

Protocollo: *vedi segnatura.XML*

Tit. 2018.1.10.21.215

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / FASTWEB 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;

Viste 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";



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS, del 11 aprile 2013, recante "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", di seguito "Linee guida";

Viste le delibere: Agcom n. 179/03/CSP e 529/09/CONS;

Viste le delibere Corecom Calabria n. 53/2011, Corecom Lazio nn. 2, 3, 8, 38, 44, 54, 56, 72 del 2011 e nn. 15, 20, 26 del 2012; Corecom Emilia- Romagna n. 63/2017;

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 legislativa 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 dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente delle Regioni Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna"

Visti gli atti del procedimento;

#### CONSIDERATO QUANTO SEGUE

#### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha lamentato nei confronti di Fastweb X (di seguito Fastweb), il malfunzionamento per venti giorni del servizio telefonico.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nel corso dell'audizione e con memoria di replica prot. AL /2018/25958 del 23/04/2018, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di essere titolare dell'utenza business su linea fissa n. xxx992;
- di aver subito la completa interruzione della suddetta linea per venti giorni a far data dal 8 aprile 2017
- di aver rivolto per tutto il suddetto periodo all'operatore quotidiani solleciti al fine del ripristino della linea;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- di aver invitato/diffidato l'operatore al ripristino della linea a mezzo PEC del 22 aprile 2017, allegata all'istanza.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto a Vodafone il risarcimento dei danni conseguenti all'interruzione del servizio telefonico protrattasi per 20 giorni per un importo di euro 1.000,00, somma ridotta nella memoria di replica a 500,00 euro pur di concludere transattivamente la vertenza

## **2. La posizione dell'operatore**

Fastweb, con memoria prot. AL/2018/25670 del 20/04/2018, eccepisce l'inammissibilità della pretesa risarcitoria di parte istante alla luce dell'art. 19 del Regolamento, che attribuisce all'Autorità la facoltà di "*condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative e dalle delibere dell'Autorità*", ma non anche di accertare l'esistenza di un danno e di condannare l'operatore al risarcimento dello stesso.

L'operatore eccepisce inoltre che non risulta alcuna prova di invio, e tantomeno di ricezione, della comunicazione del preteso disservizio allegata all'istanza.

## **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria la richiesta formulata dall'istante può essere parzialmente accolta come di seguito precisato.

Come eccepito nella memoria dell'operatore, in base dell'art. 19 del Regolamento, l'oggetto della pronuncia esclude ogni pretesa risarcitoria, essendo quest'ultima ascrivibile alla giurisdizione esclusiva del giudice ordinario. L'istanza è da considerarsi, tuttavia, ammissibile ai sensi di quanto previsto dalle "Linee Guida" al § III.1.3, per cui "*sebbene in linea teorica non sia possibile richiedere il risarcimento dei danni, poiché l'Autorità non ha il potere di accertarli e perché – come si è già accennato – l'oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a*



*prescindere dal nomen juris indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno. Nel caso in cui, invece, la parte richieda sia la liquidazione degli indennizzi contrattuali che dei danni, in sede di pronuncia la domanda di danni deve essere dichiarata inammissibile*" (III.1.3).

Conformi, tra l'altro, AGCOM del n. 529/09/CONS; Co.re.com. Calabria 53/2011, Corecom Lazio 2,3,8, 38, 44, 54, 56, 72, del 2011, 15,20 26 del 2012, Co.re.com. Emilia-Romagna 63/2017).

Si applica pertanto il Regolamento indennizzi che, all'art. 5 co 1, prevede nello specifico che "*In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione*", aggiungendo, al co 3, quanto segue: "*Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio*".

Si tenga presente che l'Autorità Garante ha più volte espresso il proprio orientamento sulla funzione del reclamo di mettere il gestore nella condizione di aver contezza del problema e provvedere alla sua risoluzione. Si veda in merito la delibera 179/03/CSP, che ha definito "reclamo": "*l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente all'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata*".

Nel caso di specie l'utente lamenta l'interruzione dell'utenza business su linea fissa del servizio telefonico per venti giorni a far data dal 8 aprile 2017.

Dalla documentazione prodotta in atti, risulta che l'istante ha invitato/diffidato Fastweb al ripristino immediato della linea telefonica a mezzo PEC del 22/04/2017, ricevuta dall'operatore, mentre, non risulta prova alcuna delle asserite segnalazioni del disservizio nell'arco temporale compreso tra l'08.04.2017 e il 22.04.2017.

Si ritiene pertanto di poter riconoscere a favore dell'istante l'indennizzo per completa interruzione del servizio per motivi tecnici imputabili all'operatore, ai sensi degli artt. 5 co 1 del Regolamento Indennizzi, per giorni 6 e precisamente dal 22.04.2018 al 28.04.2018.

Trattandosi di utenza business, si ritiene, inoltre, di applicare quanto disposto dall'art. 12, co 2, del Regolamento indennizzi per cui: "*Se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari", nei*



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

*casi indicati dagli articoli da 3 a 6 gli importi liquidati a titolo di indennizzo ed i limiti corrispondenti sono computati in misura pari al doppio”.*

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

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Luongo 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:
  - Euro 60.00 (sessanta/00), pari a (Euro 5,00 x giorni 6) X 2, a titolo di indennizzo per completa interruzione del servizio per motivi tecnici imputabili all'operatore ai sensi degli artt. 5, co 1, e 12, co 2, del Regolamento indennizzi;
3. La società Fastweb X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina 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. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)