



**DELIBERA N° 87 del 04/07/2016**

**Oggetto: Definizione della controversia tra XXX / FASTWEB XXX**

L'anno 2016 il giorno 04 del mese di luglio presso la propria sede, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche regolarmente convocato:

|                     |                 | Presenti | Assenti |
|---------------------|-----------------|----------|---------|
| Pietro Colonnella   | Presidente      | X        |         |
| Francesco Capozza   | Vice Presidente | X        |         |
| Domenico Campogiani | Componente      | X        |         |
| Vittorio Vecchini   | Componente      | X        |         |
| Dante Merlonghi     | Componente      |          | X       |
| Laura Tosti Guerra  | Componente      | X        |         |

Essendosi in numero legale per la validità dell'adunanza, assume la presidenza il Presidente del CO.RE.COM. Pietro Colonnella che dichiara aperta la seduta alla quale assiste il Segretario del CO.RE.COM. Angela Ruocco e il Responsabile del procedimento Sabrina Strazzi.

La deliberazione in oggetto è approvata all'unanimità dei presenti

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**XXX/ FASTWEB XXX**  
**GU14 n. 23/2015**

**IL CORECOM DELLA REGIONE MARCHE**

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*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

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, il Consiglio Regionale delle Marche e il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche in data 19/06/2013 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*” di seguito “Regolamento indennizzi”;

VISTA la delibera n. 274/07/CONS, recante “*Modifiche ed integrazioni alla delibera n. 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*”;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM)*”;

VISTA l’istanza prot. n. 1282 del 30 marzo 2015 con cui il XXX chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche (di seguito, per brevità, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la Fastweb XXX(di seguito, per brevità, Fastweb) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

VISTO la nota prot. n.3652 del 18 settembre 2015 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt.li 15 e 16 del su menzionato Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 19 novembre 2015;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

ESAMINATO il relativo verbale di udienza chiuso senza l'accordo delle parti (art. 16, commi 5 e 6, dell'All. A alla delibera n. 173/07/CONS);

UDITA la proposta di decisione del responsabile del procedimento

### CONSIDERATO QUANTO SEGUE

#### **1. La posizione dell'istante**

La ditta istante ha lamentato il non regolare funzionamento della linea telefonica fissa e della linea ADSL con l'operatore Fastweb. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nella memoria integrativa e nel corso dell'audizione, la ditta istante ha dichiarato quanto segue:

- a. il legale rappresentante della ditta XXX era stato contattato telefonicamente da operatore Fastweb per proporre la stipula di un contratto vantaggioso per la linea fissa e l'ADSL;
- b. prima di accettare la conclusione del contratto telefonico ha espressamente richiesto all'operatore se la zona interessata fosse coperta dal segnale Fastweb e avute le debite rassicurazioni decideva di accettare il contratto proposto;
- c. in realtà sia la linea telefonica fissa (0721-930XXX) che l'ADSL non hanno mai funzionato regolarmente tale da costringere l'istante a fare diversi reclami telefonici ;
- d. dopo ripetuti reclami è intervenuto un tecnico che ha risolto “parzialmente” il problema, poiché la velocità della ADSL è sempre rimasta al di sotto di quanto stabilito nel contratto;
- e. rassicurato dagli operatori telefonici che il problema sarebbe stato risolto la ditta utente è rimasta cliente Fastweb pagando regolarmente le bollette;
- f. successivamente i problemi del malfunzionamento si sono ripresentati ed è stato richiesto secondo intervento del tecnico il quale avrebbe confermato che, data la posizione del vivaio e lo stato di degrado della linea l'utente non avrebbe mai potuto avere una linea perfettamente funzionante e non era più possibile effettuare alcun tipo di intervento di recupero;
- g. è stato così che in data 09 luglio 2014 la ditta utente ha reclamato per iscritto e inviato disdetta del contratto con raccomandata a.r. chiedendo di disattivare la linea e di poter recedere senza costi spese per inadempienza di Fastweb;
- h. in data 29 settembre 2014 riconsegnava tutte le apparecchiature, ma la Fastweb ha continuato ad emettere fatture con costi di recesso anticipato;
- i. la ditta istante ha presentato conciliazione paritetica chiusa con un mancato accordo in quanto la Fastweb riconosceva un indennizzo di soli euro 150,00 (centocinquanta/00) a fronte di 3 interventi tecnici di cui due risolti entro i termini della carta servizi.

