

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 91 dell'11 ottobre 2017

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXXX contro Fastweb SpA
---------------------	---

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

Definizione della controversia XXXXX contro Fastweb SpA

(GU14 N. XX/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione dell'11 ottobre 2017,

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'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

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

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell'Umbria n. 7 dell'11 giugno 2015, concernente l'approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all'articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di*



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTE l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 13 luglio 2017 (prot. n. XXX/17) con cui la Sig.ra XXXX, residente in XXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Fastweb SpA;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

VISTA la proposta del Dirigente;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

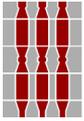
1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione all'utenza affari XXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) il 13 aprile 2017 i servizi voce e dati cessavano di funzionare;
- b) il Call Center, contattato, riferiva che la linea era stata cessata su richiesta telefonica del coniuge della titolare della linea in data 1 aprile 2017, richiesta che, invece, non è mai stata avanzata;
- c) il 18 aprile 2017 inviava una pec all'operatore, chiedendo copia della registrazione telefonica relativa alla asserita richiesta di cessazione e l'immediata riattivazione;
- d) la pec non ha avuto riscontro;
- e) la linea veniva riattivata il 28 maggio 2017 e, successivamente all'udienza del 19 giugno 2017; in sede di udienza UG non si raggiungeva alcun accordo.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) indennizzo per sospensione dei servizi voce e dati, quantificato in 1350 euro;
- II) indennizzo per ritardata riattivazione dei servizi voce e dati, quantificato in euro 1200;
- III) indennizzo per mancata risposta al reclamo, quantificato in 63 euro;
- IV) spese di procedura.



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) in via preliminare, eccepisce l'inammissibilità del procedimento limitatamente alle richieste che non hanno costituito oggetto del tentativo di conciliazione, con specifico riguardo alle domande di indennizzo;
 - b) in ordine alla sospensione del servizio, risulta che il servizio è sempre stato regolarmente fruito;
 - c) non è mai giunto alcun reclamo relativo al disservizio qui lamentato, contrariamente a quanto previsto dal contratto;
 - d) il reclamo inoltrato via pec non è rituale, in quanto non rispettoso delle modalità indicate all'articolo 13.2 delle Condizioni generali di contratto;
 - e) in ordine alla linea dati, controparte non ha fornito alcun report del sistema Nemesys.
- In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

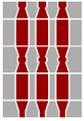
In replica alle memorie dell'operatore, l'istante deduce che: l'eccezione di inammissibilità è infondata in quanto la quantificazione degli indennizzi è potuta avvenire solo dopo la cessazione della sospensione, evenienza successiva al deposito dell'istanza UG; la pec ha lo stesso valore della raccomandata A/R; non si vede come si sarebbe potuto effettuare una misurazione con il Software Nemesys, data l'assenza della linea dati; l'avvio di un procedimento GU5 dimostra che l'operatore era a conoscenza del disservizio. Insiste pertanto per l'accoglimento delle proprie richieste.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare, va respinta l'eccezione di inammissibilità avanzata dall'operatore con riguardo alle richieste di indennizzo diverse da quella riferita al mancato riscontro al reclamo: Le linee Guida Agcom, approvate con delibera n. 276/13/CONS, prevedono espressamente che il fatto che l'oggetto della richiesta di definizione debba essere lo stesso già sottoposto al tentativo obbligatorio di conciliazione, non significa che le due istanze debbano essere identiche, ma che "la questione in discussione sia la medesima" e che il contenuto delle singole richieste di parte, invece, può essere interpretato "in maniera più sfumata", in considerazione del contenuto vincolato della pronuncia (par. III.1.2).

Va accolta, invece, con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, trattandosi di fatto nuovo sul quale non risulta svolto il tentativo obbligatorio di conciliazione.

Passando al merito, la domanda dell'istante può essere parzialmente accolta, nei limiti e nei



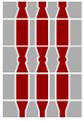
Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

termini di seguito riportati.

La richiesta di indennizzo per sospensione/cessazione del servizio, ai sensi dell'articolo 4 del Regolamento indennizzi, merita accoglimento.

L'istante infatti dichiara di non aver mai inoltrato all'operatore alcuna richiesta in tal senso, né quest'ultimo fornisce la relativa prova. Anzi, è la stessa Fastweb ad ammettere di aver cessato il servizio e di aver predisposto, una volta accertata la volontà della cliente di rimanere tale, quanto necessario alla sua riattivazione. A questo proposito, la mail trasmessa dall'operatore al Corecom in data 15 maggio 2017, così recita: *“Spett.le Co.Re.Com Umbria, con riferimento a vostro provvedimento allegato comunichiamo quanto segue: per l'utenza in oggetto risulta già avviata procedura di cessazione della linea; a seguito verifica della volontà dell'istante di continuare a usufruire del servizio abbiamo predisposto quanto necessario alla riattivazione dello stesso. Tale procedura comporta il rilascio di una nuova risorsa ULL ...”*). Ed ancora, nella mail del 18 maggio 2017, l'operatore scrive: *“riporto in allegato evidenza della richiesta inoltrata al gestore della rete per il rilascio del circuito adsl-bitstream: (...). Attendiamo data di previsto espletamento per procedere al più presto alla riattivazione del servizio”*.

