



DELIBERA N. 21 / 2022

Oggetto: Definizione della controversia XXX / Fastweb XXX (GU14/133327/2019).

IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 30 giugno 2022;

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) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo);

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 21 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta tra l'AGCOM, il Consiglio regionale delle Marche, la Giunta regionale delle Marche e il Corecom, il 28 dicembre 2018 e, in particolare, l'articolo 5, comma 1, lettera e);

VISTA la delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 374/21/CONS, del 18 novembre 2021 (Proroga dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali delle comunicazioni e delle relative Convenzioni);

VISTA la deliberazione del Comitato regionale per le comunicazioni delle Marche n. 44 del 7 dicembre 2021 (Proroga della Convenzione tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Co.re.com. Marche concernente il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni fino al 31 dicembre 2022);

VISTA la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa regionale n. 161/51 del 21 dicembre 2021 (Proroga dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali delle comunicazioni e delle relative Convenzioni);

VISTA la deliberazione della Giunta regionale delle Marche n. 1687 del 30 dicembre 2021 (Proroga dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Marche);

VISTA la delibera AGCOM n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche), come modificata dalla delibera AGCOM n. 390/21/CONS, di seguito denominato "Regolamento", e la delibera AGCOM n. 347/18/CONS del 18 luglio 2018 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) di seguito denominato "Regolamento indennizzi";

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom);

VISTA l'istanza prot. n. 0248382 del 7 giugno 2019 con cui l'istante chiedeva l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con Fastweb XXX ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 23 agosto 2019 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articoli 15 e 16 del Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 20 settembre 2019 ;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 20 settembre 2019;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

ATTESA la proposta di decisione del responsabile del Servizio "Supporto agli Organismi regionali di garanzia";

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, lamenta la ritardata attivazione di servizi.

In particolare, sia nell'istanza introduttiva che nella nota di replica, ha fatto presente quanto segue.

- a) la sede legale ed operativa della società si trova in una zona marittima, la quale porta ad una maggiore usura dell'infrastruttura che eroga il servizio;
- b) in particolare, essendo i cavi estremamente usurati hanno prodotto distacchi temporanei circa 3-4 volte al giorno oltre a non funzionare di notte;
- c) la suddetta problematica é stata segnalata al precedente operatore ed è stata motivo per il quale è stata accettata l'offerta dell'operatore Fastweb;
- d) nella procedura di attivazione era compresa, infatti, la posa di un nuovo cavo per erogare il servizio principale Fastweb, 2 linee oltre alla connettività in Fibra con l'aggiunta di un servizio di Backup (voce + Adsl), con attivazione di tutti i servizi il 12 dicembre 2018;

- e) il tecnico, dopo aver effettuato i controlli necessari per l'attivazione, ha informato l'istante che non si poteva procedere all'attivazione di 2 (due) servizi;
- f) solo alla fine del mese di Dicembre 2018, l'istante è stato contattato dall'operatore che gli ha riferito di aver avuto problemi nel passaggio dei nuovi cavi e per tale motivo non è stata effettuata l'attivazione;
- g) il secondo intervento è avvenuto l'11 gennaio 2019, nel quale il tecnico ha accertato l'impossibilità dell'attivazione per i medesimi motivi;
- h) il 29 gennaio 2019, l'istante contatta il servizio clienti Fastweb per le imprese al numero 192194 al fine di aver notizia sullo stato della pratica, senza ricevere alcuna informazione;
- i) il 30 gennaio 2019, data dell'inoltro dell'istanza di Conciliazione (UG/76156/2019), l'istante non è più stato ricontattato per un nuovo intervento rimanendo il servizio ancora non attivo;
- j) i ritardi dell'attivazione del servizio hanno costretto l'utente oltre che ad avviare la Conciliazione (UG/76156/2019) anche a richiedere un provvedimento temporaneo (GU5/76157/2019) per l'attivazione dello stesso;
- k) l'attivazione del servizio è avvenuta il 20 febbraio 2019, utilizzando, la stessa infrastruttura del precedente operatore e, quindi, generando le stesse problematiche di interruzione della linea;
- l) la mancata sostituzione del cavo e le continue interruzioni di linea hanno condotto l'istante a recedere dal contratto per cambiare il tipo di tecnologia.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto, quanto segue:

- 1) l'indennizzo per la ritardata attivazione avvenuta con 70 (settanta) giorni dopo a decorrere dal 12 dicembre 2018.

