

**CO.RE.COM. ABRUZZO**  
**Comitato Regionale per le Comunicazioni**

---

**DELIBERA N. 17 / 18**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**XXX / FASTWEB S.P.A.**

**(RIF. PROC. GU14 N° 278/17)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO**

NELLA riunione del 10 aprile 2018 si è riunito, così costituito:

|                   |                   | Pres. | Ass. |
|-------------------|-------------------|-------|------|
| <b>Presidente</b> | Filippo Lucci     | x     |      |
| <b>Componenti</b> | Michela Ridolfi   | x     |      |
|                   | Ottaviano Gentile | x     |      |

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 19/10/2017;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 dicembre 2017;

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

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/C SNCONS dal Sig. XXX in data 24/10/2017, acquisita in pari data al prot. n. 26235, nei confronti dell’operatore Fastweb S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell'istante**

L'istante lamenta la mancata consegna di una telecamera promessa in omaggio in sede di stipula del contratto, il malfunzionamento della linea telefonica da gennaio a maggio 2017 e la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato:

- In data 22/12/2016 riceve messaggio di benvenuto per l'attivazione della linea voce e dati a seguito dell'avvenuta migrazione della linea XXX dall'operatore Telecom a Fastweb;
- In data 17/01/2017 riceve da Fastweb il modem;
- Fin da subito segnala al call center (24/01/2017, 18/02/2017, 20/03/2017, 21/03/2017, 18/04/2017 il totale isolamento dei servizi voce e dati nonché la mancata consegna della telecamera promessa in fase di stipula del contratto;
- In data 02/03/2017 invia all'operatore convenuto formale reclamo scritto reclamando il malfunzionamento della linea voce e adsl da gennaio a marzo, la mancata consegna della telecamera nonché la mancata risposta ai reclami effettuati telefonicamente;
- I perduranti blackout totali dei servizi si alternano a sporadiche funzionalità di circa mezz'ora;
- Solo in alcune occasioni a seguito delle segnalazioni ci sono stati interventi tecnici in loco che tuttavia non sono stati risolutivi;
- Il disservizio di isolamento continuato dei servizi permane anche da maggio a settembre 2017, nonostante ulteriore reclamo scritto effettuato in data 29/08/2017
- Precisa di aver esperito ulteriore tentativo di conciliazione per disservizi occorsi successivamente a quelli oggetto del presente procedimento conclusosi con accordo bonario;

**In base a tali premesse, l'utente chiede all'adito Corecom:**

- i. Indennizzo di euro 150,00 per la mancata consegna della telecamera;
- ii. Indennizzo per malfunzionamento dei servizi voce e adsl per il periodo gennaio-luglio 2017, per l'importo di euro 1.400,00;
- iii. Indennizzo di euro 200,00 per la mancata risposta ai reclami;
- iv. Rimborso di euro 200,00 per fatture indebitamente rimosse per il periodo gennaio-luglio 2017
- v. Rimborso delle spese di procedura per l'importo di euro 150,00;

Deposita: Reclamo scritto del 02/03/2017; Estratto dei conti pagati; Speed test; Messaggi di reclamo.

**2. La posizione di Fastweb**

L'operatore rileva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per le ragioni di seguito riportate.

In primo luogo fa presente che l'istante a seguito di conciliazione proposta in data 25/05/2017 e conclusasi con mancato accordo in data 25/07/2017 presentava istanza di definizione oggetto del presente procedimento l'ultimo giorno utile per la sua tempestività vale a dire in data 23/10/2017,

Tuttavia in data 04/09/2017 l'istante depositava una ulteriore istanza di conciliazione nella quale venivano riportati i medesimi disservizi di quella conclusasi con mancato accordo e aggiunti quelli proseguiti nei periodi successivi a quelli qui in esame: in questo caso, giovandosi della distrazione dell'operatore (che affidava la pratica all'ufficio di preconciliazione senza dare avvertimento della pendenza dei termini per presentare istanza di definizione ma neppure immaginandosi che l'istante potesse muoversi in tale direzione) la conciliazione si concludeva in data 13/10/2017 con accordo bonario.

Nonostante ciò l'istante presentava comunque istanza di definizione, violando in tal modo l'obbligo di buona fede contrattuale previsto dagli artt. 1337 e 1375 Cod. Civ.

