

REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 04/2014

seduta del 20 febbraio 2014

OGGETTO: Definizione della controversia [REDACTED] /Fastweb S.p.A.

COMITATO

1. Giovanni MARZINI - Presidente
2. Alessandro TESINI - Vicepresidente
3. Paolo SANTIN

PRESENTI	ASSENTI
X	
X	
X	

Gabriella Di Blas – segretario verbalizzante

In riferimento all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

IL COMITATO

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";

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

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge regionale 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)" e, in particolare, l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale "il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53";

VISTO l'Accordo quadro del 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "Agcom"), la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e delle Province autonome;

VISTA la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazione di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Friuli Venezia Giulia", sottoscritta a Otranto il 10 luglio 2009 e, in particolare, l'articolo 4, comma 1, lett. e);

VISTA la delibera dell'Agcom n. 173/07/CONS recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e il relativo Allegato A (di seguito, per brevità, "Il Regolamento");

VISTA la delibera dell'Agcom n. 73/11/CONS recante "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'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481";

VISTA la delibera dell'Agcom n. 276/13/CONS recante "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica";

VISTA l'istanza acquisita agli atti con prot. n. VC/2199/12, con la quale il sig. [REDACTED] ha deferito al Co.Re.Com. FVG la definizione della controversia in essere con la società Fastweb S.p.A. (di seguito, per brevità, "Fastweb");

VISTA la nota prot. n. VC/3185/12, con la quale il Servizio di supporto alle attività del Co.Re.Com. FVG ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio dei rispettivi procedimenti istruttori finalizzati alla definizione delle deferite controversie;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. [REDACTED], titolare dell'utenza residenziale fissa [REDACTED], ha deferito al Co.Re.Com. FVG la definizione della presente controversia lamentando l'irregolare funzionamento dell'accesso ad internet tramite wi-fi, nonostante l'intervento di sostituzione del modem eseguito da personale incaricato da Fastweb in data 11/02/2012.

In particolare, dalla documentazione in atti, risulta che il ricorrente ha lamentato il mancato funzionamento del servizio wi-fi dall'11 febbraio 2012 al 20 febbraio 2012 e nei giorni 10 e 11 marzo 2012. Di un tanto rendeva edotto il gestore con segnalazioni telefoniche e con due reclami scritti datati 20 febbraio e 13 marzo 2012.

Esperito negativamente il tentativo di conciliazione, il sig. ████████ adiva questa Autorità chiedendo, in sostanza, il *"riconoscimento del danno subito per perdite di tempo e mancata realizzazione di vari lavori che quantifico in circa ore 10 alla tariffa /ora 35 quale media dei compensi dei vari componenti della mia famiglia"*.

Si costituiva il gestore, il quale, pur chiedendo il rigetto delle richieste del ricorrente, formulava una proposta transattiva dichiarandosi disponibile a comporre bonariamente la controversia.

II. Motivi della decisione.

In via preliminare si deve evidenziare che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto dall'articolo 19, comma 4, a mente del quale *"L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"*.

In ogni caso, l'istanza di risarcimento danni merita di esser considerata tenuto conto che la stessa è *"comunemente utilizzata dagli utenti per indicare la richiesta di ristoro del pregiudizio subito, che invece può essere soddisfatta con gli indennizzi contrattuali liquidabili in sede di definizione. Pertanto, sebbene in linea teorica non sia possibile richiedere il risarcimento dei danni, poiché l'Autorità non ha il potere di accertarli e perché – come si è già accennato – l'oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno"* (cfr. punto III.1.3 delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica, approvate con delibera Agcom n. 276/13/CONS).

Ciò premesso, le richieste formulate dalla parte possono essere accolte come di seguito precisato.

Sulla base delle risultanze istruttorie, si deve evidenziare che la società Fastweb si è limitata a affermare di aver, sin dall'attivazione dei servizi, continuativamente e regolarmente erogato le prestazioni contrattuali, fornendo costante assistenza tecnica al Cliente, salvo aggiungere che *"ad ogni segnalazione di problematiche è intervenuta tempestivamente con controlli da remoto, all'esito dei quali ogni malfunzionamento era escluso"* e che *"il modem fornito da Fastweb è sempre stato perfettamente funzionante, posto che il servizio internet non ha manifestato alcuna problematica"*.

In sostanza, il gestore si è limitato a rappresentare di aver svolto i richiesti interventi tecnici, ma senza dar conto degli esiti delle effettive attività svolte in riscontro al lamentato disservizio. Come noto, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorché l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquisto, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che l'inesatto adempimento o inadempimento totale (quando il servizio non è affatto fornito) sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'articolo 1218 codice civile, ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dalle condizioni contrattuali.

Pertanto, in mancanza di prova contraria, l'irregolare erogazione del servizio internet per il numero di 12 giorni intercorrenti dal 11 febbraio 2012 al 20 febbraio 2012 e dal 10 all'11 marzo 2012 è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità di Fastweb e, in quanto tale, implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente computabile secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* previsto dall'articolo 5, comma 2, della delibera Agcom n. 73/11/CONS, allegato A, secondo il quale *"Nel caso di*

irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento" (trattandosi, come eccepito da Fastweb, di servizio accessorio).

Poiché l'art. 29 della Carta dei servizi di Fastweb prevede l'indennizzo in misura maggiore, si ritiene di far applicazione della clausola di salvezza prevista dall'art. 2, comma 2, della delibera Agcom n. 73/11/CONS., allegato A, ai sensi del quale *"Resta salva l'applicazione, nella decisione delle controversie ai sensi del comma 1 degli indennizzi contrattualmente stabiliti qualora di importi unitari superiori a quelli di cui al presente regolamento, indipendentemente dai limiti massimi eventualmente previsti"*.

Richiamando, pertanto, l'art. 29 della Carta dei servizi del gestore, il quale prevede *"nel caso di mancato rispetto degli standard relativi a tempi di attivazione e risoluzione guasti, il Cliente può richiedere a Fastweb un indennizzo pari a 5 euro in caso di abbonamento residenziale... per ogni giorno di ritardo"*, l'indennizzo da riconoscere al ricorrente risulta pari a euro 60,00 per 12 giorni di disservizio.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, si ritiene equo riconoscere la somma di € 50,00, tenuto conto sia del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti del Regolamento approvato con delibera Agcom n. 173/07/CONS.

CONSIDERATO che le domande della ricorrente siano da accogliere nei limiti di cui in motivazione;

RITENUTO che, per quanto concerne le spese di procedura, di liquidare alla parte ricorrente l'importo di € 50,00;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la nota prot. VC/959/14, con la quale è stata trasmessa al Comitato la relazione del Responsabile del Procedimento e la proposta di decisione formulata ex articolo 19 della delibera Agcom n. 173/07/CONS;

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

1. La società Fastweb, in accoglimento parziale dell'istanza formulata dal sig. [REDACTED], è tenuta, in favore della stessa, a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario, la somma di € 60,00 (sessanta/00), a titolo di indennizzo per l'irregolare erogazione del servizio internet erogato tramite wi-fi computato ex articolo 29 della Carta dei servizi del gestore, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

2. La società Fastweb è tenuta a liquidare al ricorrente, tramite assegno o bonifico bancario, l'importo di € 50,00 (cinquanta/00) quale rimborso delle spese sostenute dalla ricorrente per l'esperimento del tentativo di conciliazione e della presente procedura ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera Agcom n. 173/07/CONS.

3. E' fatta salva la possibilità per il ricorrente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, della delibera Agcom n. 173/07/CONS e dall'articolo 11, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP.

4. Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, della delibera Agcom n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come previsto dall'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

5. La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. FVG, assolvendo, in tal modo, ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'articolo 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69 *"Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in*

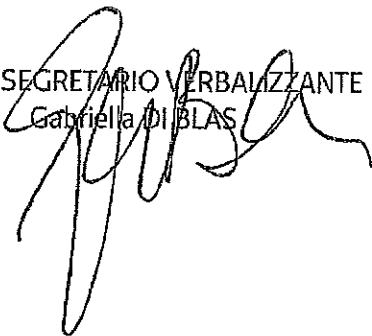
materia di processo civile".

6. La società Fastweb S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare al Co.Re.Com. FVG l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

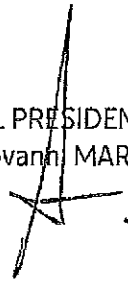
7. Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

8. Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del decreto legislativo n. 104 del 2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE
Gabriella DI BLAS

A stylized, handwritten signature in black ink, likely belonging to Gabriella Di Blas.

IL PRESIDENTE
Giovanni MARZINI

A stylized, handwritten signature in black ink, likely belonging to Giovanni Marzini.