La posizione dell'operatore

Fastweb XXX con memoria depositata nei termini di legge e nella nota di replica, contesta sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto.

In particolare, l'operatore ha dedotto quanto segue:

- a) a seguito dell'adesione da parte istante alla proposta di abbonamento, Fastweb ha avviato le operazioni necessarie all'attivazione dei servizi;
- b) come evidenzia l'Art. 5.2 della Carta dei Servizi Fastweb...*"si impegna ad attivare il servizio concordando con il Cliente i tempi e modalità di intervento, indicando al momento della richiesta la data di possibile attivazione e fissando un appuntamento in cui effettuare l'intervento tecnico, ove richiesto, presso la sede. Pertanto il tempo massimo per l'attivazione del servizio, in caso di esito positivo delle verifiche tecniche, sarà di 60 (sessanta) giorni. In caso di copertura bistream saranno necessari ulteriori 30 (trenta) giorni per connettività asimmetriche e 60 (sessanta) giorni per connettività simmetriche"*;
- c) sono stati fissati diversi appuntamenti di sopralluogo e attivazione tra dicembre 2018 e gennaio 2019, precedenti a quello andato a buon fine il 22 febbraio 2019;
- d) il 21 dicembre 2018, c'è stato il primo appuntamento per attivazione terminata con intervento fallito a causa di un cantiere edile in cui l'armadio TIM da lavorare ed effettuare il collaudo era chiuso;
- e) per il medesimo motivo è fallito anche l'appuntamento del 18 gennaio 2019;
- f) è palese che i primi due interventi non siano andati a buon fine per cause esterne e non imputabili all'operatore: l'esistenza di un cantiere in cui l'armadio da lavorare era chiuso;

- g) l'appuntamento del 15 febbraio 2019 si è concluso con un'attivazione parziale, completata poi il 22 febbraio 2019, come riporta il rapporto di intervento;
- h) le circostanze sopra citate sono state tutte correttamente comunicate all'utente che, nel formulario ha saputo riferirle;
- i) l'istante non ha segnalato né inviato reclami all'operatore al fine di contestare le doglianze né ha dato prova del contrario, a tal fine si precisa che l'art. 14.4 della delibera indennizzi afferma che *“sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”*
- j) la mancata interruzione della migrazione a seguito di ripensamento deve essere valutato come mancata gestione disdetta, non come attivazione di servizi non richiesti poiché i servizi erano stati richiesti dall'istante che ha allegato la proposta di abbonamento.

3. Motivazione della decisione

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

L'istante lamenta l'addebito di costi per servizi aggiuntivi e mai richiesti

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito descritti. Come provato dalla documentazione depositata in atti la società XXX ha siglato il 21 novembre 2018, una proposta di abbonamento per piccole e medie imprese denominata “Unlimited Business”. Tale proposta prevedeva l'attivazione di due linee, di cui una analogica e l'altra con connettività Fibra (0733 – 77XXXX e 0733 -77XXXX) con l'aggiunta di un servizio di Backup (voce + Adsl). Nell'attivazione era compresa la posa in opera di un nuovo cavo per erogazione del servizio principale.

Sempre dalla documentazione in atti si evince che il gestore ha attivato diversi sopralluoghi per l'attivazione dei servizi . In particolare dagli allegati rapporti di intervento il primo appuntamento è avvenuto il 21 dicembre 2018, cioè dopo 30 data data giorni dalla sottoscrizione della proposta di abbonamento. In quella data l'attivazione è andata fallita a causa di un cantiere edile in cui l'armadio TIM da lavorare ed effettuare il collaudo era chiuso. La stessa motivazione è stata data nel secondo sopralluogo, effettuato il 18 gennaio 2019, cioè dopo 58 giorni dalla sottoscrizione della proposta di abbonamento. In questa ultima data si ricava espressamente dal rapporto di intervento a firma dei tecnici Fastweb che l'attivazione va rimodulata perché *“non è possibile accedere all'armadio riparti liinea in quanto chiuso per recinzione del cantiere. Necessario lavoro di squadra per verificarne disponibilità”*. Il successivo appuntamento è stato il 15 febbraio 2019, che ha portato ad una attivazione parziale senza alcun funzionamento di linea per la società istante, attivazione completata solo il 22 febbraio 2019, a seguito del provvedimento temporaneo GU5/76157/2019, emesso dal Corecom Marche nella medesima data. A conferma delle date indicate dal carteggio del fascicolo inerente l'istanza per l'adozione del provvedimento temporaneo risulta espressamente che il gestore comunica alle parti che la completa attivazione del servizio è avvenuta il 22 febbraio 2019.