Chiede pertanto l'inammissibilità dell'istanza di conciliazione per la violazione del divieto di ne bis in idem specificando che:

- In entrambi i formulari si parla di mancata consegna della telecamera;
- In entrambi i formulari si parla di mancata risposta ai reclami;
- In entrambi i formulari si parla di disservizi sulla linea voce e dati nel periodo marzo –settembre.

Per completezza precisa che l'istanza sarebbe comunque infondata atteso che non risultano disservizi suscettibili di essere nuovamente indennizzati e nessun documento attesta che l'istante avrebbe dovuto ricevere in omaggio la telecamera.

### **3. Motivazione della decisione**

Nel caso di specie l'istante lamenta la mancata consegna di una telecamera promessa in omaggio in sede di stipula del contratto, il malfunzionamento della linea telefonica da gennaio a maggio 2017 e la mancata risposta ai reclami.

Prima di entrare nel merito della controversia è necessario verificare e pronunciarsi sulla eccezione sollevata dall'operatore convenuto relativamente all'inammissibilità dell'istanza per ne bis in idem.

La prima istanza di conciliazione risulta essere stata acquisita in data 22/05/2017. Nella stessa venivano riportate le seguenti richieste: "Consegna telecamera in omaggio; Indennizzi per malfunzionamento linea; Indennizzi per mancata risposta ai reclami; Rimborso fatture e spese di procedura". Veniva allegato il reclamo del 02/03/2017 nel quale si fa riferimento ai disservizi riferiti al periodo gennaio – marzo 2017. La procedura si concludeva in data 25/07/2017 con mancato accordo.

In data 04/09/2017 veniva acquisita la seconda istanza di conciliazione nella quale venivano riportate le seguenti richieste: "Consegna telecamera in omaggio; Indennizzi per malfunzionamento linea; Indennizzi per mancata risposta ai reclami; Rimborso fatture e spese di procedura". Veniva allegato un documento nel quale sono descritti i fatti.

In questo documento si fa riferimento ad un formale reclamo inviato al Corecom per denunciare disservizi occorsi nel periodo gennaio – maggio 2017. A seguire viene precisato che l'istante intende procedere per tutti i disservizi subiti da maggio a

settembre. Nel reclamo allegato del 29/08/2017 invece si fa riferimento ai disservizi riferiti al periodo aprile – agosto 2017.

Esaminate le istanze di conciliazione sopra richiamate è evidente che la richiesta relativa alla “Consegna telecamera in omaggio” deve essere rigettata in quanto inammissibile per palese violazione del ne bis in idem in quanto oggetto di istanza di conciliazione conclusasi con accordo.

La richiesta relativa a “Indennizzi per malfunzionamento linea” deve essere rigettata per ciò che concerne il periodo aprile – settembre in quanto inammissibile per palese violazione del ne bis in idem, in quanto oggetto di istanza di conciliazione conclusasi con accordo.

Pertanto l’unico periodo che potrà essere oggetto di trattazione attraverso il presente procedimento è solo quello riferito al periodo gennaio-marzo 2017.

Si rigetta invece l’eccezione di inammissibilità sollevata da Fastweb per ciò che concerne la richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami trattandosi comunque di due diverse segnalazioni afferenti a periodi di disservizio diversi: quello del 02/03/2017 infatti si riferisce al periodo gennaio – marzo 2017, mentre il reclamo del 29/08/2017 è relativo al periodo di aprile – agosto 2017.

Entrando nel merito dell’asserito malfunzionamento dei servizi voce e adsl riferiti al periodo gennaio – marzo 2017, si osserva preliminarmente che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l’utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino del servizio della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto, l’operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l’utente delle difficoltà incontrate nell’adempimento dell’obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo “formale” ai motivi tecnici, dovendo l’utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Ai sensi, infatti, dell’articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall’Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l’onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all’effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l’effetto ritenersi l’inadempimento contrattuale dell’operatore.

Orbene, nel caso di specie, dalla disamina della documentazione in atti, risulta che l’istante ha effettuato la prima segnalazione relativa a tale doglianza tramite il servizio clienti in data 24/01/2017. Ulteriore segnalazione relativa al medesimo periodo di disservizio è stata effettuata in data 18/02/2017.

