

Verbale n. 1

Adunanza del 14 gennaio 2019

L'anno duemiladiciannove, il giorno quattordici del mese di gennaio, alle ore 9.30 in Torino presso la sede del Corecom, piazza Solferino n. 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS, Presidente, Gianluca Martino NARGISO, Vicepresidente, Vittorio DEL MONTE, Commissario e con l'assistenza della Signora Pina Rosa Serrenti nella funzione di Segretario verbalizzante.

Delibera n. 6– 2019

Oggetto: Definizione della Controversia GU14–189/2018 – FONTANA XXX / FASTWEB SPA - Società a socio unico e soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Swisscom AG -

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;*

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità;*

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28/11/2017 e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del

Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte adottata con Delibera UDP del 28/12/2017 e in particolare l'art. 5 c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA l'istanza GU14 n. 1.11.12.5/189/2018 del 2704/2018 con cui la Sig.ra FONTANA XXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con FASTWEB SPA (di seguito FASTWEB) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/CONS. Allegato A;

VISTA la nota del 14/05/2018, (prot. 19756/A0305A) con cui il Corecom ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 21/08/2018 (prot. 33461/A0305A) con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 18/09/2018;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

UDITE le parti nella predetta udienza;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Procedimento;

UDITA la relazione dell' avv. Vittorio Del Monte

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia

L'istante, nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- che in data 4/11/2017 la Sig.ra Fontana aderiva ad un contratto Home Pack, con richiesta di attivazione del servizio internet Fastweb in tecnologia fibra ottica ;

- che successivamente ad un primo appuntamento per un intervento tecnico effettuato in data 4/12/2017, si rendeva necessario attivare un nuovo contratto cui però non faceva seguito alcun intervento tecnico;
- che i servizi si attivavano solo in data 19/03/2018.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede :

- 1) Indennizzo per mancata attivazione dal 4/12/2017 al 19/03/2018 per un totale di giorni 94;
- 2) Indennizzo per mancato riscontro ai reclami;
- 3) Rimborso/storno delle fatture;
- 4) Rimborso spese procedura.

Con memoria difensiva del 12/06/2018 Fastweb eccepiva in sintesi quanto segue:

- Che in data 4/11/2017 la sig.ra Fontana stipulava un contratto con Fastweb per l'attivazione del servizio internet in tecnologia Fibra ottica;
- Che successivamente ad un primo intervento tecnico del 4/12/2017, l'attivazione dei servizi avveniva in data 12/02/2018;
- Che in data 12/04/2018 in sede di tentativo obbligatorio avanti al Corecom, Fastweb assumeva a verbale l'impegno di corrispondere in favore dell'istante la somma di €. 225,00;
- Che il gestore ha dato seguito a tale impegno effettuando un bonifico bancario di €. 225,00 a favore della sig.ra Fontana in data 20/04/2018;
- Che il calcolo dei giorni di ritardata attivazione effettuato da parte istante (dal 4/12/2018 al 19/03/2018) è errato in quanto il termine massimo per l'attivazione ex art. 4 delle condizioni generali di contratto è di giorni 60 dalla conclusione del contratto e l'attivazione si è verificata in data 12/02/2018;
- Che pertanto i giorni di disservizio sono 40 (dal 3/01/2018 al 12/02/2018) oltre 4 giorni di disservizio successivi all'attivazione (dal 12 al 16/02) per complessivi 44 giorni, con un indennizzo da carta dei servizi pari a €. 225,00 (44gg. X €. 5,00);
- Che pertanto tale istanza andrà rigettata ai sensi dell'art. 2 dell'Allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
- Che la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami va rigettata non avendo controparte depositato alcun reclamo se non una corrispondenza intercorsa tramite chat dal 3 all'11 gennaio 2018;
- Che la domanda di rimborso della fatturazione è inammissibile non essendo oggetto del prodromico tentativo di conciliazione e che in ogni caso Fastweb ha emesso la prima fattura in data 5/03/2018 successivamente all'attivazione dei servizi;

Con memoria di replica l'istante precisava quanto segue:

- Solo a seguito del deposito in Corecom della richiesta di provvedimento temporaneo, in data 12/02/2018 si otteneva l'attivazione dei servizi che veniva immediatamente interrotta per motivi tecnici, e successivamente ripristinata;
- Che in questa sede si agisce per l'applicazione dell'art. 3, comma 1) della Delibera 73/11/CONS, che prevede in caso di ritardo nell'attivazione del servizio un indennizzo di €. 7,50 per ogni giorno di ritardo;
- Pertanto, considerato che la società FASTWEB è tenuta al versamento di €. 660,00, avendo già provveduto ad anticipare €. 225,00, la stessa dovrà corrispondere la differenza di €. 435,00.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame

A) Sul rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento

B) Nel merito

Nel merito le domande dell'istante vanno rigettate per i motivi che seguono:

b1) Sulla richiesta di indennizzo per ritardata attivazione

Parte istante ha lamentato, in sintesi, di aver stipulato in data 4/11/2017 un contratto Home Pack, con richiesta di attivazione del servizio internet Fastweb in tecnologia fibra ottica ma di aver ottenuto l'attivazione della linea solo in data 12/02/2018 in seguito alla richiesta di un provvedimento temporaneo presso il Corecom Piemonte.

Per questo motivo ha chiesto il riconoscimento di un indennizzo ex art. 3 comma 1) della Delibera 73/11/CONS, che prevede in caso di ritardo nell'attivazione del servizio la corresponsione di €. 7,50 per ogni giorno di ritardo per un totale di €. 660,00, a cui va detratta la somma già anticipata dall'operatore, pari a €.225,00, per una differenza di €. 435,00.

