

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXXXXXX
XXXXXXX /Fastweb XXX – Società a socio unico e soggetta
all'attività di direzione e coordinamento di Swisscom AG**

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato
della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- 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";
- 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 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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;
- 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 della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 260 del 5 aprile 2013 con cui la Sig.ra XXXXXXXX XXXXXXXX chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Fastweb XXX (di seguito, per brevità, 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 n. 173/07/CONS, Allegato A;
- la nota del 5 aprile 2013 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita

controversia e la successiva comunicazione del 30 maggio 2013 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 14 giugno 2013;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

L'istante dichiara di aver acquistato in data 24 marzo 2012 una chiavetta per la navigazione internet con collegata linea mobile della società Fastweb XXXXXXXXXXXX. In seguito, la Sig.ra XXXXXXXX avrebbe riscontrato difficoltà nell'accesso alla rete o anche la totale assenza del servizio.

In data 8 febbraio 2013 l'istante esperiva il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom della Toscana, tentativo che si concludeva con verbale del 29 marzo 2013, attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia la società istante ha chiesto:

- 1) il ripristino del funzionamento della chiavetta;
- 2) Rimborso delle ricariche effettuate in data 5 luglio 2012 e 23 luglio 2012 per 10,00 euro;
- 3) l'indennizzo per il malfunzionamento del servizio;
- 4) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

In data 3 maggio 2013, nel rispetto dei termini procedurali, il gestore Fastweb ha fatto pervenire propria memoria difensiva, con la quale, preliminarmente, eccepiva l'inammissibilità della richiesta di ripristino della chiavetta ai sensi dell'art. 19 del Regolamento allegato alla delibera 173/07/CONS ed, inoltre, l'inammissibilità dell'istanza perché generica nella descrizione del disservizio che parte istante asseriva di aver subito. Nel merito, l'operatore dichiarava che i presunti malfunzionamenti erano da attribuirsi al fatto che il piano tariffario applicato al numero XXXXXXXXXXXX era di tipo prepagato e che, pertanto, per potersi rinnovare, necessitava della presenza di credito utilizzabile; l'istante avrebbe spesso esaurito la soglia di traffico internet ricompresa nel "pacchetto" con la conseguenza che il traffico ulteriore, conteggiato "a consumo", andava ad esaurire il credito rimasto sulla carta prepagata. La società Fastweb precisava che la cliente era pienamente a conoscenza delle citate circostanze.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

La vicenda oggetto della presente controversia si incentra:

- a) sul malfunzionamento riscontrato in relazione al servizio di navigazione in internet collegato al numero XXXXXXXXXXXX e sull'obbligo gravante, o meno, sul gestore di rimborsare quanto sborsato dall'utente per le ricariche relative al mese di luglio 2012;
- b) sulla mancata risposta ai reclami presentati all'operatore.

In via preliminare si rileva che con riferimento alla domanda di cui al punto 1) delle richieste dell'istante, ai sensi dell'art. 19 del Regolamento, l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Ciò premesso, non è possibile dare seguito, in questa sede, alla richiesta di ripristino del funzionamento della chiavetta, non essendo oggetto contemplato dalla delibera 173/07/CONS.

Nel merito:

a) circa il malfunzionamento del servizio internet collegato alla linea XXXXXXXXXXXX, preme sottolineare che la Sig.ra XXXXXXXX, nella descrizione dei fatti allegata al formulario presentato, rappresenta essa stessa di essere incorsa nel blocco del servizio a causa dell'esaurimento del credito disponibile sulla carta prepagata; tuttavia non risulta provata, da parte della società Fastweb, la circostanza che quest'ultima abbia correttamente assistito l'istante nel fornire spiegazioni circa le ulteriori problematiche dimostrate e, cioè, circa le motivazioni che hanno portato al rapido consumo del traffico posto a disposizione dell'utente e ricompreso nel pacchetto prepagato, pur limitando la connessione alla rete al minimo indispensabile (la connessione alla casella di posta elettronica senza scaricare gli allegati).

Si rinviene, pertanto, una responsabilità ai sensi dell'art. 1218 c.c. ed ai sensi di quanto statuito in tema di continuità e standard minimi di fornitura del servizio, nonché degli oneri informativi gravanti sull'operatore nei confronti degli utenti, da parte della Delibera 173/09/CSP. La società Fastweb, difatti, non produce documentazione attestante l'assolvimento dell'onere informativo sulla stessa gravante in relazione ai malfunzionamenti descritti dalla Sig.ra XXXXXXXX.

Circa il periodo di malfunzionamento, si evidenzia come con la missiva del 25 luglio 2012 lo stesso sia stato segnalato come presentatosi la prima volta nella data del 4 luglio 2012 (*dies a quo*) e che possa considerarsi perdurare fino alla data di presentazione dell'istanza di definizione (5 aprile 2013 – *dies ad quem*), per un totale di 275 giorni.

Per il calcolo dell'indennizzo, si applica l'art. 5, comma 2, dell'Allegato A della Delibera 73/11/CONS, che, *“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 ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento”*. Pertanto, la misura dell'indennizzo spettante è pari all'importo di euro 687,50 (euro 2,50 x 275 giorni di malfunzionamento).

Non deve essere previsto, al contrario, alcun rimborso circa le ricariche telefoniche effettuate, stante l'utilizzo, seppur parziale, del servizio.

b) In merito, deve rilevarsi come Fastweb non dimostri di aver dato seguito al reclamo presentato dalla Sig.ra XXXXXXXX a mezzo di raccomandata e ricevuto dal gestore in data 8 agosto 2012.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, dovrà essere considerato, quale *dies a quo*, il giorno 23 settembre 2012, primo giorno di ritardo rispetto alla data entro cui il gestore avrebbe dovuto riscontrare il reclamo (quarantacinque giorni, secondo quanto previsto dalle condizioni generali di contratto postpagato, richiamate nel contratto sottoscritto da parte istante) e, quale *dies ad quem*, la data di svolgimento dell'udienza del tentativo di conciliazione, 29 marzo 2013 (secondo le linee guida approvate con delibera 276/13/CONS). I giorni di ritardo suscettibili di essere indennizzati sono, quindi, 187.

DELIBERAZIONE

n. 20 del 6 febbraio 2015

L'art. 11 dell'Allegato A della delibera 73/11/CONS individua nella somma di euro 1,00 al giorno l'indennizzo per questo tipo di disservizio. L'utente, pertanto, avrà diritto al versamento di complessivi euro 187,00 (1,00 x 187 giorni di ritardo).

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19 del Regolamento.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Benedetta Cappelli in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente, Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 6 febbraio 2015;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 5 aprile 2013 dalla Sig.ra XXXXXXXX XXXXXXXX nei confronti di Fastweb XXX, che l'operatore provveda alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario:

- 1) dell'importo di euro 687,50 a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio;
- 2) dell'importo di euro 187,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- 3) della somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ex art. 19 delibera 173/07/CONS.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) e 2) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

DELIBERAZIONE
n. 20 del 6 febbraio 2015

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto 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.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini