



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE**

**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n. 46/2017

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SOCIETÀ COOPERATIVA C/ FASTWEB S.P.A.

L'anno duemiladiciassette, il giorno 17 del mese di luglio presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
x	
x	
x	
x	
x	

DELIBERA N.46/2017

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
UNIVERSO SUD SOCIETA' COOPERATIVA / FASTWEB S.P.A.
(Prot. n. 15409/C del 29 dicembre 2014)**

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 17/7/2017;

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”*;

VISTA la L.R. n.20/2000 *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*

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 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, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17/11/2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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

VISTA l’istanza dell’utente [REDACTED] Società Cooperativa presentata in data 29 dicembre 2014, Prot. n. 15409/C, contro Fastweb S.p.A.

VISTI gli atti del procedimento;

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue.

1. La posizione della parte istante

La [redacted] Società Cooperativa (di seguito, per brevità, [redacted]) dichiara di aver sottoscritto nel luglio 2014 un contratto con l'Operatore Fastweb S.p.A. (di seguito, per brevità, Fastweb), contraddistinto dal codice cliente [redacted], per la fornitura del servizio internet fornito dal predetto Gestore.

In particolare, parte istante contesta che fin dal momento dell'attivazione la connessione al servizio ADSL avrebbe subito continue interruzioni, tanto da costringere parte istante a stipulare un contratto simile con un diverso provider, pur di poter usufruire del servizio.

In base a tali premesse, la Società [redacted] ha richiesto:

- i) la risoluzione o rescissione del contratto per inadempimento;
- ii) lo storno di fatture non dovute o ingiustificate;
- iii) gli indennizzi come da Delibera n. 73/11/CONS;
- iv) il risarcimento dei danni patrimoniali e non;
- v) il rimborso delle spese di procedura;
- vi) la sanatoria della posizione contabile amministrativa dell'utente.

Parte istante ha depositato memorie nei termini assegnati con la lettera di avvio del procedimento del 19 febbraio 2016, nelle quali ribadiva come il servizio ADSL fornito dal Gestore Fastweb subisse continue interruzioni, tanto da risultare, fin dalla data di attivazione, inutilizzabile. Venivano, in merito, allegati numerosi reclami inviati a mezzo mail con le risposte ricevute al riguardo dal Gestore Fastweb, dove veniva anche riconosciuto uno sconto *una tantum* di 150,00 euro in fattura per il disagio subito. Nelle repliche, anch'esse tempestive, veniva precisato, a risposta di quanto sostenuto dal Gestore Fastweb nelle memorie depositate, come il disservizio lamentato dalla Società [redacted] non fosse relativo alla lentezza del servizio internet, ma al fatto che lo stesso subisse continue interruzioni.

2. La posizione dell'Operatore

L'Operatore Fastweb, con memorie del 31 marzo 2016, preliminarmente chiedeva che venisse dichiarata l'inammissibilità delle richieste formulate in difformità di quanto rappresentato nel formulario UG e della richiesta risarcitoria, in quanto non prevista per la definizione amministrativa della controversia; nel merito, evidenziava come, secondo quanto statuito dall'art. 5.3 delle Condizioni Generali di Contratto, la velocità della connessione pubblicizzata in relazione al contratto cui parte istante aveva aderito era da

considerarsi solamente come nominale; che l'Operatore non aveva mai ricevuto disdetta e che la linea era stata cessata in data 22 ottobre 2015 per morosità (pari ad euro 268,40).

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, occorre chiarire come, con riferimento alle domande formulate nell'istanza depositata sub i), ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia è limitato a rimborsi di somme risultate non dovute (o, eventualmente, al loro storno), agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Ciò premesso, pare evidente come debba considerarsi esclusa per questo Ufficio la possibilità di pronunciarsi sulla richiesta di risoluzione o rescissione del contratto per inadempimento, esulando quest'ultima dai possibili oggetti della pronuncia ai sensi dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS.

Sempre in via preliminare, si rileva che, con riferimento alla domanda formulata da parte dell'istante sub iv), e dati i limiti già evidenziati ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento circa l'oggetto della pronuncia di definizione, dovrà escludersi ogni pronuncia di tipo risarcitorio.

