalle condizioni generali di contratto Fastweb) a cui va riconosciuto un indennizzo pari ad Euro 7,50 *pro die* così per complessivi Euro 540,00 ai sensi dell'art. 3 All. A delibera Agcom n. 73/11/CONS.

C) la domanda c) viene accolta ma rimodulata nel *quantum*. L'istante ha allegato in maniera esaustiva le varie modalità di reclamo che ha proposto nei confronti di Fastweb che invece, non ha mai provveduto a dare risposta in maniera adeguata, come emerge ampiamente dalla narrativa e dalla documentazione in atti.

Come già più volte affermato dall'Autorità rileva, sul punto, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, secondo cui, in caso di reclamo, il gestore deve fornire una risposta adeguatamente motivata entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni, utilizzando altresì la forma scritta qualora il reclamo sia rigettato (ex multis, sul punto, delibere Agcom di cui ai nn. 13/10/CIR; 125/10/CIR; 123/11/CIR e 126/12/CIR).

Il primo reclamo inviato dall'utente è datato 09.03.2015 a cui va aggiunto il termine di risposta, per cui l'indennizzo deve essere conteggiato dal 23.04.2015 e fino al 31.08.2015, data dell'udienza di conciliazione, così per complessivi 130 giorni moltiplicati per Euro 1,00 come da art. 11 del regolamento indennizzi, pari ad un indennizzo di Euro 130,00.

D) La domanda di cui al punto d) viene accolta nel merito e rimodulata nel quantum.

Tenuto conto del comportamento delle parti e della partecipazione a entrambe le procedure si reputa equo riconoscere la somma di Euro 100,00 a titolo di 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

1. Accoglie parzialmente l'istanza del Sig. XXX proposta nei confronti della società Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.



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)

2. La società Fastweb X è tenuta a stornare l'importo relativo alla voce "Altri Costi – Anticipo Servizi" pari ad Euro 100,00, con ritiro della pratica di recupero del credito per il relativo importo.

3. La società Fastweb X è tenuta pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di Euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. Euro 540,00 (cinquecentoquaranta/00) a titolo di indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio (Euro 7,50 x 72 giorni), per le motivazioni di cui al punto B);

II. Euro 130,00 (centotrenta/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami perdurante per 130 giorni (Euro 1,00 x 130 giorni), per le motivazioni di cui al punto c).

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.

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)