

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

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. 81 del 27 febbraio 2014 con cui la Sig.ra ██████████ ██████████ Gemelli 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 28 febbraio 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 21 ottobre 2014 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 13 novembre 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.**

L'istante, intestataria di un contratto di telefonia residenziale con l'operatore Fastweb ("Super Surf Home Pack", comprendente voce, ADSL e servizio pay-tv con Sky), lamenta il mancato funzionamento del servizio voce dal 9 novembre 2013 al 5 febbraio 2014.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

in data 28 settembre 2013 l'istante si rivolgeva al proprio operatore, Fastweb, per l'attivazione, a seguito di suo trasferimento in Toscana da altra regione, del pacchetto contrattuale "Super Surf" di cui sopra.

Dopo svariati solleciti, l'operatore installava, in data 9 novembre 2013, una nuova linea sulla quale trasferire detti servizi. Tuttavia a tale data solo il servizio ADSL risultava funzionante; provvedeva pertanto a reclamare sia a mezzo e mail che telefonicamente al Servizio Clienti dell'operatore. Venivano quindi effettuati interventi tecnici in loco.

In data 5 febbraio 2014 il guasto sul servizio voce veniva risolto.

In data 7 febbraio 2014, l'istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom della Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia la Sig.ra Gemelli ha chiesto:

1. un "indennizzo di euro 1.000,00" per la mancata erogazione del servizio voce;
2. le spese sostenute per contatti telefonici per reclamare al *Call Center* a pagamento, per il "tentativo di conciliazione (tratta AR-FI-AR)", per "intervento tecnico";
3. "spesa Super Surf non richiesto";
4. il "recesso dal contratto stipulato con Fastweb a settembre 2012, senza costi di addebito".

In data 28 marzo 2014, nel rispetto dei termini procedurali, la società Fastweb ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha rigettato ogni addebito, precisando, tra l'altro, che qualora "*vi fosse stato un disservizio sulla rete Fastweb, l'istante non avrebbe potuto usufruire di alcun servizio, nemmeno dell'adsl*".

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

La vicenda oggetto della presente controversia si incentra sulla mancata erogazione del servizio di fonia da parte dell'operatore Fastweb, dal 9 novembre 2013 al 4 febbraio 2014, sull'utenza residenziale n. [REDACTED] intestata alla Sig.ra Gemelli.

In via preliminare:

- con riferimento alla domanda di cui al punto 2) delle richieste si rileva che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Ciò premesso, le richieste di risarcimento del danno contenute nella domanda di cui sopra risulta inammissibile;

- con riferimento alla domanda di cui al punto 4) delle richieste si rileva che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Agcom. Pertanto tale domanda, esulando dalle competenze dall'Autorità adita, non può essere trattata in questa sede.

- con riferimento alla domanda di cui al punto 3), peraltro non chiara nella sua formulazione, essa costituisce domanda nuova rispetto alle richieste contenute nell'istanza di conciliazione a suo tempo promossa. Pertanto, essendo stata elusa l'obbligatorietà del tentativo di conciliazione sul punto, detta domanda è da ritenersi improcedibile in questa sede.

Nel merito

Sulla mancata erogazione del servizio di fonia dal 9 novembre 2013 al 4 febbraio 2014.

In via generale, si deve ricordare che, in conformità alla direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (art. 3, comma 4), nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, e in caso di disservizio devono tempestivamente procedere a risolvere le problematiche riscontrate. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorquando l'utente 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 codice civile. In questi casi peraltro il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella soluzione del disservizio, non essendo da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto.

Con riferimento al caso di specie, si deve osservare che l'operatore non ha fornito alcuna motivazione tecnico-giuridica relativamente al disservizio lamentato dall'istante, limitandosi ad affermare che "*se vi fosse stato un disservizio sulla rete Fastweb, l'istante non avrebbe potuto usufruire di alcun servizio, nemmeno dell'ads!*".

Alla luce di tutto quanto sopra esposto, il disservizio subito integra una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo alla società Fastweb ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile, in quanto la predetta società non ha provato di avere provveduto a fornire il servizio con continuità ed efficienza, in conformità a quanto previsto dalla direttiva generale sopra richiamata, e legittimano il riconoscimento degli indennizzi previsti dalla normativa di settore a copertura del disagio subito e danno diritto allo

storno e/o rimborso dei canoni di abbonamento relativi al periodo di mancata fruizione del servizio da parte dell'operatore Fastweb.

Per il calcolo dell'indennizzo dovuto per il disservizio di cui all'istanza, si applica l'art. 5, comma 1, dell'Allegato A, della Delibera Agcom n. 73/11/CONS, che nel caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, prevede la corresponsione di un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di disservizio; ai fini della determinazione dell'intervallo temporale di riferimento si individua il *dies a quo* nel giorno 9 novembre 2013 (ossia il giorno di attivazione della linea al nuovo indirizzo) ed il *dies ad quem* nel giorno 5 febbraio 2014 (ossia il giorno in cui il guasto sulla fonia veniva risolto); pertanto, la misura dell'indennizzo spettante per il disservizio di cui sopra è pari all'importo di euro 440,00 calcolato moltiplicando il parametro giornaliero di euro 5,00 *pro die* per n. 88 giorni di disservizio.

La società Fastweb, quindi, è tenuta a corrispondere all'utente, a titolo di indennizzo, l'importo di euro 440,00 (euro 5,00 per n. 88 giorni).

Inoltre, si dispone lo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, il rimborso) di ogni addebito fatturato dall'operatore in relazione al servizio voce nel periodo 9 novembre 2013 - 4 febbraio 2014, con il conseguente ritiro, a cura e spese del gestore, dell'eventuale pratica di recupero del credito aperta.

Si ritiene, infine, equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

**CONSIDERATO** tutto quanto sopra esposto;

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dal responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, 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 26 maggio 2015;

Con voti unanimi

## **D E L I B E R A**

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 27 febbraio 2014 dalla Sig.ra [REDACTED] Giuseppa Gemelli nei confronti di Fastweb [REDACTED] che l'operatore provveda:

1) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, il rimborso) di ogni addebito fatturato dall'operatore in relazione al servizio voce sull'utenza n. [REDACTED] nel periodo 9 novembre 2013 - 4 febbraio 2014, con il conseguente ritiro, a cura e spese del gestore, dell'eventuale pratica di recupero del credito aperta;

2) a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

a) euro 440,00 a titolo di indennizzo per mancata erogazione del servizio di fonia;

**DELIBERAZIONE**  
**n. 89 del 26 maggio 2015**

b) euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) e 2) lettera a) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

**Il Segretario**  
*Luciano Moretti*

**Il Presidente**  
*Sandro Vannini*