Circa l'eccezione preliminare formulata dall'Operatore Fastweb, quest'ultimo sembra utilizzare una formula di mero stile; in ogni caso non si rinvencono difformità fra quanto richiesto in sede di formulario GU14 e quanto prospettato nel formulario UG.

Al contrario, le restanti istanze devono ritenersi ammissibili e parzialmente fondate, nei termini che si vanno ad esporre.

La Società [redacted] dichiara di aver subito un disservizio in relazione alla fornitura del servizio ADSL a partire dalla data di attivazione dello stesso (25 luglio 2014, come riportato dal Gestore Fastweb nelle proprie memorie e non contestato da parte istante) e fino all'avvenuta cessazione per morosità, avvenuta il 22 ottobre 2015 (anche questa data è riportata dall'Operatore e non contestata dalla Società istante).

Nel caso che oggi ci occupa, pertanto, sarà necessario esaminare se sia fondata la richiesta di indennizzo circa il parziale malfunzionamento del servizio ADSL attivato dal Gestore Fastweb.

In via generale - secondo quanto disposto dalla Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui all'allegato A alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP - allorché l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che il ritardo sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto

dell'art. 1218 c.c. In questi casi, peraltro, il Gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella soluzione del disservizio.

Nel caso specifico, il Gestore Fastweb riporta nelle proprie memorie quali siano gli standard promossi dalla Compagnia telefonica per la fornitura del servizio ADSL, ribadendo come non si possa parlare, nel caso specifico, della fornitura di un servizio eccessivamente "lento". Tuttavia, come correttamente evidenziato dalla Società [REDACTED], il richiamo alle Condizioni Generali di Contratto non pare conferente, dato che non è la lentezza del servizio ad essere contestata, quanto la circostanza che lo stesso abbia subito numerose interruzioni per motivi tecnici. Tale disservizio è, peraltro, confermato dalle missive di reclamo inviate alla Compagnia telefonica, nonché dalla circostanza che il Gestore abbia già riconosciuto, in merito, un indennizzo pari ad euro 150,00, riaccreditati in fattura.

Di conseguenza, pare chiaro come la Società [REDACTED] abbia subito, dal 25 luglio 2014 al 22 ottobre 2015, il parziale malfunzionamento del servizio ADSL, per un totale di 455 giorni, con conseguente obbligo, per il Gestore, di corrispondere un indennizzo in favore dell'istante.

Per il calcolo dell'indennizzo, per la parziale fornitura del servizio ADSL, 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."*, da calcolarsi nella misura del doppio in virtù di quanto stabilito dall'art. 12, comma 2 della stessa Delibera, trattandosi di utenze di tipo "business"; pertanto, la misura dell'indennizzo spettante è pari all'importo di euro 2.275,00 (euro 2,5 x 2 x 455 giorni di malfunzionamento). Sottratta la somma già accreditata dal Gestore Fastweb, pari ad euro 150,00, il residuo indennizzo da versare sarà pari ad euro 2.125,00.

In considerazione della parziale fornitura del servizio richiesto, pare inoltre equo che l'Operatore telefonico provveda con lo storno (o con il rimborso, nell'eventualità che la Società istante abbia già provveduto al pagamento) di metà degli importi addebitati nelle fatture emesse nei confronti della Società [REDACTED] dalla data di attivazione del servizio al termine dello stesso.

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.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, Avv. Benedetta [redacted] parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 29 dicembre 2014 dalla [redacted] Società Cooperativa nei confronti di Fastweb S.p.A.,

Delibera

La Società Fastweb S.p.A. è tenuta a:

- 1) a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, l'importo di euro 2.125,00 a titolo di indennizzo per il malfunzionamento parziale del servizio ADSL;
- 2) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa della Società istante mediante lo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, mediante rimborso) di metà degli importi presenti nelle fatture emesse dalla data di attivazione del servizio al termine dello stesso;
- 3) a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ex art. 19 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS.

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 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 sul sito *web* dell'Autorità.

LA DIRIGENTE
Dr.ssa Vesna Alagia



LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

