

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2015.1.10.21.489
LEGISLATURA	X

Il giorno 31 ottobre 2017 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA	Presidente
MARINA CAPORALE	Vicepresidente
MAURO RAPARELLI	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / FASTWEB X



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

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

## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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";

Visto lo "*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*", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2016.2155);



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

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

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 31 ottobre 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

L'istante, nell'istanza introduttiva del procedimento, nella memoria prodotta e nel corso dell'audizione, lamenta, nei confronti di Fastweb X, quanto segue.

Nell'aprile 2013, interpellava l'agente di Fastweb X in merito alla fattibilità della installazione di linea dati per la società di cui era amministratore, ottenendo risposta affermativa.

In data 10.05.2013 veniva stipulato il contratto; tuttavia, a causa di problematiche imputabili all'operatore, il tentativo di attivazione della linea veniva effettuato più di sette mesi dopo (in data 31.12.2013) e, comunque, senza raggiungere l'obiettivo, attestando, infatti, il tecnico di Fastweb, una nota di degrado sulla linea di 40Kb, quantitativo palesemente insufficiente a supportare cinque linee telefoniche oltre al servizio internet/Adsl.

Stando così le cose, l'istante, su suggerimento dello stesso agente di Fastweb, provvedeva, tempestivamente, a comunicare, tramite raccomandata A/R datata 09.01.2014, immediata disdetta contrattuale per giusta causa (nella memoria in data 22.02.2016, si precisava come, già in sede di tentativo di conciliazione, l'istante avesse fatto presente, contrariamente a quanto sostenuto dall'operatore, come non trattavasi di "recesso anticipato", bensì di "disdetta per giusta causa" per impossibilità sopravvenuta a proseguire il contratto, come tale da risolvere ex art. 1463 c.c., in quanto, dopo la stipulazione e la messa in posa dell'apparato, il servizio non era mai stato erogato e l'apparato non aveva mai funzionato).

Nonostante ciò, da quel momento in poi, Fastweb X inviava all'istante svariate fatture non giustificate; inoltre, pervenivano al medesimo altrettante intimazioni di pagamento da parte di istituti di recupero crediti.

La situazione non mutava, non solo successivamente al recupero, in data 26.09.2014, dell'apparato (router), da parte di Fastweb X, ma anche in occasione del tentativo di conciliazione svolto in data 30.07.2015 presso questo Corecom, a seguito del quale, addirittura,



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

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

perveniva all'istante una nuova intimazione al pagamento della sommatoria di tutte le fatture sino a quel momento inviate, più una penale per recesso anticipato.

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

- a) l'annullamento delle fatture inviate da Fastweb;
- b) la cessazione della turbativa provocata dai continui solleciti ed intimazioni di pagamento;
- c) la corresponsione degli indennizzi per il periodo di disservizio (oltre sette mesi per il tentativo di installazione, peraltro non riuscito).

## 2. La posizione dell'operatore

Nella memoria inviata in data 30.12.2015, l'operatore evidenzia quanto segue.

In data 10.05.2013, l'istante sottoscriveva una proposta di abbonamento per la somministrazione di servizi di telecomunicazione destinati alle piccole e medie imprese, optando per la promozione denominata "Promo Fidelity 36", della durata contrattuale minima di 36 mesi, a fronte dell'applicazione di un canone di favore.

Sia nel modulo di proposta di abbonamento, sia all'art. 19.3 del regolamento negoziale, era evidenziato che *"in caso di recesso anticipato, Fastweb avrà diritto di ottenere dal cliente un importo pari alla somma degli sconti goduti fino al momento della disattivazione, oltre agli importi mensili che sarebbero maturati fino alla scadenza del termine predetto"*.

Il canone mensile applicato era pari ad euro 164,00, oltre IVA, come da fatture allegate.

In data 31.12.2013, Fastweb interveniva presso la sede del cliente per la configurazione del router e le conseguenti verifiche di funzionalità, attestando il funzionamento del servizio fonia, ma rilevando una bassa velocità (40kb/s) di scarico dei dati dovuta ad un degrado della linea LAN, così come riportato nel rapporto di intervento, sottoscritto dal cliente.