Sulla questione la società Fastweb non ha fornito alcuna giustificazione tecnico – giuridica relativamente al lamentato malfunzionamento delle utenze mobili a decorrere dal 24/01/2017 (data in cui è stato segnalato il disservizio tramite servizio clienti), né ha dato prova della piena funzionalità delle stesse. Si è, infatti, limitata a mere asserzioni sull’esatto adempimento del contratto, senza, tuttavia, allegare alcuna prova

**CO.RE.COM. ABRUZZO**  
**Comitato Regionale per le Comunicazioni**

---

tecnica dalla quale evincere il rispetto degli standard qualitativi previsti dal contratto e dalla normativa.

Pertanto, con riferimento alla richiesta dell'istante relativa al riconoscimento dell'indennizzo per malfunzionamento dei servizi voce e adsl relativi all'utenza XXX, si deve evidenziare che, in mancanza di prova contraria, la lamentata interruzione verificatasi dal 25/01/2017 (data entro cui l'operatore avrebbe dovuto ripristinare i servizi a seguito della segnalazione effettuata in data 24/01/2017) al 31/03/2017 (atteso che il periodo di disservizio da aprile a settembre è stato comunque oggetto di accordo bonario tra le parti) è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Fastweb. Tale responsabilità implica che la società convenuta è tenuta a riconoscere all'istante l'indennizzo per malfunzionamento secondo l'art. 5, comma 1 dell'Allegato A) alla delibera n° 73/11/CONS, che prevede la corresponsione della somma pari ad euro 5,00 per ciascun servizio non accessorio per ogni giorno di ritardo nella riparazione del guasto a partire dalla segnalazione dello stesso, decurtato il tempo massimo di 24 ore previsto dalla Carta dei servizi per la riparazione dello stesso.

Pertanto, all'istante spetta l'indennizzo complessivo pari ad euro 650,00 così calcolato: euro 5,00 pro die \* 65 gg. (dal 25/01/2017 al 31/03/2017) \* 2 servizi non accessori voce e adsl.

Per le medesime ragioni Fastweb è tenuta a rimborsare e/o stornare, laddove insolute, la fattura o le fatture emessa/e durante i detti periodi.

Quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, deve rilevarsi che ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP, qualora un utente rivolga un reclamo all'operatore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. Il mancato riscontro al reclamo, per tali ragioni, giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", ai sensi dell'articolo 11, comma 2, della richiamata delibera 179/03/CSP.

Nel caso di specie non risulta che l'operatore abbia dato prova di aver provveduto a rispondere al reclamo scritto trasmesso in data 02/03/2017.

Pertanto, in assenza di prova contraria fornita da parte convenuta, la richiesta dell'istante volta al riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo deve essere accolta come di seguito. Va quindi riconosciuto all'istante l'indennizzo di cui all'art. 11 della delibera 73/11/CONS nella misura massima di euro 300,00.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00) considerato la partecipazione sia all'udienza di conciliazione che in quella di definizione.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

**DELIBERA**

**Articolo 1**

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. XXX nei confronti dell'operatore Fastweb s.p.a. nei termini sopra evidenziati;

**CO.RE.COM. ABRUZZO**  
**Comitato Regionale per le Comunicazioni**

---

2. La società **Fastweb s.p.a.** è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro **100,00 (cento/00)** a titolo di rimborso per le spese di procedura, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione:

- **euro 650,00 seicentocinquanta/00)** per il malfunzionamento dei servizi voce e adsl relativi all'utenza XXX, per le ragioni sopra evidenziate;
- **euro 300,00 (trecento/00)** per la mancata risposta al reclamo, per le ragioni sopra evidenziate

3. La società Fastweb s.p.a. è tenuta, a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile riferita all'istante, rimborsando e/o stornando, laddove insolute, la fattura o le fatture emessa/e durante i periodo di malfunzionamento dei servizi voce e adsl per il periodo 25/01/2017 al 31/03/2017.

4. La società Fastweb s.p.a. è altresì tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.

6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

7. 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 Abruzzo e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

L'Aquila, 10 aprile 2018

IL RELATORE

*F.to Dott.ssa Annalisa Ianni*

IL DIRIGENTE

*F.to Dott.ssa Michela Leacche*

IL PRESIDENTE

*F.to Dott. Filippo Lucci*

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt.22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m. e i.