Ciò posto e ricostruito in termini fattuali richiamando le norme dell'articolo 5.2 della Carta dei Servizi Fastweb per i tempi di attivazione dei servizi si ricava che la Fastweb si impegna all'attivazione del servizio scelto dall'utente entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione dell'operatore della proposta di abbonamento salvo impedimenti oggettivi non imputabili allo stesso. Sempre le stesse norme prevedono quale tempo massimo per l'attivazione del servizio 60 (sessanta) giorni che decorrono sempre dalla ricezione della proposta di abbonamento sottoscritta. Qualora si constati l'impossibilità di procedere all'attivazione o si verifichi un ritardo nell'attivazione del servizio per cause imputabili al cliente o a terzi o comunque dovute a forza maggiore, Fastweb si impegna a rendere noti i motivi del ritardo e, laddove possibile i tempi di attivazione. Qualora il ritardo sia imputabile a Fastweb l'utente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 6 della Carta Servizi.

Nel caso in esame risulta, quindi, evidente che il ritardo nell'attivazione dei servizi previsti dalla proposta di abbonamento siglata dalla società XXX, seppur avvenuto per impedimenti oggettivi (armadio chiuso all'interno di un cantiere) e seppur comunicato dal gestore all'istante, è imputabile all'operatore Fastweb poiché lo stesso non si è attivato sufficientemente per la sua risoluzione, dopo il sessantesimo giorno e dopo due sopralluoghi falliti per la stessa motivazione. Impedimento che doveva e poteva essere rimosso nei tempi previsti dalle Condizioni Generali di Contratto. Tant'è vero che l'impedimento oggettivo è stato immediatamente risolto ed eliminato dall'operatore Fastweb a seguito dell'emissione del provvedimento temporaneo richiesto dall'istante al Corecom Marche.

Ne consegue che la società istante ha diritto all'indennizzo richiesto per il ritardo nell'attivazione dei servizi a decorrere dal 20 gennaio 2019 (61 giorni dopo la sottoscrizione della proposta di abbonamento) fino al 22 febbraio 2019 (data di avvenuta attivazione) per un totale di 33 giorni di ritardo, che vanno moltiplicati per due linee, di cui una Fibra fornita su banda larga, oltre al servizio accessorio di Backup (voce + Adsl), considerando infine che trattasi di contratto Business.

Pertanto, ai sensi del combinato disposto degli articoli 4, commi 1 e 3, e 13, commi 2 e 3, dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (Regolamento indennizzi), la somma complessiva da liquidare alla società istante a titolo di indennizzo per ritardata attivazione ammonta a complessivi euro 990,00 (novecentonovanta/00), come di seguito ripartita: euro 495,00 (quattrocentonovantacinque/00), per la linea 0733 – 77XXXX (linea analogica business), euro 330,00 (trecentotrenta/00), per la linea 0733 -77XXXX (linea a banda ultra larga) ed euro 165,00 (centosessantacinque/00), per il servizio accessorio di Backup, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data dell'istanza di definizione (7 giugno 2019).

CONSIDERATO, per quanto precede, che la domanda formulata dall'utente nell'istanza di definizione della presente controversia vada accolta parzialmente;

UDITA la relazione del responsabile del procedimento;

Con votazione all'unanimità, resa in forma palese;

DELIBERA

1. a definizione della controversia tra l'utente XXX e Fastweb di accogliere parzialmente l'istanza prot. n. 0248382 del 7 giugno 2019 e per effetto l'operatore è tenuto a:
 - a) riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 990,00 (novecentonovanta/00), quale indennizzo per la ritardata attivazione dei servizi oltre agli interessi legali decorrenti dalla data dell'istanza di definizione.
2. 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.
3. Il presente provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
4. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.
5. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Presidente
(Cinzia Gucci)