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

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

L'operatore, al riguardo, precisava che la problematica concernente il servizio dati era relativa, non già all'infrastruttura fornita da Fastweb, bensì alla parte LAN (Local Area Network), ovvero alla rete di collegamento tra i personal computer del cliente interna alla sede di quest'ultimo, ragione per la quale lo stesso operatore non intendeva assumersi alcuna responsabilità, trattandosi di infrastruttura/apparecchiatura del cliente, la cui sostituzione, configurazione e/o installazione compete, anche sotto il profilo delle spese, al cliente.

Non solo, quindi, il preteso inadempimento riguardava solo il servizio dati (e solo la velocità di download), ma neppure era imputabile a responsabilità di Fastweb.

Successivamente, in data 09.01.2014, l'istante inviava comunicazione di recesso, ricevuta dal gestore il 14.01.2014, che provvedeva alla cessazione del servizio entro i successivi 90 giorni (come previsto dall'art. 19.2 del regolamento negoziale) e, quindi, il 14.04.2014.

L'operatore, infine, segnala che il cliente non provvedeva al saldo di alcuna delle fatture inviate, ivi compresa la fattura 1400183550 del 30.09.2014, recante addebito della penale per recesso anticipato rispetto al termine di 36 mesi contrattualmente concordato tra le parti, con conseguente credito in suo favore ammontante, complessivamente, ad euro 6.555,08 (corrispondente ai canoni dal 31.12.2013 al 14.04.2014 ed alla penale per recesso anticipato).

### **3. Motivazione della decisione**

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

Le richieste a) e b) sono trattate congiuntamente e non trovano accoglimento.

Infatti, in data 31.12.2013, il tecnico di Fastweb, intervenuto presso la sede del cliente per la configurazione del router e le conseguenti verifiche di funzionalità, attestava il funzionamento del servizio fonia, ma rilevava, tuttavia, una bassa velocità (40kb/s) di scarico dei dati dovuta ad un degrado della linea LAN; tutto ciò è riportato nel rapporto di intervento ("Rapporto di attivazione piccole e medie imprese"), sottoscritto dallo stesso cliente.

Peraltro, come evidenziato dallo stesso operatore nella memoria inviata in data 30.12.2015, ai sensi dell'art. 12, punto 12.5, delle CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PICCOLE E MEDIE



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

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

IMPRESE PER LA FORNITURA DEI SERVIZI DI RETE FISSA, *“Resta inteso che Fastweb non si assume alcuna responsabilità per qualunque ritardo, disservizio e/o malfunzionamento dipendente e/o causato da incompatibilità, inadeguatezza e/o mancanza di infrastruttura e apparecchiature del Cliente, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, centralini, Lan ecc., che dovranno conseguentemente essere sostituiti, configurati e/o installati a cura e a spese del cliente.”*

Quanto esposto porta ad escludere, rispetto al presunto disservizio lamentato dall'istante, inadempimenti e/o responsabilità imputabili all'operatore, avendo quest'ultimo fornito prova di avere agito secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto, dalla Carta dei Servizi e dalla normativa di riferimento.

Ne deriva, pertanto, l'infondatezza delle richieste a tal riguardo formulate dall'istante.

Anche la richiesta c) non trova accoglimento.

Infatti, ai sensi del punto III.1.2. (*“Contenuto e qualificazione delle istanze”*) delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, *“In primo luogo, si deve necessariamente verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni”*.

Nella fattispecie in esame, tale coincidenza non è ravvisabile, in quanto l'istanza di condanna dell'operatore al pagamento di indennizzi per asseriti sette mesi di disservizio non è stata formalizzata nel Formulario UG (contrariamente al Formulario GU14), né, ovviamente, è stata oggetto di contraddittorio nel procedimento di conciliazione, così come correttamente rilevato dall'operatore nella succitata memoria inviata in data 30.12.2015.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità



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

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.

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

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

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

*Firmato digitalmente*

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



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

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