

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 20 17.1.10.21.536

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / FASTWEB X E VODAFONE ITALIA X

La Responsabile del Servizio

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"*, in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)"*, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e successive modifiche ed integrazioni, di seguito *"Regolamento"*;

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *"Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori"*, di seguito *"Regolamento indennizzi"*;

Viste le delibere Agcom n. 179/03/CSP; 276/13/CONS; 69/11/CIR; 9/12/CIR; 31/12/CIR; 34/12/CIR; 38/12/CIR;

Viste le delibere Corecom Umbria 46/2012, Emilia-Romagna 34/2011;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 03/08/2017, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 03/11/2017, in atti con prot. AL/2018/56217 del 03/11/2017.

L'istante ha lamentato mancata o parziale fornitura del servizio, ritardo nella fornitura del servizio, interruzione/sospensione del servizio, spese/fatturazioni non giustificate, mancata trasparenza contrattuale nei confronti delle società Fastweb X e Vodafone Italia X che nel prosieguo del presente atto verranno denominate rispettivamente Fastweb e Vodafone.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nel corso sia dell'audizione tenutasi in data 09/01/2018 che del procedimento stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- Sin dall'ottobre 2014 subiva interruzioni e malfunzionamenti sulla linea telefonica in essere con Fastweb.
- Alla data di presentazione dell'istanza di conciliazione (01/08/2016), nonostante gli interventi tecnici e le segnalazioni effettuate, era impossibilitata ad effettuare telefonate perché nel corso delle stesse la linea "cadeva" continuamente. Inoltre, a partire dal 20/10/2017, il servizio Internet non funzionava regolarmente a causa di costanti e ripetuti malfunzionamenti nel corso della connessione. Dopo la prima sospensione del 04/08/2016, Fastweb sospendeva per l'ennesima volta l'erogazione dei servizi in data 02/11/2017, senza preavviso alcuno.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- Precisa che, a fronte di tali problematiche, già nel 2015 aveva tentato il passaggio all'operatore Vodafone che però non era andato a buon fine per "KO" non meglio specificati.
- Al fine di fruire di un servizio regolarmente funzionante, in data 23/03/2016 decideva di attivare una nuova utenza con Vodafone Business, ma la procedura di attivazione non veniva mai completata per la mancata consegna da parte dell'operatore della "Vodafone Station", seppur regolarmente pagata. Ciò nonostante, l'operatore continuava a fatturare illegittimamente e, contattato telefonicamente l'utente, gli comunicava l'applicazione di tariffe diverse, e maggiori, rispetto a quelle originariamente concordate.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) Storno integrale dell'insoluto e ritiro a cura e spese dell'operatore delle procedure di recupero del credito;
- b) Risoluzione del contratto con Vodafone;
- c) Indennizzo per malfunzionamento del servizio internet Fastweb ai sensi dell'art. 5 comma 2 all. A delibera Agcom 73/11/CONS, pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento, da calcolarsi dal 20/10/2017, per un totale di 22 giorni, per complessivi euro 55,00;
- d) Indennizzo per la sospensione dei servizi Fastweb - avvenuta in più occasioni - ai sensi dell'art. 4 all. A delibera 73/11/CONS, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione, per un totale di 60 giorni, per complessivi euro 450,00;
- e) Adeguamento delle fatture Fastweb alle attuali offerte di mercato, altrimenti risoluzione contrattuale senza oneri e costi a carico dell'utente;
- f) Rimborso spese procedura per la somma di euro 150,00.

2. La posizione dell'operatore



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Occorre premettere che, essendo intervenuto accordo transattivo con Vodafone, nei cui confronti la procedura si intende rinunciata, d'ora in poi sarà considerata la sola posizione di Fastweb in quanto il procedimento rimane pendente unicamente nei suoi confronti.

L'operatore ritiene le richieste dell'istante del tutto infondate. Ciò che ha contraddistinto il contratto in essere con l'istante, cliente Fastweb sin dall'anno 2003, è l'accumularsi di una notevole morosità. Precisa, in particolare, che sin dal marzo 2014 nessuna delle fatture emesse – che riportano il traffico telefonico e l'evidente e pacifico utilizzo dei servizi - risulta pagata. Afferma i servizi all'istante essere attivi e funzionanti.