Tanto premesso, nelle proprie difese l'operatore afferma che la pec inviata dall'istante non può valere come reclamo, in quanto inviata ad un indirizzo diverso da quello contemplato dalle condizioni generali di contratto Fastweb per l'inoltro di reclami. In realtà, è innegabile che la pec trasmessa dall'istante in data 18 aprile 2017, indirizzata a fastwebspa@legalmail.it, sia entrata nella disponibilità del gestore. In punto, ricorre l'applicazione dei generali principi civilistici di buona fede e correttezza di cui agli articoli 1375 e 1175 c.c. Secondo un consolidato orientamento della Corte di Cassazione, in particolare, il principio di buona fede nell'esecuzione del contratto si sostanzia in un generale obbligo di solidarietà che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto dal dovere extracontrattuale del *neminem laedere*, trovando tale impegno solidaristico il suo limite precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico. Il principio mette capo, quindi, ad un criterio di reciprocità e la sua rilevanza si esplica nell'imporre, a ciascuna delle parti del rapporto obbligatorio, il dovere di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra, a prescindere dall'esistenza di specifici obblighi contrattuali o di quanto espressamente stabilito da singole norme di legge (si veda, tra le altre, Agcom, delibera n. 29/16/CIR). In questo senso, si ritiene che l'Ufficio interessato avrebbe potuto agevolmente sollecitare la struttura competente alla gestione del reclamo, o, al limite, contattare l'istante per renderlo edotto della problematica rilevata, cosa che non risulta



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

essersi verificata.

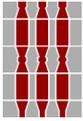
In relazione a tanto, va stabilito se la fattispecie rientra nel campo di applicazione dell'articolo 4 del Regolamento indennizzi, come ritenuto dall'istante, ovvero, come sostiene l'operatore, nell'ambito del malfunzionamento disciplinato dall'articolo 5.

Poichè, nella sostanza, si è verificata una cessazione del servizio sulla base di una asserita e non provata richiesta in tal senso proveniente dal titolare della linea, si ritiene che il caso di specie non possa essere ricompreso nell'ambito applicativo del citato articolo 5. Si rileva, infatti, che, nella rubrica dell'articolo citato si parla di "malfunzionamento del servizio"; nel primo comma di interruzione per "motivi tecnici"; nel secondo comma, ancora, di "malfunzionamento" correlato alla irregolare o discontinua erogazione del servizio o al mancato rispetto degli standard qualitativi; al terzo comma ci si riferisce ad un "malfunzionamento" dovuto ad un ritardo nella "riparazione del guasto" ed infine, al comma 4, ancora al "malfunzionamento". Sembra evidente quindi, basandosi anche solamente su un'interpretazione letterale della disposizione, che l'articolo 5 sia stato pensato per ristorare l'utente da disservizi correlati a guasti di carattere tecnico, vale a dire da problematiche dipese da, appunto, un non corretto funzionamento del servizio per problemi, ad esempio, di rete, o di impossibilità di attivare il servizio in una certa zona, ma comunque di carattere "tecnico".

Tale interpretazione della disposizione sembra confermata anche da una lettura sistematica del Regolamento, ed in particolare dal raffronto tra l'articolo 5 e l'articolo 4, il quale fa riferimento ad una sospensione/cessazione del servizio dipendente, questa volta, non da cause di carattere tecnico ma "amministrativo", e che si verifica al termine di una procedura che contempla un *iter* preciso e previsto: morosità, preavviso, sospensione.

Ciò premesso in termini generali e passando al caso che ci occupa, risulta che il servizio dell'Avv. XXX non è cessato per un problema occorso per motivi tecnici, trattandosi piuttosto di una evenienza che si è verificata in esito ad una procedura amministrativa, in base alla quale l'operatore, mosso, a suo dire, da una richiesta di cessazione, ha, appunto, attivato la relativa procedura amministrativa la quale, passo dopo passo, ha portato alla cessazione dei servizi attivi sulla linea dell'istante.

Alla luce di quanto suesposto, e non avendo l'operatore fornito la prova della richiesta di cessazione da parte dell'istante, si ritiene corretto procedere al calcolo dell'indennizzo in base ai parametri di cui all'articolo 4 del Regolamento indennizzi e, pertanto, spetta all'istante la somma di euro 1350 (45 giorni, decorrenti dal 13 aprile 2017 sino al 28 maggio 2017, data incontestata della riattivazione, moltiplicati per 15 euro al giorno, trattandosi di due servizi, raddoppiato, in quanto trattasi di utenza business).



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

La richiesta di cui al punto II non può essere accolta in quanto compresa in quella di cui al punto precedente.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, appare equo liquidare in favore del medesimo, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00.

Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla Sig.ra XXXXX, residente in XXXXX-Perugia per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore Fastweb SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- versare all'istante la somma di euro 1350 (milletrecentocinquanta), a titolo di indennizzo ai sensi dell'articolo 4 del Regolamento indennizzi, maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.

- **versare** all'istante la somma di euro 100 (cento) a titolo di spese di procedura;

B) il rigetto della altre domande.

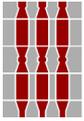
E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)