ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA
Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA n.	17/2012
TITOLO	1.10.21/208
	1.10.4
LEGISLATURA	IX

Il giorno 5 giugno 2012 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il CORECOM dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIANLUCA GARDINI	Presidente
GIUSEPPE BETTINI	Vicepresidente
ARIANNA ALBERICI	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA MAMMI E FASTWEB

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

VISTA la l. 249/1997, "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;

VISTA la l. 481/1995, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO l'art. 84 d. lgs 259/ 2003, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTE la l.r. Emilia-Romagna 1/2001, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

VISTA la del. AGCOM 173/07/CONS " Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

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 Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome", sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1,

VISTA l'istanza depositata in data 14 giugno 2010 (titolo n. 1.10.21/208), con cui il signor Mammi, rappresentato dagli avv.ti X e X, elettivamente domiciliato presso lo studio di questi, nel comune di X, via X, ha chiesto al Comitato regionale per le Comunicazioni dell'Emilia-Romagna di definire, ex artt. 14 e ss. del. AGCOM 173/07/CONS, la controversia in essere con la società Fastweb, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, elettivamente domiciliata in X, via X, relativamente all'utenza telefonica n.Y;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento (prot. n. 13422/2011);

VISTE le memorie Fastweb (prot. n. 16543/2011) e Mammi (prot. n. 16890/2011)

VISTO il verbale d'udienza del 21 luglio 2011 (prot. n. 24823/2011);

VISTI gli atti del procedimento;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Servizio, dott.ssa Primarosa Fini (prot 19353/2012)

UDITA l'illustrazione del componente, Avv. Giuseppe Bettini, designato dal Presidente, svolta nella seduta del 5 giugno 2012;

A voti unanimi

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

Con istanza di definizione, Mammi, espone:

- di essere utente Fastweb dall'anno 2005;
- di aver riscontrato sin dall'attivazione un irregolare funzionamento della linea telefonica (mancanza di linea per periodi variabili da secondi a minuti oppure assenza totale d linea);
- di aver segnalato verbalmente il problema al gestore intorno al 15 ottobre 2009;
- di aver successivamente inviato reclamo sottoscritto il 23 ottobre 2009 senza ottenere un riscontro positivo;
- che l'operatore non si presentava agli appuntamenti fissati per le verifiche tecniche sull'utenza.

L'istante domanda pertanto:

- il ripristino della linea telefonica;
- la restituzione dei canoni corrisposti a far data dall'attivazione;
- un indennizzo per mancata risposta al reclamo quantificato in 5,00 Euro al giorno dal 23 ottobre 2009 (data di sottoscrizione del reclamo) al 22 aprile 2010 data dell'udienza del tentativo di conciliazione, per un importo totale di 910,00 euro;
- un indennizzo per disservizi sulla linea telefonica a far data dal momento della prima manifestazione, da calcolarsi in euro 5,00 *per una somma da quantificarsi*;
- il rimborso delle spese legali, quantificate in 150,00 euro.

Fastweb (in seguito Fastweb), con memoria 19 maggio 2011, respingendo quanto dedotto e richiesto dall'istante, afferma:

- di aver regolarmente e continuativamente fornito il servizio, erogato mediante tecnologia c. d. "adsl" con utilizzo dell'infrastruttura di proprietà dell'ex monopolista;
- di aver tempestivamente verificato la funzionalità dei propri apparati rincontrandone esito positivo e successivamente aver chiesto l'intervento tecnico del proprietario della rete individuando in essa la causa dei disservizi lamentati;
- di aver informato l'utente - in data 05 novembre 2011 - della comunicazione ricevuta dal proprietario della rete relativa all'avvenuta soluzione dei problemi;
- che i disservizi indicati dall'utente nell'allegato n. 4 dell'atto introduttivo non le vennero segnalati e comunque risultavano essersi risolti nel volgere di breve tempo,

inferiore a quanto previsto dall'art. 6 della Carte dei Servizi per l'intervento di Fastweb.

L'operatore, a mero titolo conciliativo e senza riconoscimento responsabilità, offriva un indennizzo onnicomprensivo di 450,00 euro, riservandosi di valutare una possibilità conciliativa in udienza; per il caso di mancato raggiungimento dell'accordo richiedeva il rigetto delle richieste dell'istante.

Con memoria 20 maggio 2011 l'utente ribadiva quanto esposto e richiesto nell'atto introduttivo ad eccezione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo che quantificava in 1,00 Euro al giorno dal 23 ottobre 2009 (data di sottoscrizione del reclamo) al 22 aprile 2010 data dell'udienza del tentativo di conciliazione, per un importo totale di 181,00 euro.

All'udienza - ex art. 15 c.4, del. agcom173/07/cons – l'istante ha rinunziato alla richiesta di rimborso delle somme corrisposte all'operatore, l'Ufficio ha assegnato a Fastweb termine per la produzione di tutte le fatture emesse, con relativo dettaglio del traffico telefonico, dall'attivazione sino all'eventuale termine del rapporto contrattuale, nonchè l'indicazione dello stato dell'utenza e dell'esistenza di un contratto all'epoca in essere.

