

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2018.1.10.21.302
LEGISLATURA	X

Il giorno 24 gennaio 2019 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
MARIA GIOVANNA ADDARIO	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 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. 276/13/CONS, del 11 aprile 2013, recante "*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

Viste le delibere Agcom nn. 7/14/CIR, 113/14/CIR e 209/17/CIR;

Vista la Delibera Corecom Emilia-Romagna n. 385/18;

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*";



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

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 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.2019.218);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 24/01/2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante, con istanza di definizione presentata in data 17.04.2018 (prot. n. AL/2018/25091 del 18.04.2018) ed a seguito dell’udienza di conciliazione del 30.01.2018 (prot. n. AL/2018/7377 del 30.01.2018), ha lamentato nei confronti della società Fastweb X (di seguito Fastweb) l’interruzione del servizio sulle proprie utenze fisse. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- dal 06.10.2017 al 11.10.2017 riscontrava l’assenza del servizio sulle proprie linee (voce, fax e dati) e l’irregolare allacciamento delle stesse;
- prontamente segnalava il disservizio al servizio clienti che, però, solo dopo diversi solleciti avviava la richiesta di intervento tecnico e provvedeva al ripristino della funzionalità;
- l’istante, nelle more, sosteneva spese aggiuntive per garantirsi un servizio alternativo.

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

- a) l’indennizzo per l’interruzione del servizio, considerando le due linee telefoniche, la linea fax ed il servizio internet oltre ai servizi accessori (dominio, indirizzo IP, hosting e giga mail) e considerando i quattro utenti interessati (lo studio professionale istante e i tre professionisti associati che lo compongono);
- b) il rimborso delle spese di procedura nella misura di euro 150,00;



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

- c) il risarcimento del danno;
- d) il rimborso delle spese sostenute per il servizio alternativo e delle spese legali.

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 l'inammissibilità della richiesta risarcitoria avanzata da controparte, nonché l'incompetenza dell'intestato Corecom rispetto alla circostanza dalla stessa riferita relativa al preteso "abusivo allacciamento del quadro Fastweb al contatore condominiale", in quanto entrambe esulano dal contenuto del provvedimento decisorio così come individuato dal c. 4 dell'art. 19 del Regolamento. A fronte della segnalazione effettuata il 09.10.2017 dall'utente, Fastweb chiarisce poi di aver effettuato da remoto le prime verifiche tecniche e di aver pianificato per il successivo giorno 11 l'intervento *in loco*, a seguito del quale ha ripristinato il servizio nel rispetto della tempistica prevista dalla carta servizi (avendolo eseguito, come prescritto, entro 72 ore dal giorno successivo alla segnalazione, ciò anche volendo considerare la data della prima segnalazione, ossia il 06.10.2017). Fastweb rileva inoltre di aver provveduto ad accreditare in fattura la somma di euro 45,00 in favore dell'utente a titolo di indennizzo per il disservizio patito e, in ragione di ciò, invoca l'applicazione dell'art. 2 del Regolamento indennizzi precisando che: *i.* il malfunzionamento dei servizi connessi all'erogazione del servizio internet, dei quali l'istante chiede il ristoro, non forma un'autonoma voce di indennizzo, ma risulta già soddisfatto mediante l'indennizzo corrisposto per l'interruzione del servizio principale *ii.* l'indennizzo in parola non può tenere in considerazione il numero dei cc.dd. utilizzatori del servizio, atteso che tanto il regolamento contrattuale quanto il Regolamento indennizzi individuano una forma unitaria di indennizzo. In occasione dell'udienza di discussione l'operatore ha infine offerto a titolo conciliativo la somma di euro 50,00, che l'istante ha rifiutato.

3. Motivazione della decisione

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



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

1) La domanda sub a) non può essere accolta per le ragioni e nei limiti di seguito esposti. L'utente ha rappresentato di aver subito l'interruzione del servizio dalle ore 10.00 di venerdì 6 ottobre 2017 al pomeriggio di mercoledì 11 ottobre 2017 e di aver prontamente effettuato la segnalazione di guasto all'operatore, il quale tramite *call center* comunicava che non era necessario assegnare un numero di ticket trattandosi di un guasto di sistema-centralina e non di linea. Riferisce l'istante che solo il 9 ottobre veniva formalmente aperto un ticket, il cui identificativo gli veniva comunicato il giorno seguente tramite sms. Stante il perdurare del disservizio l'utente ha reiterato le proprie contestazioni il giorno 10 ottobre al servizio clienti ed anche a mezzo pec e il giorno seguente con missiva del proprio legale. L'operatore ha ribadito di aver ricevuto la segnalazione di guasto il giorno 9 ottobre e di aver effettuato le prime verifiche tecniche da remoto, disponendo per il successivo giorno 11 l'intervento *in loco*, risultato poi risolutivo. Premesso che, mediante le varie segnalazioni di cui ha fornito una puntuale cronologia, parte istante ha provveduto a comunicare tempestivamente all'operatore il disservizio, assolvendo in tal modo l'onere su di sé incombente, nel caso in esame è l'operatore a dover dimostrare di aver gestito e risolto il guasto atteso che, per orientamento costante, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile ogni volta che il malfunzionamento sia stato segnalato dal cliente e che incombe sull'utente l'onere della segnalazione del disservizio e ricade sul gestore quello della prova della risoluzione della problematica lamentata. Stante quanto rilevato, nel merito deve osservarsi quanto segue. Nel caso di specie la carta servizi di Fastweb – dalla stessa offerta in copia - 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. I giorni lavorativi vanno dal lunedì al venerdì (sono quindi esclusi il sabato ed i giorni festivi)” (art. 5.3) e prevede altresì: “nel caso di mancato rispetto degli standard relativi a tempi di attivazione (...) un indennizzo pari a 15 euro per ogni giorno di ritardo”, “nel caso di mancato rispetto degli standard relativi ai tempi di risoluzione dei guasti bloccanti (...) un indennizzo pari a 5 euro per ogni giorno di ritardo”, “in caso di ritardo nel trasloco (...) un indennizzo pari a 15 euro al giorno” e “per irregolare o discontinua erogazione del servizio (...) un indennizzo pari a 5 euro al giorno” (art. 6.1). Ferma restando l'eccezione sollevata dall'operatore circa l'incompetenza di questo Ufficio rispetto alla circostanza relativa



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

alla “pretesa installazione abusiva del quadro Fastweb allacciato al contatore condominiale” (che essendo attinente a questioni e rapporti con terzi esula dalla materia delle comunicazioni elettroniche tra utenti finali ed operatori ed è pertanto effettivamente sottratta all’ambito di applicazione di cui all’art. 2 del Regolamento) deve osservarsi che per il medesimo periodo oggetto di doglianza, Fastweb ha dichiarato e dimostrato di aver già corrisposto all’utente in fase contrattuale l’indennizzo previsto dalla propria carta servizi in considerazione del ritardo nella gestione del disservizio. Fastweb ha infatti erogato in favore dell’utente la somma di euro 45,00 tramite l’accredito “Assistenza tecnica 11.10.2017” presente sulla fattura n. LA00422866 del 30.11.2017, di cui ha prodotto copia, la cui commisurazione risulta corretta anche assumendo quale *dies a quo* la data in cui l’istante asserisce di aver effettuato la prima segnalazione (ossia venerdì 6 ottobre 2017) e considerando che il ritardo, come da regolamento contrattuale, deve essere calcolato a partire dal secondo giorno lavorativo successivo alla data di segnalazione, esclusi il sabato e la domenica (nella fattispecie, martedì 10 ottobre 2017). Giova precisare che l’indennizzo in parola, essendo stato riconosciuto nell’ambito del rapporto negoziale fra le parti e secondo il regolamento contrattuale, è da ritenersi assorbente del malfunzionamento di ogni servizio connesso (anche non accessorio); inoltre, come correttamente rappresentato dall’operatore, ai fini della valutazione ed eventuale commisurazione dell’indennizzo il numero dei fruitori del servizio è da ritenersi irrilevante essendo prevista in ogni caso, cioè tanto in fase contrattuale quanto in fase regolamentare, una misura di indennizzo unitaria. Posto che alle predette allegazioni non è seguita alcuna replica da parte dell’istante, sul punto merita pertanto accoglimento l’eccezione sollevata da Fastweb che invoca l’applicazione dell’art. 2, c. 1 del Regolamento indennizzi, laddove prevede che l’istanza di definizione afferente a una *causa petendi* per la quale l’operatore abbia già corrisposto l’indennizzo prima dell’instaurarsi della controversia è improcedibile per avvenuta cessazione della materia del contendere (cfr. delibera Agcom n. 7/14/CIR ed ulteriori, *ex multis*, nn. 113/14/CIR e 209/17/CIR, nonché Corecom Emilia-Romagna n. 385/18). Nella fattispecie, quindi, atteso il comportamento operoso dell’operatore, che già in fase precontenziosa si è attivato per liquidare in favore dell’utente l’indennizzo secondo il regolamento contrattuale, la domanda in esame deve ritenersi già soddisfatta e pertanto, alla luce di quanto rilevato, deve essere respinta.



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) In conseguenza del rigetto della domanda di indennizzo devono respingersi anche le altre domande avanzate dalla parte istante. Con riguardo alle spese di procedura di cui alla domanda sub b) si ritiene, ai sensi del punto III.5.4 delle Linee Guida Agcom, che le stesse non siano dovute in considerazione tanto del rigetto della domanda principale quanto della condotta assunta dalla parte che, come detto, in sede di udienza ha rifiutato la somma comunque offerta a titolo conciliativo dall'operatore. Quanto al risarcimento del danno di cui alla domanda sub c) trova applicazione la norma di cui al punto III.1.3 delle già richiamate Linee Guida, in base alla quale la domanda deve essere dichiarata inammissibile quando l'utente abbia richiesto anche la liquidazione dell'indennizzo. Relativamente infine alla domanda sub d) che concerne le spese legali e le c.d. spese vive sostenute per dotarsi di un servizio alternativo si rammenta che, per le prime, il rimborso non è previsto in questa sede attesa la gratuità della procedura e attesa la previsione nel Regolamento della voce inerente le spese di procedura e che, per le seconde, il rimborso può essere preso in considerazione unicamente in presenza di spese documentate che siano inerenti allo svolgimento della procedura, nella fattispecie assenti.

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. Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società 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

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