A questo proposito l'operatore ha eccepito che il calcolo dei giorni di ritardata attivazione effettuato da parte istante è errato in quanto il termine massimo per l'attivazione ex art. 4 delle condizioni generali di contratto è di giorni 60 dalla conclusione del contratto e l'attivazione si è verificata in data 12/02/2018 e che pertanto i giorni di disservizio sono 40 (dal 3/01/2018 al 12/02/2018) oltre 4 giorni di disservizio successivi all'attivazione (dal 12 al 16/02) per complessivi giorni 44.

Poiché la carta di servizi Fastweb prevede un indennizzo automatico di €. 5,00 per ogni giorno di ritardo, l'operatore ha dichiarato di aver provveduto a liquidare a parte istante la somma di €. 225,00 (€. 5,00X44gg) successivamente ad averne assunto formale impegno nel verbale di mancato accordo redatto in sede di tentativo di conciliazione davanti al Corecom.

L'operatore, a corredo della memoria difensiva ha depositato le Condizioni Generali per l'offerta FASTWEB versione marzo 2017, dalla quale emerge all'art. 4 "Attivazione e

fornitura dei servizi” : “I Servizi saranno attivati da Fastweb entro 30 (trenta) giorni dall’esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione da parte di Fastweb della Proposta salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi non imputabili a Fastweb, ivi inclusi quelli dipendenti da operatori terzi”.

Pertanto, poiché risulta dalle Condizioni Generali di contratto che il termine massimo per l’attivazione del servizio è fissato in giorni 60 (30+30) dalla ricezione della Proposta di contratto, si può ritenere che il computo dei giorni di ritardo nell’attivazione del servizio vada effettuato a partire dal 3/01/2018 (4/11/2018 + 60gg) fino al 12/02/2018 (data di attivazione del servizio sulla quale entrambe le parti concordano), per un totale di giorni 40.

A tale calcolo vanno poi ad aggiungersi giorni 4 di disservizio (dal 12 al 16/02) come riconosciuti dall’operatore e non contestati dall’utente, per un totale complessivo di giorni 44 di disservizio.

Poiché, come rappresentato dall’operatore e previsto dall’art. 5.3 delle Condizioni Generali di contratto, FASTWEB prevede un indennizzo automatico di €. 5,00 per ogni giorno di ritardo, l’indennizzo da corrispondere alla parte istante è da quantificarsi in €. 220,00 (€. 5,00x44gg).

A questo proposito emerge dal verbale di mancata conciliazione del 12/04/2018 agli atti, che l’operatore ha proposto in tale sede, per una composizione bonaria della controversia, la corresponsione a favore dell’istante della somma di €. 225,00 da versarsi a mezzo bonifico bancario, intestato all’istante, entro 90 giorni dal ricevimento delle coordinate IBAN.

L’operatore ha poi provveduto ad effettuare tale operazione in data 20/04/2018, come attestato dalla ricevuta bancaria prodotta agli atti, nonché confermato dalla stessa sig.ra Fontana.

L’art. 2 comma 1 dell’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS dispone : *“Il presente regolamento stabilisce i criteri per il calcolo degli indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra operatori e utenti finali, ai sensi dell’articolo 14 del Regolamento. Le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l’operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell’instaurazione della controversia, o quando, all’esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l’impegno dell’operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi”.*

Pertanto, in presenza di tali presupposti, non potendosi applicare i parametri per il calcolo degli indennizzi di cui all’Allegato A della delibera 73/11/CONS avendo l’operatore già corrisposto una somma ristoratrice per il disagio subito, pari a €. 225,00, così come previsto dalle Condizioni generali di contratto FASTWEB, si ritiene cessata la materia del contendere con riferimento alla domanda sub. 1).

b2) Sulla richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo

La parte istante ha altresì chiesto un indennizzo per mancato riscontro ai reclami, allegando copia di una serie di messaggi intercorsi via chat dal 3 al 13 gennaio 2018 fra la cliente stessa ed una operatrice FASTWEB.

Va preliminarmente osservato che tale “corrispondenza” non può a tutti gli effetti essere considerata un reclamo, posta la definizione in tal senso fornita dall’art. 10 delle Condizioni generali di contratto . In ogni caso, anche a voler comunque prendere in considerazione tale forma di interlocuzione, non ci si può esimere dal rilevare che i messaggi inviati dalla cliente hanno sempre ottenuto riscontro da parte dell’operatore.

Pertanto, per i motivi sopra esposti, si ritiene di rigettare la domanda avanzata sub. 2).

b3) Sulla richiesta di rimborso/storno delle fatture

Per quanto riguarda infine la domanda di rimborso/storno della fatturazione avanzata dalla parte istante, si rileva che la stessa risulta oltremodo generica, non essendo state indicate le fatture per le quali si chiede lo storno/rimborso, né tantomeno le stesse sono state prodotte agli atti a cura dell’odierna ricorrente.

FASTWEB dal canto suo ha precisato di aver emesso la prima fattura in data 5/03/2018 successivamente all’attivazione dei servizi, e ne ha esibito copia agli atti.

Pertanto, alla luce di tali risultanze, si ritiene di rigettare la domanda avanzata sub. 3).

b4) Sulle spese del procedimento.

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le difese da entrambi svolte, nonché la soccombenza di parte ricorrente, si ritiene di compensare integralmente le spese fra le parti.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all’unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, si propone la seguente pronuncia a definizione della controversia GU14 n. 1.11.12.5/189/2018 del 27/04/2018 avanzata da FONTANA XXX residente in XXX .

Dichiarare cessata la materia del contendere con riferimento alla domanda sub. 1).

Con riferimento alla domanda sub. 2) **il rigetto** della stessa;

Con riferimento alla domanda sub. 3) **il rigetto** della stessa;

Spese compensate.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore
Vittorio Del Monte