

DELIBERA N.	39/2015
TITOLO	2015.1.10.4
	2012.1.10.21.1105
LEGISLATURA	X

Il giorno 12 giugno 2015 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA X TROTTA / FASTWEB X

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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"*, in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)"*, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e successive modifiche ed integrazioni, di seguito *"Regolamento"*;

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

Viste le delibere Agcom nn. 529/09/CONS, 87/10/CIR, 108/10/CIR, 21/11/CIR, 109/12/CIR, 179/03/CSP e le delibere Corecom Emilia-Romagna nn. 30/11 e 12/11;

Visto lo *"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 e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini (NP.2015.1160);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 12 giugno 2015;



1. La posizione dell'istante

Il signor X Trotta contesta il malfunzionamento della linea fissa e dell'ADSL ad essa collegata e la mancata lavorazione dei reclami effettuati nei confronti della società Fastweb X (di seguito, Fastweb). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di aver stipulato un contratto con Fastweb per la linea telefonica e l'ADSL;
- che in data 10.05.2012 riscontrava un malfunzionamento della linea che risultava disturbata a tal punto da non riuscire a ricevere ed effettuare telefonate; inoltre, l'ADSL era totalmente disabilitata;
- di aver effettuato continue contestazioni al call-center appositamente dedicato dal gestore, ricevendo in risposta dagli operatori che la linea era funzionante e che il problema era dovuto al centralino di sua proprietà;
- che dietro le osservazioni degli operatori del call center contattava un proprio tecnico per effettuare il controllo del centralino, il quale però riscontrava che il problema era dovuto non a quest'ultimo, ma al malfunzionamento della linea Fastweb;
- di aver provveduto al pagamento di euro 142,18 (fattura n° 602/1) per l'intervento tecnico al centralino;
- di aver effettuato in data 25.05.2012 un fax di reclamo per informare Fastweb dell'intervento tecnico sostenuto a proprie spese, il quale aveva confermato un problema della linea Fastweb che non era stato possibile risolvere;
- di aver provveduto successivamente a contattare a proprie spese un altro tecnico per risolvere il problema del centralino il quale, nuovamente, riscontrava un guasto alla linea Fastweb;
- di aver provveduto al pagamento di euro 320,65 (fattura n°1541/00) per il secondo intervento tecnico al centralino;
- di aver depositato il 30.07.2012 il ricorso presso il Corecom Emilia-Romagna utilizzando gli appositi formulari UG e GU5;
- di aver effettuato il 02.08.2012, il 03.08.2012 e il 28.08.2012 ulteriori fax di reclamo a Fastweb senza alcun riscontro da parte del gestore;



- di aver risolto il problema solo in data 14.09.2012, quando Fastweb ha inviato un proprio tecnico il quale confermava verbalmente che il guasto riguardava la linea e non il centralino.

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

- 1) l'indennizzo per ogni giorno di disservizio subito per la linea telefonica e per l'ADSL;
- 2) l'indennizzo per la mancata lavorazione dei diversi reclami effettuati e mai lavorati nei tempi;
- 3) l'indennizzo ed il rimborso per le somme di euro 462,83 relative ai due interventi tecnici per il centralino;
- 4) il risarcimento danni per i disservizi arrecati all'attività professionale del sig. Trotta;
- 5) il rimborso per le spese legali nella misura massima consentita;
- 6) nel verbale di discussione della controversia del 15.10.2013 (prot. n. 40595 del 15.10.2013), *"oltre ai danni, a controparte la somma di euro 1.400,00 corrispondenti alla mancata risposta ai reclami (via telefax del 02.08.2012 e 03.08.2012) e sospensione totale dei servizi voce e dati sull'utenza XXX.XXXXXXX, nonché al rimborso delle spese sostenute dall'utente per gli interventi dei propri tecnici e alle spese del presente procedimento"*.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb, nella propria memoria ha rilevato di aver ricevuto una segnalazione di disservizio da parte dell'istante in data 25.05.2012, risolta in 72 ore, mediante l'intervento tecnico di sostituzione del router, come si evince nel dettaglio del traffico telefonico prodotto, che si interrompe alle ore 12.55 del giorno 25.05.2012 per riprendere il giorno 28.05.2012 (doc. 4 cfr. pag. 7 della memoria Fastweb prot. n. 37661 del 23.09.2013).