MOTIVI DELLA DECISIONE

La controversia verte su a) ripristino della piena funzionalità della linea, b) indennizzo per mancata risposta al reclamo, c) indennizzo per ogni giorno di malfunzionamento della linea, d) rimborso delle spese di procedura.

a) RIPRISTINO DELLA PIENA FUNZIONALITÀ DELLA LINEA - La domanda deve essere rigettata.

La richiesta formulata dall'istante esula dalla competenza di questo Comitato come prevista dall'art. 19 della Delibera n. 173/07/CONS e dalle linee guida approvate con Delibera n. 52/09/CONS ed è pertanto inammissibile.

b) INDENNIZZO PER MANCATA RISPOSTA AL RECLAMO – La domanda deve essere accolta nei seguenti limiti. L'operatore ha ammesso di aver ricevuto il reclamo 23 ottobre 2009 ma non ha fornito prova di aver risposto. Il *dies a quo* per il calcolo dell'indennizzo deve individuarsi nel 22 novembre 2009, giorno ultimo per fornire risposta tempestiva ex art.25 delle Condizioni Generali di contratto. Il termine finale è invece indicato, *ex* punto III.4.3 delle linee guida approvate con Delibera n. 52/09/CONS, nel giorno del tentativo di conciliazione, nel caso di specie il 22 aprile 2010.

L'importo giornaliero previsto dall'operatore ammonta 5,00 euro che, però, lo limita ad un massimo di 10 giorni rinviando, per i disservizi di durata superiore, ad un

contemperamento de "*le richieste dell'abbonato con i limiti della risarcibilità del danno subito per colpa di FASTWEB…*" art. 32 Carta dei Servizi.

Per la quantificazione dell'indennizzo si rinvia alla costante prassi di questo Ufficio (cfr. *ex multis* dell. 3/2010 e 12/2010) e della stessa AGCOM, che si intende qui richiamata, in materia di applicazione dei limiti massimi di liquidazione previsti dalle Carte di servizi. L'applicazione di tali limiti massimi infatti non è possibile laddove la somma così liquidata non sia proporzionale al pregiudizio arrecato (art. 11, c. 2, del. AGCOM 179/03/CSP), attesa la necessità che l'indennizzo sia adeguato, ossia corrispondente rispetto al pregiudizio subito.

Nel caso di specie si ritiene equa la richiesta formulata dall'istante, pari ad 1,00 euro *pro die.*

Per la mancata risposta al reclamo nel periodo intercorrente tra il 22 novembre 2009 ed il 22 aprile 2010 l'operatore dovrà quindi corrispondere all'istante l'importo di 151,00 euro a titolo di indennizzo.

c) INDENNIZZO PER OGNI GIORNO DI MALFUNZIONAMENTO DELLA LINEA - La domanda deve essere accolta nei seguenti limiti.

Il gestore, con ciò ammettendone l'esistenza, chiede il rigetto della domanda sul presupposto che i disservizi siano stati risolti nei termini previsti dalla Carta dei Servizi.

L'argomentazione dedotta – e non provata – non esonera il gestore dall'indennizzo poiché, altrimenti, potrebbe somministrare il servizio in maniera discontinua senza incorrere in responsabilità.

La carente documentazione in atti e la mancata produzione da parte del gestore di quanto richiesto in sede di udienza non permettono l'accertamento della frequenza e gravità con cui si sono manifestati i malfunzionamenti ed inducono a provvedere in via equitativa liquidando un indennizzo pari a 300,00 euro.

d) RIMBORSO DELLE SPESE DI PROCEDURA - In relazione alle spese di procedura, pare equo e proporzionale quantificarle in euro 100,00, sulla base di quanto disposto dal punto III, 4.4, del. AGCOM 529/09/CONS.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa formulato dal Segretario del Comitato regionale per le Comunicazioni, il CORECOM,

DELIBERA QUANTO SEGUE

In parziale accoglimento dell'istanza presentata da Mammi, rappresentato dagli avv.ti X e X, elettivamente domiciliato presso lo studio di questi, nel comune di X, via X, la società Fastweb, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, elettivamente domiciliata in X, via X, è tenuta:

a) a corrispondere all'istante le somme così liquidate:

1) euro 151,00 (centocinquantuno/00) a titolo di indennizzo per i motivi di cui al precedente capo b);

2) euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per i motivi di cui al precedente capo c);

3) euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.

b) si rigettano le ulteriori domande.

La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale dell'Assemblea legislativa dell'Emilia-Romagna – CORECOM, assolvendo in tal modo ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'art. 32, c. 1, l. 69/2009.

Ai sensi dell'art. 135, c. 1, lett. b), d.lgs. 104/2010, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli art. 21 e 23 bis l. 1034/1971 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di giorni sessanta dalla sua comunicazione.

Il Presidente — Il Segretario

Prof. avv. Gianluca Gardini — Dott.ssa Primarosa Fini