



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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

DELIBERAZIONE N. 86 del 27 settembre 2017

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXXXX 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



Definizione della controversia XXXXX contro Fastweb SpA

(GU14 N. XX/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 27 settembre 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 21 aprile 2017 (prot. n. 6539/17) con cui XXXXX, residente in XXXXXX 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 ai servizi voce e adsl relativi all'utenza privata n. XXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) in data 26 settembre 2016 veniva attivata la linea telefonica e la connessione internet; sin da subito si sono riscontrati problemi di malfunzionamento, cosicchè veniva contattato il call center per segnalare i disservizi;

b) i problemi sono andati peggiorando fino ad arrivare ad una totale interruzione dei servizi;

c) nonostante le segnalazioni e il provvedimento temporaneo del Corecom, l'operatore non ha risolto le problematiche, ma ha solo posto in essere una grossolana riparazione facendo passare cavi volanti dalla casa del vicino a mezzo di una finestra che doveva, conseguentemente, rimanere sempre aperta.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) qualificare e sanzionare la condotta posta in essere dall'operatore;

II) riattivare i servizi voce e dati e, ove non possibile, la risoluzione del contratto per inadempimento;

III) indennizzo per mancata fornitura dei servizi, per ritardo o mancata riparazione del guasto;

IV) risarcimento per i danni e i disservizi subiti.



2. La posizione dell'operatore

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

- a) le richieste di risarcire il danno, di qualificare e sanzionare la condotta posta in essere dall'operatore e di riattivare i servizi voce e dati e, ove non possibile, la risoluzione del contratto per inadempimento sono inammissibili;
- b) non è mai stata riscontrata alcuna anomalia nell'erogazione dei servizi che risultano fruiti correttamente dall'istante;
- c) quanto alla lentezza della navigazione non è stato depositato alcun report del software Ne.Me.Sys;
- d) dopo la proposizione del GU5, l'operatore ha inviato dei tecnici, i quali hanno confermato il corretto funzionamento del servizio;
- e) ad eccezione delle istanze GU5, nessuna segnalazione è mai pervenuta all'operatore.

Sulla base di tali premesse, l'operatore Fastweb SpA chiede il rigetto della domanda.

Nelle memorie di replica l'istante ribadisce di aver segnalato telefonicamente il malfunzionamento il 4 dicembre 2016 e tramite fax/pec il 6 febbraio 2017. Ribadisce le proprie richieste e chiede inoltre un indennizzo per mancata risposta ai reclami.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione.

In via preliminare vanno ritenute inammissibili le domande di cui ai punti I) e II) e IV) in quanto ai sensi dell'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento, l'Agcom e, per essa il Corecom, può solo condannare l'operatore ad effettuare storni, rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

E' altresì inammissibile la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo in quanto la stessa è stata avanzata solo in sede di memorie di replica, pertanto all'operatore non è stato consentito di difendersi in punto.

Nel merito, le richieste di parte istante possono essere parzialmente accolte per le motivazioni di seguito specificate.

In tema di malfunzionamento, per unanime e costante orientamento dell'Autorità, non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore "qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione". È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è incontrovertibile che sul cliente incombe l'onere della segnalazione del problema (si vedano le delibere nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR ed altre). Ciò stante, il solo reclamo depositato in atti risale al 6 febbraio 2017, inviato sia a mezzo pec che tramite fax. L'istante dichiara di aver reclamato telefonicamente all'operatore ma, se è pur vero che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo. Nel caso che ci occupa, l'istante non ha allegato alcun elemento atto a fondare la verosimiglianza del reclamo effettuato, con la conseguenza che l'unica segnalazione di cui si può tener conto è quella del 6 febbraio sopra indicata.

Tanto premesso, sul dedotto malfunzionamento dei servizi, si osserva che, in forza dell'ordinario riparto dell'onere probatorio in tema di adempimento delle obbligazioni, spettava all'operatore dare prova di avere erogato correttamente e regolarmente i servizi ovvero che la mancata erogazione fosse dipesa da causa non imputabile al gestore, ex art. 1218 c.c. In materia si richiama quanto ribadito, tra le altre, da Cassazione civile, sezione II, 20 gennaio 2010 n. 936: "il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento, deve soltanto provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento."

L'operatore non ha fornito prova di avere correttamente e continuativamente erogato i servizi nel periodo in questione.

All'istante spetta dunque un indennizzo calcolato secondo il parametro previsto dall'art. 5 comma 2 del Regolamento Indennizzi, non essendo possibile individuare con esattezza i giorni di completa interruzione dei servizi. Ai fini del computo, si considera come *dies a quo* il 9 febbraio 2017 (computato con riferimento alla data di prima segnalazione di disservizio del 6 febbraio 2017, decurtate le 72 ore previste dalle condizioni generali di contratto per la riparazione del guasto), e come *dies ad quem* il 15 giugno 2017 (data di deposito della memoria



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

di replica, quale ultima evidenza del perdurare del disservizio), per un totale di giorni 126. Fatti i conti (126gg. X euro 2,50 X 2 servizi), spetta all'istante un indennizzo di euro 630.

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, la somma come sopra determinata deve essere maggiorata 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, tenuto conto che l'istante ha partecipato al procedimento con l'assistenza di un legale, appare equo liquidare in favore del medesimo, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 150,00.

Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXXXXX, residente in XXXXXX 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 630/00 (seicentotrenta) a titolo di indennizzo.

La somma di cui al punto precedente dovrà essere 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 150/00 (centocinquanta) 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).



Regione Umbria

Assemblea legislativa



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)