Il disservizio successivo è stato segnalato dal provvedimento temporaneo di urgenza (GU5), avviato in data 31.07.2012 dal Corecom, all'esito del quale veniva immediatamente fissato un nuovo intervento tecnico per il giorno successivo.

Dal 28.05.2012 al 31.07.2012 non risultano pervenute al gestore segnalazioni scritte e/o reclami telefonici da parte dell'istante.

Il 1.08.2012 l'intervento si concludeva con esito positivo e il tecnico inviato da Fastweb riferiva di aver dovuto, tra l'altro, sistemare il cablaggio degli apparati di proprietà del cliente.



In data 17.08.2012 l'istante segnalava problematiche di ricezione al numero telefonico 051.255590, di conseguenza Fastweb effettuava un altro intervento tecnico dal quale risultava una manomissione del cablaggio degli apparati del cliente, non imputabile all'operatore.

Dalla segnalazione del 17.08.2012 all'intervento risolutivo del 14.09.2012 le problematiche riscontrate riguardavano solo la ricezione delle chiamate in entrata e quindi i disservizi lamentati sono sempre stati parziali, non impedendo integralmente l'utilizzo del servizio all'istante. Fastweb ha offerto, a mero titolo conciliativo la somma di euro 300,00 a titolo di indennizzo per i disagi subiti.

Fastweb, infine, nel verbale di udienza di discussione del 15.10.2013 (prot. n. 40595 del 15.10.2013) rileva di aver ricevuto unicamente segnalazioni di disservizio e non reclami; e contesta quanto dedotto in memoria dall'istante (prot. n.37482 del 20.09.2013), in particolare la parte in cui riferisce che *"il tecnico inviato da Fastweb avrebbe dato atto che il disservizio attenesse alla linea esterna e che metà della via Irnerio avesse avuto lo stesso problema"*.

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) La domanda sub 1 relativa al riconoscimento degli indennizzi dovuti al malfunzionamento della linea voce e ADSL può essere accolta, con alcune precisazioni. L'istante dichiara di aver subito vari disservizi dal 10.05.2012 al 14.09.2012, senza ricevere da Fastweb un supporto utile a risolvere le problematiche riscontrate, tanto da dover sostenere a sue spese due interventi tecnici. L'istruttoria rileva che la prima segnalazione scritta dell'istante è stata trasmessa il 25.05.2012 tramite fax al numero XX.XXXXXXX, con comprovata ricevuta di ricezione del gestore. Nonostante la trasmissione sia stata inoltrata ad un numero diverso da quello indicato all'art. 22 della Carta dei Servizi Fastweb, il gestore sostiene in memoria di aver ricevuto dall'utente, in data 25.05.2015, una segnalazione di malfunzionamento e di averla risolta in 72 ore, entro i termini previsti dall'art. 19 della Carta Servizi Fastweb. Come prova della risoluzione del disservizio il gestore deposita la fattura n. 4360336 del 30.06.2012 dove è presente il traffico telefonico effettuato nel periodo considerato, da cui si rileva un'interruzione delle chiamate alle ore 12.55 del 25.05.12 per riprendere il giorno 28.05.2012 alle ore 10.59. Deve osservarsi che il dettaglio del traffico telefonico non può considerarsi atto a fare piena prova del corretto funzionamento in relazione agli specifici disservizi lamentati. Tale documentazione, infatti, permette di verificare parzialmente la risoluzione del problema in quanto



in fattura è possibile riscontrare solo il traffico in uscita e non in entrata che tra l'altro, risulta essere la problematica maggiormente lamentata dall'istante. Inoltre, "l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali" (cfr. ex multis Delibere Agcom n. 87/10/CIR, n. 108/10/CIR, n. 21/11/CIR e successive conformi, n. 109/12/CIR). Ne consegue che è l'operatore a dover dimostrare il corretto funzionamento in caso di contestazione, depositando prove tecniche effettuate a fronte dei lamentati malfunzionamenti. Fastweb però, non fornisce alcuna prova o documentazione tecnica a supporto della propria posizione, da cui sia possibile ritenere assolto l'onere della prova.

In relazione ai disservizi lamentati successivamente dall'istante, Fastweb sostiene in memoria di esserne venuto a conoscenza solo con l'avvio del provvedimento di urgenza trasmesso dal Corecom Emilia-Romagna, il 31.07.2012 (prot. n. 29087 del 31.07.2012), il quale è stato archiviato dall'ufficio per cessata materia del contendere il 13.08. 2012 (prot. n. 30708 del 13.08.2012), in seguito alla comunicazione del gestore di risoluzione del problema (prot. n. 29683 del 03.08.2012). A quest'ultima però, seguiva il giorno 11.09.2012 una comunicazione della parte istante relativa alla persistenza del malfunzionamento dell'utenza (prot. n. 34055 del 12.09.2012), in conseguenza della quale si è provveduto ad emettere nei confronti di Fastweb un provvedimento d'urgenza per la riattivazione della linea telefonica corrispondente al numero 051.255590 (prot. n. 34453 del 14.09.2012). Il problema si risolve il 14.09.2012, come si rileva dal rapporto dell'intervento tecnico risolutivo fornito da Fastweb in allegato alla propria memoria (prot. n. 37661 del 23.09.2013) e confermato in memoria anche da parte istante (prot. n. 3782 del 20.09.2013).

Alla luce di quanto emerso, quindi, si riconosce quanto affermato dall'istante relativamente alla sussistenza del disservizio per il periodo compreso dal 25.05.2012 (data della prima segnalazione dell'utente al gestore) al 14.09.2012 (data di risoluzione del problema), che si ritiene di ricondurre alla fattispecie di irregolare e discontinua erogazione del servizio di cui all'art. 5, comma 2, della del. 73/11/CONS. L'utenza oggetto di malfunzionamento, inoltre, appartiene alla tipologia business che comporta il raddoppio dell'indennizzo, ai sensi dell'art. 12 della delibera 73/11/CONS, per il periodo considerato.



Fastweb dovrà, pertanto, corrispondere all'utente un indennizzo giornaliero pari ad euro 2,50 da calcolarsi per 113 gg. per totali euro 282,50, che dovrà essere raddoppiato ai sensi dell'art. 12, comma 2 del Regolamento indennizzi per complessivi euro 565,00.

- b) Relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami sub 2 è necessario precisare che essa non è rinvenibile tra quelle proposte dall'istante in fase di conciliazione. L'utente, infatti, tramite il formulario introduttivo del tentativo di conciliazione, chiedeva l'immediato ripristino della linea telefonica alle condizioni prescelte con Fastweb, il risarcimento danni per i disagi patiti e il rimborso per le spese di procedura. Ciò nonostante, la domanda merita di essere trattata, dato che la questione del mancato riscontro ai reclami era stata esposta dall'utente nella parte del formulario UG preposta alla descrizione dei fatti alla base della controversia, e verbalizzata durante l'udienza di conciliazione del 18.10.2012 (prot. n.40760 del 18.10.2012). Ciò in ottemperanza a quanto disposto dalle Linee Guida di cui alla Delibera Agcom n. 276/13/CONS (punto III.1.2), secondo cui la necessaria identità dell'oggetto delle richieste svolte in fase conciliativa e di definizione non deve portare a richiedere l'assoluta identità formale delle domande, ma soltanto che "la questione in discussione sia la medesima". Agli atti risultano quattro reclami scritti datati 25.05.2012, 2.08.2012, 3.08.2012 e 28.08.2012, e rivolti a Fastweb a mezzo fax con comprovata ricezione del destinatario. Le comunicazioni sono, però, state inoltrate al numero XX.XXXXXXX e non al numero XX.XXXXXXX, appositamente dedicato dal gestore alla proposizione di reclami, come indicato nell'art. 22 delle Condizioni Generali di Contratto di Fastweb. Secondo la normativa (art. 8, comma 2 dell'All. A alla Delibera 179/03/CSP), il numero a cui poter presentare reclami e segnalazioni è quello che risulta "nella documentazione di fatturazione inviata all'utente", ossia quello del Servizio Clienti. Pertanto, ai sensi dell'art. 8, comma 2 dell'All. A alla Delibera 179/03/CSP e anche in applicazione delle norme contenute nell'art.22 delle Condizioni Generali di Contratto Fastweb sopracitate, la richiesta di indennizzo sub 2 non può essere accolta.
- c) La domanda sub 3 merita accoglimento. L'istante chiede il riconoscimento "di un indennizzo ed il rimborso per le somme di euro 462,83 relative ai due interventi tecnici" sostenuti a suo carico per la riattivazione del centralino. Considerato che il riconoscimento degli indennizzi spettanti all'istante per il disservizio lamentato è stata trattata al punto a) che precede, la domanda è da intendersi come richiesta di "rimborso per le spese necessarie e giustificate ad espletare la procedura", ai sensi dell'art. 19 della Delibera n. 173/07/CONS che ne prevede il riconoscimento "secondo criteri non solo di giustificazione e necessità delle voci di spesa, ma anche di equità e