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

- i. disattivazione del contratto senza spese per inadempienza della Fastweb ;
- ii. annullamento della fattura n. 8005XXX del 31 ottobre 2014 contenente i costi di disattivazione e di recesso anticipato;
- iii. indennizzo per malfunzionamento del servizio dal 18.06.2013 (data di attivazione

contratto) al 28.09.2014 per ad euro 1.150,00 (millecentocinquanta/00);

### **La posizione dell'operatore**

Fastweb, con memoria, depositata nei termini previsti nell'avvio della procedura, ha eccepito, in via preliminare, l'inammissibilità dell'istanza e nel merito ha chiesto il rigetto dell'istanza di definizione perché infondata.

In particolare, in via preliminare, ha eccepito ai sensi dell'art. 19, comma 4, delibera n. 173/07/CONS, l'inammissibilità delle richieste formulate nell'istanza di definizione nella parte in cui queste non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione ovvero non abbiano formato oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione.

Ha, inoltre, eccepito l'inammissibilità dell'istanza per violazione dell'art. 16, comma 2 *bis*, della delibera n. 276/13/CONS, nella parte in cui il GU14 si riporta, per la descrizione dei fatti, ad un allegato non chiaro e non sintetico.

Nel merito, rappresentava a difesa del suo operato quanto segue.

- a. in data 6 giugno 2013 a seguito dell'adesione della ditta istante alla proposta di abbonamento denominata *“Corri più veloce”* attivava i servizi richiesti;
- b. differenza da quanto affermato dalla ditta istante non si è mai verificato alcun malfunzionamento dei servizi come risulta dalle fatture depositate in atti che dimostrano il dettaglio del traffico telefonico effettuato
- c. la ditta istante non ha mai inviato a Fastweb alcun reclamo scritto per segnalare l'asserito disservizio e, quindi, per orientamento costante dell'Agcom *“in assenza di un reclamo, il gestore non può aver contezza del guasto e non può, pertanto, provvedere alla sua risoluzione”*;
- d. soltanto in data 6.09.2014 la ditta istante ha inviato regolare comunicazione di recesso con l'indicazione dei dati anagrafici e contrattuali e, pertanto, nel termine dei 30 giorni successivi la Fastweb ha provveduto alla cessazione del contratto come da fattura n. 8005XXX emessa il 31.10.2014;

Circa i costi di recesso l'operatore rileva che l'offerta commerciale cui ha aderito la ditta istante prevedeva un vincolo di durata di 24 mesi, e che per tali tipi di contratto, fermo restando il diritto dell'utente a recedere in qualsiasi momento dal contratto, si ritiene legittimo i costi richiesti sulla base di quanto statuito dalla sentenza del Consiglio di Stato n. 01442 del 2010; inoltre la ditta istante non ha nemmeno contestato gli importi fatturati nei modi e nei termini contrattualmente previsti dall'art. 15.9 .

### **3 Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

#### **A. Sul rito.**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza proposta nei confronti di Fastweb soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento solo relativamente alla richiesta sub iii) di indennizzo per malfunzionamento del servizio di linea fissa e ADSL poiché già proposte in sede di conciliazione paritetica.

Quanto alla domanda di disattivazione del contratto senza costi di disattivazione e di recesso anticipato, cioè alle domande sub i) e sub ii), sono inammissibili, perché introdotte in sede di definizione e, pertanto, non sono state oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione.

Infatti, in base al principio di obbligatorietà della fase conciliativa, le istanze presentate in sede di conciliazione e in sede di definizione non significa che debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe di aggirare il principio in questione per le nuove questioni.

Al riguardo, si evidenzia che, nell'ambito dell'esperimento tentativo di conciliazione presso la commissione paritetica, la ditta istante ha formulato solo una richiesta di indennizzo per il malfunzionamento del servizio. Dai documenti allegati all'istanza di definizione, ed in particolare dal verbale di mancato accordo conciliativo della procedura paritetica seguita, non emerge alcun riferimento alla richiesta di disattivazione del contratto senza costi di disattivazione e di recesso anticipato né alcun riferimento alla fattura n. 8005XXX del 31.10.2014.

Rimane, salva per la ditta istante la possibilità di formulare nuova istanza di conciliazione per questa parte della controversia.

Non è accolta l'eccezione di inammissibilità dell'istanza per violazione dell'art. 16, comma 2 *bis*, della delibera n. 276/13/CONS, nella parte in cui il GU14 si riporta, per la descrizione dei fatti, ad un allegato non chiaro e non sintetico, poiché in un'ottica di tutela del contraente più debole e nel rispetto della finalità della presente procedura di risoluzione stragiudiziale della controversia, le istanze inesatte o non chiare, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare.

