

	CONSIGLIO REGIONALE DELL' ABRUZZO VIA MICHELE IACOBUCCI, 4 - 67100 L' AQUILA -	DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE									
		<i>n</i> <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">7</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">/S</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">S</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">/A</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">I</td> </tr> </table>	4	7	/S	S	/A	I	<i>Del</i>		
4	7	/S	S	/A	I						
		0	9	0	6	1	6				

Oggetto: **CO.RE.COM. – Procedimento GU14 n. 68/16 _ Definizione della controversia *omissis* vs Fastweb S.p.A.**

IL DIRIGENTE

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*”;

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 sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 01 aprile 2011;

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

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 664/06/CONS del 23 novembre 2006 “*Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell’utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza*”;

VISTA l’istanza dell’*omissis* presentata in data 18/03/2016 ed acquisita in pari data al prot. int. n. 6766, nei confronti dell’operatore Fastweb S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta l'irregolare funzionamento della linea telefonica e del fax per la durata di una settimana. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- 1) l'istante stipulava con l'operatore Fastweb un contratto di utenza avente ad oggetto la possibilità di usufruire della linea telefonica e fax (codice cliente 3657452) con l'utenza 0861-1990130;
- 2) a partire dal 28/01/2016 si verificava l'irregolare funzionamento della linea telefonica e del fax;
- 3) tale disservizio veniva debitamente segnalato alla Fastweb il 29/01/2016 ma, ciononostante, la compagnia non si attivava per la risoluzione del problema, arrecando notevoli disagi per l'istante, in quanto tali disservizi non permettevano allo stesso lo svolgimento della propria attività forense;
- 4) la linea veniva ripristinata dopo una settimana.

In base a tali premesse, l'utente chiede all'adito Corecom:

- i. Indennizzo per € 250,00.

2. La posizione di Fastweb

In merito ai fatti oggetto di controversia, l'operatore si oppone alle richieste avanzate dall'istante per le seguenti ragioni.

Preliminarmente, eccepisce l'inammissibilità dell'istanza ai sensi dell'art. 14, comma 4, del vigente Regolamento in materia di controversie telefoniche e del punto III 1.2 delle Linee Guida emanate in materia dall'Authority, per aver omissso, all'interno della descrizione dei fatti formulata nell'istanza, la menzione del verbale di mancata conciliazione del procedimento svoltosi dinanzi al Co.Re.Com. Abruzzo e della relativa data, e per aver altresì omissso di allegarne copia.

Nel merito, l'operatore eccepisce, anzitutto, come l'utente, nell'esprimere le proprie doglianze per gli asseriti disagi patiti rispetto all'ordinario svolgimento della propria attività professionale, non dia atto della natura residenziale del proprio contratto Fastweb.

Inoltre, Fastweb spiega come l'utente, nel periodo considerato, "... rimaneva bloccato non per un malfunzionamento del servizio ma a seguito dell'insolita ed inspiegabile sua iniziativa di spostare i cavi nelle porte errate". Secondo il gestore, infatti, l'utente avrebbe inserito il cavetto telefonico nella porta 1 mentre il numero era configurato nella porta 2. In ogni caso, la linea ADSL risultava perfettamente funzionante, così come l'utenza telefonica. A fronte della sua segnalazione, l'utente otteneva immediata e risolutiva assistenza tecnica. Al riguardo, l'operatore sottolinea come l'intervento tecnico sia stato garantito nel pieno rispetto dei tempi previsti in tali ipotesi dalle condizioni generali di contratto, e, conclude, come per la medesima ragione non vi siano i presupposti normativi per il riconoscimento del richiesto indennizzo.

Fastweb, pertanto, contesta ogni addebito e chiede che l'istanza venga rigettata.

Allega alla propria memoria:

- Pda residenziale sottoscritta;
- Brochure contenente carta dei servizi e condizioni generali di contratto;
- Schermate remedy.

Con proprie controdeduzioni, parte istante rileva, anzitutto, l'avvenuta specificazione all'interno del formulario introduttivo del procedimento di definizione *de qua* della data di avvenuto espletamento del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Corecom Abruzzo (17/03/2016). Inoltre, sostiene che giammai di diretta manomissione dei cavi si era trattato, bensì di inserimento degli stessi ad opera del medesimo operatore quando, a fine 2015, aveva installato un nuovo modem presso l'indirizzo del ricorrente. Contesta, infine, la solerzia nella risoluzione tecnica del problema perché, sottolinea, dalla segnalazione operata via fax in data 29/01/2016 (agli atti del precedente procedimento di conciliazione), il guasto è stato risolto il 03/02/2016.

4. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Non accoglibili, infatti, risultano le eccezioni rilevate da parte convenuta quanto alle asserite omissioni del richiedente in ordine a fatti ed atti riferiti al propedeutico procedimento di conciliazione svolto, sussistendo, in maniera del tutto evidente, l'indicazione della data di avvenuto espletamento dello stesso nell'apposito spazio a ciò dedicato all'interno del formulario GU14 in esame. Peraltro, anche ove detto riferimento non fosse stato per sventura precisato, ugualmente non si sarebbe pervenuti a una dichiarazione di inammissibilità dell'atto introduttivo del procedimento di definizione instaurato, propendendo da sempre il Corecom Abruzzo per un'interpretazione di natura più sostanziale che meramente formale della normativa regolamentare in materia prevista, che sull'argomento, come dalla stessa Agcom chiarito proprio al punto III.1.2 delle Linee Guida sopra richiamate, va interpretata "*in maniera ragionevole*". A giudizio del Corecom Abruzzo, infatti, sarebbe quantomeno inopportuno dichiarare inammissibile un'istanza per carenza di citazione e/o allegazione di un atto redatto e detenuto proprio presso lo stesso Corecom adito. Come noto, infatti, tra i principi informanti il procedimento amministrativo - quale quello di definizione è - ai sensi della L. n. 241/90 così come successivamente modificata ed integrata, il principio di non aggravamento (da cui derivano altresì l'obbligo di accertamento d'ufficio e quello di acquisizione d'ufficio dei documenti in possesso della P.A.), può essere superato solo per straordinarie e motivate esigenze imposte dallo svolgimento dell'istruttoria.

Nel merito, non potendo con certezza ritenere che la ragione del malfunzionamento sia dipesa da fatto imputabile all'utente dal momento che, più che le schermate di lavorazione da remoto del ticket, Fastweb avrebbe correttamente dovuto allegare ai propri atti difensivi il rapporto dell'intervento tecnico eseguito *in loco* e controfirmato dall'utente stesso, si ritiene accoglibile la richiesta di parte istante per il periodo eccedente le 72 ore di tempo riconosciute dall'art. 5.4 della Carta dei servizi dell'operatore per la risoluzione dei guasti segnalati.

CONSIDERATO che la segnalazione è avvenuta, come risultante dal fax allegato dall'istante, in data 29/01/2016 e che il guasto risulta risolto in data 03/02/2016, ai sensi dell'art. 5 della Del. 73/11/CONS, l'utente potrà vedersi riconosciuto l'indennizzo di € 15,00 (quindici/00) per i tre giorni decorsi infruttuosamente dal 01/02/2016 al 03/02/2016;

CONSIDERATO che, alla luce delle considerazioni sin qui svolte, si ritiene necessario proporre una pronuncia di accoglimento della richiesta formulata con l'istanza di definizione dall'*omissis*;

VISTO l'art. 19, comma 7, allegato A della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa di supporto al Corecom la definizione di controversie di modesta entità che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 euro;

DISPONE

L'accoglimento della richiesta formulata dall'*omissis* con propria istanza di definizione quanto all'indennizzo per la ritardata risoluzione del guasto disponendo a carico della società Fastweb di:

- corrispondere all'istante la somma pari ad euro 15,00 euro (quindici/00) a titolo di indennizzo per la ritardata risoluzione del guasto, per i motivi di cui in premessa;

La somma suddetta determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati 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 ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11 comma 4 del Regolamento approvato dalla delibera 179/03/CSP.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sui siti *web* del Corecom Abruzzo e dell'Autorità (www.agcom.it).

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine massimo di sessanta giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del Dlgs. 259/2003.

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 deliberativo può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo del Lazio, in sede giurisdizionale esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo Codice predetto, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Dirigente
F.to Dott.ssa Michela Leacche

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt.22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.