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

proporzionalità” come specificato al punto III.5.4. delle Linee Guida contenute nella Delibera Agcom n. 276/13/CONS. Ritenuto Fastweb responsabile dei disservizi lamentati, tale operatore sarà tenuto al rimborso delle spese sostenute dall’utente per i due interventi tecnici comprovati con fattura n° 602/1 di euro 142,18 e fattura n°1541/00 di euro 142,18, per un totale della spesa documentata di euro 462,83.

- d) Quanto alla richiesta sub 5, anche se le spese legali non possono essere considerate spese giustificate in base all’art. 19, comma 6 del Regolamento, attesa la natura gratuita della procedura e la non obbligatorietà dell’assistenza legale, si accoglie tuttavia la richiesta in applicazione del principio di equità e proporzionalità di cui all’art. 19, comma 6 del Regolamento che prevede che l’Autorità tenga conto “del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”. Considerata, quindi, la presenza della parte istante all’udienza di discussione sia in fase conciliativa (prot. n. 40760 del 18.10.2012) che in fase di definizione della controversia (prot. n. 40595 del 15.10.2013), considerata la quantificazione dell’indennizzo di cui al punto a) che precede, e atteso che nei confronti di Fastweb è stata accertata la responsabilità in ordine ai disservizi patiti dall’utente, si ritiene equa la liquidazione per le spese di procedura nella misura di euro 100,00.
- e) La domanda di risarcimento danni sub 4, così formulata, non può essere trattata. Infatti, secondo l’art. 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/07/CONS, “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”. Ciò premesso, va osservato che il Corecom “dispone di un margine di interpretazione delle singole richieste avanzate dall’utente nell’istanza di definizione della controversia, limitato alla logica e pertinenza rispetto alla questione da esaminare.” (Corecom Emilia-Romagna, delibera n. 12/11). Pertanto, anche se la richiesta avanzata da parte istante risulta formulata in maniera non rispondente a ciò che rientra nell’ambito di valutazione del Corecom ai sensi dell’art. 19 comma 4) della Delibera 173/07/CONS, la stessa va interpretata secondo il significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare, ovvero come richiesta di indennizzo, secondo quanto disposto al punto III.1.3 della delibera Agcom n. 529/09/CONS, in applicazione dei criteri di efficienza e ragionevolezza dell’azione” (Corecom Emilia-Romagna,



delibera n. 30/11). Pertanto, la domanda dell'utente è interpretata quale richiesta di indennizzo per il malfunzionamento dell'utenza e già esaminata al punto a) che precede.

- f) Le richieste sub 6) verbalizzate durante l'udienza di discussione del 31.10.2013 sono state trattate nei punti a), b), c), d) ed e) che precedono.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza del sig. X Trotta nei confronti della società Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb S.p.a. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura e di euro 462,83 (quattrocentosessantadue/83) per le spese documentate, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, i seguenti importi:
 - I. euro 565,00 (cinquecentosessantacinque/00) a titolo di indennizzo per irregolare e discontinua erogazione del servizio, per i motivi di cui al punto a);
3. La società Fastweb X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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 provvedimento 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 sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Il Segretario
Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente
Prof.ssa Giovanna Cosenza