#### B . Nel merito.

La controversia verte sul non regolare funzionamento della linea fissa e dell'ADSL dal 18.06.2013 (data di attivazione contratto) al 28.09.2014 e il riconoscimento del relativo indennizzo.

Circa la richiesta di indennizzo per malfunzionamento del servizio telefonico fisso (0721-930XXX) e l'ADSL, l'istanza risulta non sufficientemente circostanziata, oltreché priva di una documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto dei disservizi subiti e a chiarimento delle pretese della ditta istante.

In particolare, l'utente sostiene che sia la linea telefonica fissa che l'ADSL non hanno mai funzionato regolarmente dalla data di attivazione, cioè dal 18.06.2013, e fa riferimento a reclami telefonici e ad interventi tecnici effettuati da Fastweb senza indicare date precise e i periodi di riferimento. L'utente, in altri termini, si limita meramente ad indicare un arco di temporale nel quale questo malfunzionamento si sarebbe verificato ma non risulta che tale disservizio sia stato tempestivamente e specificatamente segnalato al gestore. Unico reclamo scritto depositato agli atti è la disdetta del contratto del 9.07.2014 in cui si fa riferimento a problematiche inerenti la connessione internet, all'assenza di linea per numerosi giorni (senza indicare quanti giorni) oltre alla lentezza di connessione accertata con lo *speed test* per un download inferiore ad 1 megabyte.

Visto il carattere essenzialmente documentale della presente procedura, è orientamento costante di questo Corecom, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, che l'istante debba adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i periodi di disservizio (date di inizio e fine disservizio), quale sia la fattispecie indennizzabile e deve dar prova di aver inoltrato appositi reclami all'operatore.

L'operatore Fastweb si limita, invece, ad affermare che nessun malfunzionamento si è mai verificato e che nessun reclamo è stato mai inoltrato all'operatore. A riprova di ciò produce il dettaglio del traffico telefonico presente nelle fatture da cui si evince un consumo effettuato molto esiguo, in alcuni periodo pari a 0,00 (*zero/00*).

Dall'istruttoria compiuta non è stata depositata altra documentazione probatoria ed in particolare la relazione del tecnico dalla quale emergerebbe l'impossibilità a mantenere attiva qualsiasi tipo di telefonica, pertanto, non si ritiene raggiunta la prova che il disservizio sia stato continuativo per tutta la durata del contratto.

L'unico elemento rilevante, ai fini probatori, è rappresentato dal verbale di mancata conciliazione paritetica del 11.02.2015, da cui si evince che Fastweb ha riconosciuto 3 interventi tecnici, di cui i primi due risalenti ad agosto 2013 e a febbraio 2014, e per i quali è stato offerto un indennizzo di euro 150,00 (*centocinquanta/00*), il terzo segnalato nel mese di marzo 2014, e, per il quale è stato offerto un indennizzo di euro 100,00 (*cento/00*).

Pertanto, in assenza di riferimenti temporali dettagliati, si versa nell'impossibilità di accertare l'an esatto dell'oggetto della controversia. Peraltro, sempre nell'ottica di tutelare il contraente più debole e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale della controversia, sembra equo e proporzionale riconoscere alla ditta utente un indennizzo di euro 450,00 (*quattrocentocinquanta/00*), calcolato a norma dell'art. 5, comma 2, delibera n. 73/11/CONS, in combinato disposto dell'art. 12, comma 2, della medesima delibera, considerato che lo stesso operatore ha riconosciuto tre interventi tecnici nei mesi di agosto 2013, febbraio 2014 e marzo 2014 e che, pertanto, durante questi mesi c'è stata una discontinua erogazione del servizio e un mancato rispetto degli standard qualitativi del servizio.

Nei limiti del rimborso spese di cui all'art. 19, comma 6, del Regolamento si ritiene equo e proporzionale liquidare nella misura di euro 100,00 (*cento/00*) le spese di procedura.

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda della ditta XXX sia da accogliere parzialmente per le ragioni di cui in motivazione;

UDITA la relazione del Consigliere Vittorio Vecchini;

### **DELIBERA**

1) in parziale accoglimento dell'istanza della ditta XXX, la società Fastweb XXX è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante:

- a. la somma di euro 450,00 (*quattrocentocinquanta/00*) a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- b. la somma di euro 100,00 (*cento/00*) per le spese di procedura.

2) La società Fastweb XXX tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

3) 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 atto 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 sui siti *web* del Corecom e

dell'Autorità.

Ancona, 4 Luglio 2016

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

---

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente  
Maria Rosa Zampa

La presente deliberazione si compone di n. 7 pagine

Il segretario  
Angela Ruocco