Nella nota in atti con prot. AL/2017/57678 del 10/11/2017 rileva che i servizi associati all'utenza residenziale risultano essere stati sospesi in data 01/11/2017 e riattivati in data 02/11/2017 (data di presentazione dell'istanza GU5): riattivazione temporanea, che non potrà dar luogo ad altra attivazione a fronte dell'insoluto di euro 1.554,61. Sottolinea inoltre come i presunti malfunzionamenti dal 20/10/2017, per i quali parte istante chiede un indennizzo di euro 55,00, sono successivi rispetto a quanto genericamente contestato in formulario UG.

Nella memoria in atti con prot. AL/2017/63803 del 06/12/2017 l'operatore ribadisce la morosità dell'istante e che non risultano documentati malfunzionamenti e problematiche relativamente all'utenza *de qua* mediante i normali canali resi disponibili dal servizio clienti del gestore.

Fastweb, inoltre, ha anche regolarmente risposto ai reclami presentati dall'Associazione dei consumatori. Con mail del 06/04/2017 precisava di accogliere la richiesta di riattivazione dei servizi a quella data sospesi per ingente morosità.

Segnala, da ultimo, che in due occasioni l'istante si è resa irreperibile al tecnico inviato dall'operatore che voleva accedere agli apparati installati presso l'abitazione di parte attrice.

3. Motivazione della decisione

Corre l'obbligo di evidenziare come, a fronte dell'accordo transattivo raggiunto dall'istante con Vodafone, la decisione che qui si assume riguarda unicamente Fastweb in quanto unico gestore nei cui confronti il procedimento è rimasto pendente.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

- a) La richiesta di cui al punto e) per l'adeguamento delle fatture Fastweb alle attuali offerte di mercato, altrimenti risoluzione contrattuale senza oneri e costi a carico dell'utente, non sarà oggetto di trattazione in quanto connessa ad un obbligo di *facere* estraneo alla cognizione del Corecom. Ai sensi del comma 4 dell'art. 19 del Regolamento, l'oggetto della pronuncia è limitato infatti agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere.
- b) La richiesta di indennizzi per malfunzionamento dei servizi di cui al punto c) e quella per la sospensione dei servizi di cui al punto d) possono essere trattate congiuntamente in ragione delle comuni premesse che si faranno in proposito, anche se con esiti differenti. Riferisce l'istante di malfunzionamenti alla linea sin dall'attivazione del contratto che rimanevano irrisolti nonostante le segnalazioni effettuate e i numerosi interventi tecnici. Seguivano diverse sospensioni, la prima in data 04/08/2016, l'ennesima – e priva di preavviso - in data 02/11/2017. Replica del gestore è che i disservizi lamentati dovrebbero piuttosto essere qualificati come sospensioni per morosità e che si tratta, inoltre, di mere affermazioni mai documentate.

La delibera Agcom n. 179/03/CSP pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (art. 3, comma 4). Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione ed i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento, tra i quali si annoverano i casi di persistente morosità, rispetto ai quali incombe comunque, in capo all'operatore, un preciso obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, in mancanza del quale la sospensione è illegittima.

Tuttavia, “non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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" (così delibera Agcom n. 69/11/CIR; conformi delibere Agcom n. 9/12/CIR, 34/12/CIR, 38/12/CIR, ecc.).

In riferimento alla richiesta di indennizzo per malfunzionamento l'utente non allega alcun documento che comprovi l'invio del reclamo all'operatore, limitandosi ad individuare un arco temporale di 46 giorni in cui gli stessi si sarebbero verificati. Conseguentemente, la dichiarazione sul punto non è sufficiente a far ritenere accertata l'esistenza di un reclamo nei confronti di Fastweb nel periodo in cui l'utente colloca il disservizio (20/10/2017 - 04/12/2017).

In assenza di reclamo per malfunzionamento nei confronti di Fastweb, la relativa richiesta di indennizzo non può essere accolta.

Prive di rilievo sul tema le osservazioni del gestore secondo cui i malfunzionamenti *de quibus* sono successivi rispetto a quanto genericamente contestato in formulario UG: difatti, la verifica per cui l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione non deve intendersi come identità di istanze quanto, piuttosto, che la questione sia la medesima (così al paragrafo III.1.2 dell'allegato A delibera Agcom 276/13/CONS).

Come anticipato nei paragrafi precedenti, conclusioni diverse si ottengono quanto alla richiesta di indennizzo per sospensione dei servizi.

Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi, avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione (art. 4, comma 1, Delibera Agcom n. 73/11/CONS).

Parte istante lamenta diverse sospensioni - il 04/08/2016, il 26/06/2017, il 02/11/2017- di cui non fornisce evidenza, mentre l'operatore le circoscrive ad una sola occasione, risalente ai primi di novembre 2017. Per fare chiarezza sul punto si è dunque fatto



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

riferimento alle richieste di provvedimenti d'urgenza presentate al Corecom da parte istante.

- I periodo. Rispetto alla sospensione del 04/08/2016, l'istanza GU5 temporalmente più prossima è in atti con prot. AL/46026/2016 del 06/10/2016. In data 14/10/2016 viene adottato il provvedimento d'urgenza che impone al gestore il ripristino dei servizi, avvenuto in quella stessa giornata.
- II periodo. Rispetto alla sospensione del 26/06/2017, l'istanza G5 risulta presentata il 28/06/2017; in data 11/07/2017 se ne dispone l'archiviazione (in atti con prot. AL/34642/2017) per cessata materia del contendere dopo che parte istante, contattata dal gestore per organizzare un intervento tecnico, si dichiarava a ciò disponibile solo dopo il 18/07/2017. Tale periodo non rileva, quindi, ai fini del riconoscimento di un eventuale indennizzo da illegittima sospensione.
- III periodo. Rispetto alla sospensione del 02/11/2017, l'istanza GU5 risulta in atti con prot. AL/256217 del 03/11/2017, la linea viene riattivata il giorno 10 dello stesso mese.

Dato comune alle plurime sospensioni applicate è la morosità dell'istante, come si evince chiaramente dalle fatture agli atti e come lo stesso gestore non manca di sottolineare in più occasioni. E' pur vero, tuttavia, come nessuna segnalazione o nessun preavviso di sospensione risultino essere stati mossi a parte istante dall'operatore. Quest'ultimo, anzi, pone a fondamento delle sospensioni la morosità dell'istante dovuta ad persistente pluriennale insoluto. Circostanza che non legittima in alcun modo la sospensione del servizio operata poiché, anche in presenza di una riconosciuta morosità dell'utente, l'operatore non è dispensato dall'invio di una comunicazione contenente un congruo preavviso (delibera Agcom 31/12/CIR, delibere Corecom Umbria 46/2012, Corecom Emilia-Romagna 34/2011). Né, nel caso di specie, il gestore può ritenersi assolto dall'obbligo di preavviso per il solo fatto di rilevare come parte attrice proponga nuove istanze per la sospensione che hanno ad oggetto non contestazioni su fatture, bensì le sospensioni stesse, con la conseguenza, di fatto, di continuare ad usufruire dei



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

servizi gratuitamente, oppure che l'utente non si renda disponibile al pagamento nemmeno delle fatture non contestate.

Risultando dette sospensioni essere state effettuate in violazione dei precetti di cui all'art. 5, comma 1 del Regolamento ed all'art. 4 del Regolamento indennizzi, l'utente ha pertanto diritto ad un indennizzo pari ad euro 7,50 *pro die*. In base alle risultanze istruttorie sono stati calcolati complessivi 15 giorni - considerando 8 giorni per il primo periodo e 7 per il terzo - per un indennizzo complessivo pari ad euro 112,50.

- c) Conseguentemente a quanto esposto nel paragrafo che precede, la richiesta di regolarizzazione contabile di cui al punto a) può essere accolta limitatamente ai periodi interessati dalla illegittima sospensione.
- d) La richiesta di liquidazione delle spese di procedura di cui al punto f) viene respinta alla luce del rifiuto di parte istante della congrua proposta conciliativa avanzata dall'operatore nel corso della udienza avvenuta in data 09/01/2018 e con cui quest'ultimo si impegnava, a fronte dell'insoluto esistente, allo storno di euro 554,61.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

- 1. Accoglie parzialmente l'istanza di Gentili nei confronti della società Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.
- 2. La società Fastweb X è tenuta a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 112,50 (centododici/50) a titolo di indennizzo per la sospensione dei servizi Fastweb (euro 7,50 per 15 giorni complessivi), oltre alla



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

regolarizzazione della posizione contabile dell'istante limitatamente ai soli periodi interessati dalla illegittima sospensione come sopra rappresentati.

3. La società Fastweb X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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 provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Servizio e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom