

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2018.1.10.21.429
LEGISLATURA	X

Il giorno 19 novembre 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
STEFANO CAVEDAGNA	Componente

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

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / FASTWEB X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB 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 l'art. 1218 c.c.;

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";

Vista la delibera n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante "*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*", All. A;

Vista la delibera Agcom n. 21/10/CIR;

Visto lo "*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 regionale per le Comunicazioni*" sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna”;

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.2581);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 19/11/2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante, con istanza di definizione presentata in data 08.06.2018 (prot. n. AL/2018/36311 del 11.06.2018) ed a seguito dell’udienza di conciliazione del 15.05.2018 (prot. n. AL/2018/30721 del 15.05.2018), ha lamentato nei confronti della società Fastweb X (di seguito Fastweb) l’interruzione del servizio sulla propria utenza fissa. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 24.02.2018 l’utente riscontrava l’assenza del servizio (voce e dati);
- prontamente segnalava il disservizio al servizio clienti che la sera stessa, ma dopo diversi solleciti, avviava la richiesta di intervento tecnico;
- il tecnico, recatosi *in loco* due giorni dopo, non risolveva il guasto e l’utente si vedeva costretto a sopperire all’assenza del servizio in modo alternativo, sostenendo costi aggiuntivi;
- l’utente provvedeva allora ad inoltrare l’istanza di conciliazione presso l’intestato Corecom;
- il servizio veniva ripristinato solo in data 30.03.2018.

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

- a) l’annullamento della fattura relativa al periodo coinvolto dal disservizio;
- b) l’indennizzo per ogni giorno di mancato servizio dal 24 febbraio al 30 marzo 2018, quantificato in euro 50,00 *pro die*.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, con propria memoria difensiva, respinge ogni responsabilità rispetto alla lamentata interruzione del servizio e conferma la correttezza del proprio operato rilevando di aver agito nel rispetto delle condizioni contrattuali, della carta dei servizi e della normativa. In particolare Fastweb eccepisce la propria incompetenza rispetto alla problematica *de qua* in considerazione del fatto che la stessa riguarda l'infrastruttura di altro operatore (Tim S.p.A., di seguito Tim) e, a fronte della segnalazione effettuata il 24.02.2018 dall'utente, chiarisce di aver sollecitato immediatamente il predetto operatore ad intervenire, con ciò adempiendo all'impegno di gestione del guasto previsto dalla propria carta dei servizi (art. 5.3). Fastweb rileva inoltre di aver riscontrato i reclami dell'utente sia in occasione delle diverse chiamate al servizio clienti sia in sede di udienza di conciliazione e conferma l'esistenza di un insoluto in capo all'utente ammontante ad euro 351,74 e relativo alla fattura n. 2298448 del 08.03.2018 e alle fatture successive.

3. Motivazione della decisione

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

- 1) In via preliminare deve darsi atto che il responsabile del procedimento ha rivolto una richiesta di integrazione istruttoria a Tim al fine di riscontrare la rappresentazione degli eventi formulata da Fastweb in memoria e che, con propria nota del 07.11.2018, Tim ha precisato di non trovare traccia sui propri sistemi della numerazione *de qua*.
- 2) Le domande sub a) e sub b) meritano una trattazione congiunta e sono da accogliere. L'utente ha rappresentato di aver subito l'interruzione del servizio voce e dati dal 24 febbraio al 30 marzo 2018 e di aver prontamente effettuato la segnalazione di guasto all'operatore: a tal fine ha depositato copia della schermata della richiesta inviata il 24.02.2018 tramite l'area clienti Fastweb. Con memoria di replica l'istante ha ulteriormente evidenziato di non aver ricevuto alcun riscontro ai molteplici reclami successivi al giorno in cui ha avuto corso l'intervento tecnico (26.02.2018), avanzati (ad es. in data 18.03.2018, come da documentazione in atti) stante il perdurare del disservizio, e ha contestato la correttezza delle fatture rimaste insolute sul presupposto che, per l'utenza mobile cui si esse riferiscono, ha esercitato il recesso nel marzo del 2018. Parte istante ha dunque dimostrato di aver provveduto a segnalare tempestivamente



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

all'operatore il malfunzionamento del servizio, assolvendo in tal modo l'onere sulla stessa incombente. In proposito deve infatti ricordarsi che, per orientamento costante, in presenza di qualsivoglia malfunzionamento, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente poiché incombe sull'utente l'onere della segnalazione del disservizio e ricade sul gestore l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata. Avendo assunto le corrette determinazioni in ordine a quanto di propria spettanza, e avendone fornito adeguato riscontro probatorio, nulla può pertanto essere imputato alla condotta dell'utente. Lo stesso non può dirsi rispetto alla condotta dell'operatore che, al di là della difesa approntata in questa sede, non può essere tenuto indenne dalla responsabilità per il malfunzionamento della linea. Fastweb si è dichiarata esente da qualsivoglia responsabilità, ascrivendo la mancanza del servizio alla responsabilità di Tim, gestore proprietario della rete e, quindi, unico responsabile della sua manutenzione. Invero ai sensi dell'art. 3, c. 4, All. A della direttiva di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP l'operatore ha l'obbligo di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, nonché di dimostrare che l'inesatto adempimento relativo alla fornitura del servizio o l'inadempimento totale (quando il servizio non sia stato affatto fornito) ovvero il ritardo nella risoluzione del malfunzionamento sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c., per esempio perché addebitabile all'utente stesso ovvero dipendente da cause tecniche non derivanti da colpa del gestore ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dalle condizioni contrattuali. Nel caso di specie l'art. 5.3 della carta servizi di Fastweb prevede che l'operatore "s'impegna a risolvere i guasti bloccanti ed a ripristinare il corretto funzionamento dei propri servizi entro il 1° giorno lavorativo successivo alla data di segnalazione." Solo i casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore fanno eccezione, posto che l'operatore s'impegna comunque a tentare di ripristinare il servizio con la massima celerità. La stessa carta dei servizi prevede inoltre l'erogazione di un indennizzo in favore dell'utente nei casi di mancato rispetto dei tempi di risoluzione del disservizio. Sul punto si deve rilevare che Fastweb non ha fornito alcun elemento probatorio atto a dimostrare l'eventuale ricorrenza dei casi di "particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore" né ha addotto una motivazione tecnico-giuridica sufficiente a fondare la propria estraneità



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

rispetto al guasto lamentato, fermo restando il rapporto contrattuale in essere con l'utente e in particolare stante il fatto che, secondo la normativa di settore, le eventuali conseguenze del rapporto fra l'operatore che eroga il servizio in favore dell'utente (Fastweb) e il gestore deputato alla gestione della infrastruttura (nel caso di specie Tim, anche nella sua veste di divisione reti TI Wholesale) non può ricadere sull'utente con cui Fastweb ha contratto le obbligazioni di cui all'art. sopra richiamato. Gli adempimenti e la funzione svolta da TI Wholesale sulla rete di accesso prescindono, infatti, da ogni forma di legame con l'utente e, pertanto, non possono costituire oggetto di contenzioso né fonte di inadempienza contrattuale diretta di Tim. Tutto ciò che concerne i rapporti con la clientela resta una prerogativa dell'operatore alternativo, contrattualmente obbligato nei confronti dell'utente. Del resto, le circostanze addotte da Fastweb non sono state documentate da quest'ultima, che non ha depositato in atti alcuna stampa della schermata del trouble ticket relativo al guasto inviato a Tim, da cui si sarebbero potute evincere tanto la durata in cui si è protratto il disservizio quanto e soprattutto la causa che lo ha prodotto (come ad es. una "causa forza maggiore" che avesse interessato un cavo Tim di distribuzione) e che inoltre avrebbe dato idoneo riscontro dell'attività posta in essere da Fastweb al fine di giungere ad una pronta risoluzione del guasto stesso. Al contrario Fastweb ritiene di aver esaurito gli oneri di propria competenza informando tempestivamente Tim del guasto. Posto che non è da considerarsi, in ogni caso, di competenza di questa sede la materia afferente i contratti fra operatori relativi a reti e servizi telefonici per la fornitura del servizio di terminazione, preme inoltre evidenziare che l'operatore qui convenuto è gravato anche della prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella soluzione del disservizio e ciò non attraverso un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì mediante un'informativa che metta l'utente in condizione di comprendere compiutamente quanto accaduto. In proposito, a fronte di quanto rilevato da parte istante, che ha dichiarato di non aver ricevuto alcun riscontro ai reclami e solleciti scritti (se non in occasione di un'unica telefonata da parte del servizio clienti, avvenuta prima del deposito dell'istanza di conciliazione dinanzi l'intestato Corecom), nessuna prova è stata addotta da Fastweb al fine di dimostrare la corretta gestione del cliente nel periodo interessato dal disservizio. Alla luce di quanto accertato, per tutte le ragioni esposte ed in assenza dei riscontri probatori evidenziati, atteso che Fastweb



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

non ha prodotto alcuna prova circa l'impossibilità tecnica di risoluzione del disservizio nel termine contrattualmente previsto, né tantomeno ha dimostrato di aver notiziato l'utente delle eventuali difficoltà riscontrate, si ritiene che la domanda sub b) sia fondata e che per l'interruzione del servizio subita l'utente abbia diritto all'indennizzo nella misura prevista dall'art. 5, c. 1 del Regolamento indennizzi, raddoppiato ai sensi dell'art. 12, c. 2 del citato regolamento trattandosi di utenza di tipo "affari", da calcolarsi per i 35 giorni decorrenti dal 24 febbraio 2018 al 30 marzo 2018; l'indennizzo complessivamente dovuto da Fastweb al predetto titolo è, dunque, pari ad euro 700,00 (5,00 euro X 2 servizi X 2 business X 35 giorni). In conseguenza di quanto disposto si ritiene di accogliere anche la domanda avanzata sub a) disponendo lo storno degli importi addebitati da Fastweb in relazione all'utenza *de qua* con le fatture n. 2298448 del 08.03.2018 (periodo di competenza 11.01.2018 – 07.03.2018) e n. M002359930 del 01.06.2018 (periodo di competenza 08.03.2018 – 31.05.2018) ed eventuali ulteriori, se esistenti, con riguardo al solo periodo di avvenuta interruzione del servizio.

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie l'istanza di XXX 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 i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 700,00 (settecento/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio.
3. La società Fastweb X è tenuta inoltre a stornare degli importi addebitati in relazione all'utenza *de qua* con le fatture n. 2298448 del 08.03.2018 e n. M002359930 del 01.06.2018 ed eventuali ulteriori, se esistenti, con riguardo al solo periodo di avvenuta interruzione del servizio.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

4. 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 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

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom