

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: [REDAZIONE] Bocchio /Fastweb**

Presenti:

<b>SANDRO VANNINI</b>	<i>Presidente</i>
<b>GIANCARLO MAGNI</b>	<i>Vice Presidente</i>
<b>RENATO BURIGANA</b>	<i>Componente</i>
<b>LETIZIA SALVESTRINI</b>	<i>Componente</i>
<b>MAURIZIO ZINGONI</b>	<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. 156 del 15 aprile 2014 con cui Sig. ██████ Bocchio 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 ██████ (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 15 aprile 2014 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 16 settembre 2014 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 8 ottobre 2014;

**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.**

La parte istante, titolare di una utenza di tipo privato, con associati servizi di telefonia fissa e internet, contesta all'operatore Fastweb il malfunzionamento dei servizi in questione.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

In data 6 novembre 2013 la parte istante chiedeva a Fastweb di migrare verso detto operatore la propria linea ed i servizi associati, precedentemente attivi con l'operatore Telecom Italia [REDACTED]. La migrazione si perfezionava in data 18 novembre 2013.

Lamenta tuttavia la parte istante di non aver potuto fruire, dal 18 novembre 2013 fino al 19 gennaio 2014, né del servizio voce né del servizio adsl.

In data 19 e 20 novembre 2013 la parte istante segnalava detto disservizio al servizio clienti Fastweb. Dopo ripetuti solleciti di intervento inoltrati telefonicamente all'operatore per la risoluzione del disservizio, la segnalazione di guasto veniva reiterata con reclamo scritto del 16 dicembre 2013 con il quale, in particolare, la parte istante segnalava al gestore Fastweb di avere "*la linea voce molto disturbata*" e di avere altresì rilevato "*l'impossibilità di connettersi ad internet*". Come detto, il disservizio cessava in data 19 gennaio 2014.

In data 5 marzo 2014 la parte istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana nei confronti dell'operatore Fastweb e dell'operatore Telecom Italia [REDACTED]. In detta sede la parte istante raggiungeva un accordo con Telecom Italia prendendo atto che detto operatore aveva "*provveduto a donare la numerazione oggetto di migrazione in data 18 novembre 2013*". Nessun accordo veniva invece raggiunto con l'operatore Fastweb, nei confronti del quale la parte istante si riservava ogni azione.

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

- 1) "*Riguardo alla linea voce, un indennizzo pari a euro 315 (computati moltiplicando il parametro di euro 5 per il numero dei giorni di interruzione, 63, dal 18/11/2013 al 19/01/2014)*";
- 2) "*Riguardo alla linea dati, un indennizzo dello stesso importo (euro 315) computato allo stesso modo*".

In data 14 maggio 2014, nel rispetto dei termini procedurali, l'operatore Fastweb depositava una memoria difensiva con la quale, eccetto di non aver ricevuto alcuna segnalazione di guasto, dava atto di avere comunque provveduto al rimborso degli importi fatturati in corrispondenza del periodo dell'asserito disservizio, unitamente alla corresponsione di un indennizzo di euro 50,00 in ottemperanza

a quanto previsto dall'art. 5.3. della carta dei servizi, accreditando tali somme nelle prime fatture utili; concludeva, pertanto, per il rigetto della domanda.

In data 20 maggio 2014, nel rispetto dei termini procedurali, la parte istante depositava una memoria di replica con la quale, ribadito di aver segnalato il disservizio fin dal 19 novembre 2013 e che il reclamo scritto del 16 dicembre 2013 era stato ricevuto da Fastweb in data 24 dicembre 2013, così come comprovato dall'avviso di ricevimento della raccomandata agli atti del giudizio, ha concluso reiterando la richiesta di indennizzo, ex art. 5 dell'allegato "A" alla Delibera 73/11/CONS, per il malfunzionamento del servizio voce e dati già oggetto dell'istanza di definizione, e formulando, in aggiunta, una richiesta di indennizzo per la "mancata o ritardata risposta ai reclami" quantificato in euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, per complessivi euro 63,00.

## **2. Valutazioni in ordine al caso in esame.**

In via preliminare.

Va preliminarmente rilevata l'inammissibilità della domanda con la quale la parte istante ha chiesto di condannare l'operatore convenuto al pagamento dell'indennizzo per la "mancata o ritardata risposta ai reclami".

Si tratta infatti di domanda nuova, avanzata per la prima volta in sede di memoria di replica, la quale configura un inammissibile mutamento del *thema decidendum*.

Al riguardo, va rilevato che il principio del contraddittorio, corollario dell'esercizio del diritto di difesa che va pienamente garantito anche in questa sede, impone che, nel corso di tutto il procedimento, l'oggetto del giudizio debba rimanere necessariamente circoscritto alle domande oggetto dell'istanza di definizione; se, pertanto, tali domande possono essere precisate con le memorie procedurali – come infatti avvenuto con riferimento alle rimanenti domande avanzate dalla parte istante –, non è tuttavia possibile avanzare, con dette memorie, pretese diverse da quelle originarie, che abbiano l'effetto di introdurre un *petitum* più ampio o fondato su ragioni non prospettate in precedenza.

D'altra parte, la domanda in esame è inammissibile anche sotto un ulteriore ed assorbente profilo, vertendo su una questione del tutto nuova rispetto alle richieste contenute nell'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione. Ne discende che la richiesta in esame, non essendo stata oggetto dell'istanza di conciliazione presentata a suo tempo, con conseguente violazione del principio di obbligatorietà della fase conciliativa, è inammissibile nella presente sede di definizione.

Nel merito.

Le domande *sub* 1 e 2, relative alla richiesta di indennizzo per il disservizio voce e dati subito dall'istante, non possono essere accolte.

Al riguardo, dagli atti del procedimento emerge che, a fronte del disservizio lamentato dall'utente, l'operatore convenuto ha già corrisposto, prima dell'instaurazione del presente procedimento, in sede di gestione del rapporto con il proprio cliente, l'indennizzo massimo previsto dall'art 5.3 della Carta dei Servizi Fastweb il quale, al proposito, prevede che, in caso di mancata risoluzione dei guasti, è dovuto all'utente - che, come nel caso di specie, è titolare di un abbonamento residenziale - un indennizzo di euro 5,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 10 giorni (cfr. Carta Servizi Fastweb allegata agli atti del procedimento). In particolare, dalla fattura emessa dall'operatore il 1° febbraio 2014 (cfr. doc. 2 delle produzioni documentali Fastweb), emerge, in favore dell'istante, un "accredito (per) disservizio tecnico" di euro 50,00 oltre iva che la parte istante, nella propria memoria di replica, ha dichiarato di avere accettato quale "acconto sul maggior avere".

Agli effetti che qui rilevano, l'intervenuta corresponsione dell'indennizzo previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore convenuto, effettuata prima dell'esperimento del tentativo di conciliazione, con evidente funzione di composizione "automatica" della lite, preclude la liquidazione dell'indennizzo previsto dall'art. 5 dell'allegato "A" alla Delibera n. 73/11/CONS – c.d. "Regolamento indennizzi" – così come richiesto dalla parte istante.

Infatti, ai sensi dell'art. 2, comma 1, del medesimo allegato "A", le disposizioni del Regolamento Indennizzi "*non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia*", attivandosi con ciò per un componimento "automatico" della lite nell'ambito del rapporto contrattuale.

Per tale motivo, dato atto che l'operatore Fastweb ha già corrisposto un congruo indennizzo, ai sensi delle norme contrattuali, prima dell'instaurazione del presente procedimento, le domande dell'istante devono essere rigettate.

Sussistono giusti motivi per disporre la compensazione delle spese di procedura.

**CONSIDERATO** tutto quanto sopra esposto;

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Raffaele Cioffi 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 15 giugno 2015;

Con voti unanimi

### **DELIBERA**

il rigetto dell'istanza avanzata in data 15 aprile 2014 dal Sig. ██████ Bocchio nei confronti di Fastweb ██████, con compensazione delle spese procedurali.

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.

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.

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.

**DELIBERAZIONE**  
**n. 98 del 15 giugno 2015**

**Il Segretario**  
*Luciano Moretti*

**Il Presidente**  
*Sandro Vannini*