
ATTI 1.21.1. – 2018/ 1068 /GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 16 del 12 febbraio 2020

Sono presenti i componenti del Comitato:

SALA	Marianna Presidente
PERIN	Claudia Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca Vice Presidente
CAVALLIN	Mario
DONADONI	Pierluigi

Oggetto: **Definizione della controversia XXXX XXXX / Fastweb S.p.a.**

La struttura proponente:

Il Dirigente Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 31 luglio 1997, n. 249, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*;

VISTO il D. Lgs. 01 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la propria Del. 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, *Regolamento interno del Co.Re.Com.*;

RICHIAMATO l'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 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la Del. A.G.Com. 19 aprile 2007 n. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito "Regolamento") come modificata, da ultimo, dalla Del. A.G.Com. 597/11/CONS;

VISTA la Del. A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*", ed in particolare il Regolamento di cui all'allegato A (di seguito "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza protocollata in data 02 febbraio 2018 con cui la XXXX XXXX XXXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Fastweb S.p.a. ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti dei procedimenti e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente del Servizio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza protocollata in data 02/02/2018 ai sensi degli art. 14 e ss. del "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*", approvato con Del. A.G.Com. 173/07/CONS, la XXXX XXXX XXXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia contro Fastweb S.p.a. avente ad oggetto contestazioni relative al funzionamento e alla fatturazione di servizi di telefonia fissa e internet.

1. La posizione dell'istante

La XXXXX XXXXX XXXXX nell'istanza di definizione e nella successiva memoria integrativa, ha rappresentato:

- di aver sottoscritto, nel mese di luglio dell'anno 2012, un contratto relativo ad utenze telefoniche e internet per lo svolgimento della propria attività professionale;
- che, fin da subito, le linee oggetto del contratto presentavano malfunzionamenti con guasti improvvisi e sospensioni del servizio anche per lunghi periodi;
- che, nonostante le numerose segnalazioni ed alcuni interventi di assistenza tecnica, il problema non veniva risolto e i disservizi continuavano nel tempo;
- che, Fastweb ha sempre emesso le fatture relative al servizio e che le stesse venivano pagate con addebito sul conto corrente dell'istante;
- che, nel settembre dell'anno 2016, permanendo gli indicati disservizi, l'istante si determinava a recedere dal contratto per giusta causa, migrando verso altro operatore;

- che, nel novembre dell'anno 2016 l'istante, mediante il patrocinio di un avvocato di fiducia, inviava formale lettera di diffida e messa in mora chiedendo la corrisponde di un indennizzo per malfunzionamento nella misura di Euro 4.362,32 pari alla somma dei canoni corrisposti fin dall'attivazione del servizio;

- che, nonostante la migrazione verso altro operatore, Fastweb inviava un successivo conto telefonico del 31 gennaio 2017 relativo al periodo dicembre 2016 - gennaio 2017, prontamente contestato dall'istante;

- che, Fastweb non corrispondeva l'indennizzo richiesto, limitandosi ad emettere una nota di credito relativa alla fattura del 31 gennaio 2017;

Sulla base di tutto quanto esposto la XXXX XXXX XXXX chiede:

- i. la condanna di Fastweb alla restituzione dell'importo di Euro 4.362,32 oltre altri importi successivi da accertare, pari ai canoni corrisposti dall'attivazione del servizio e fino alla relativa cessazione per passaggio ad altro operatore;
- ii. l'esibizione di tutti i ticket di apertura segnalazione guasti e i verbali degli interventi tecnici sia da remoto che in loco, a dimostrazione che il servizio non è mai stato regolare;
- iii. la condanna dell'operatore al pagamento dell'indennizzo per malfunzionamento dei servizi per tutte le n° 80 numerazioni di cui al contratto sottoscritto;
- iv. la condanna dell'operatore al pagamento dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 16 novembre 2016 nella misura di Euro 300,00;
- v. la condanna dell'operatore al pagamento delle spese di procedura.

2. **La posizione dell'Operatore**

L'operatore Fastweb S.p.a. ha depositato memoria con la quale ha esposto:

- preliminarmente, l'inammissibilità delle richieste avanzate dall'istante, fatte salve quelle di restituzione importi e storno, poiché non oggetto del precedente tentativo di conciliazione, nonché l'inammissibilità della richiesta di esibizione di ticket di apertura segnalazione perché non contemplata tra le competenze dell'autorità adita;

- che, l'istante nel periodo intercorso tra il mese di marzo 2012 e il mese di settembre 2016, non ha mai segnalato alcun disservizio relativo alla linea oggetto del contratto;

- che, l'istante non indica nemmeno sommariamente i disservizi lamentati nel corso di 4 anni di contratto e neppure indica la sede (Magenta o Cinisello Balsamo) che sarebbe stata interessata dai presunti malfunzionamenti;

- che, l'istante ha lamentato generici disservizi soltanto con comunicazione del 16 novembre 2016 con la quale, peraltro, ha chiesto il rimborso dei canoni corrisposti durante i 4 precedenti anni di contratto;

- che, la suddetta comunicazione è stata riscontrata dall'operatore con mail del 22 novembre 2016;

- che, il contratto di cui trattasi non è cessato a fronte dell'esercizio del diritto di recesso o di migrazione ad altro operatore, bensì è stato risolto da Fastweb per morosità in data 09 novembre 2017;

- che, l'istante ha inoltrato comunicazione di recesso solo in data 08 settembre 2017;

- che, a far data dalla suddetta comunicazione, Fastweb avrebbe avuto comunque 90 giorni per disporre la cessazione dei servizi e che, essendo il contratto cessato (per morosità) in data 09 novembre 2017, il termine previsto dalle Condizioni Generali di contratto era stato rispettato;

- che, in capo all'istante permane un insoluto pari ad Euro 5.001,44;

- che, la domanda di restituzione di canoni è inammissibile e infondata poiché nessun malfunzionamento ha coinvolto le linee oggetto del contratto, le quali sono sempre regolarmente utilizzate dall'istante;

- che, in ogni caso, la richiesta sarebbe generica, non essendo indicate le fatture di cui si chiede il rimborso, e tardiva poiché l'istante non ha provveduto a contestare le fatture nei termini di contratto con conseguente accettazione delle stesse;

- che, a fronte del corretto operato di Fastweb, la richiesta di indennizzo per malfunzionamento è infondata;

- che, in ogni caso, la numerazione oggetto del contratto sarebbe solo una, e non 80 come asserisce l'istante, avendo utilizzato il cd. GNR ossia un centralino collegato a sottonumerazioni che, però non costituiscono linee autonome ma dipendono dalla linea principale oggetto del contratto;

- che, nemmeno è dovuto l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 16 novembre 2016 atteso che Fastweb ha riscontrato la suddetta comunicazione con propria mail del 22 novembre 2016;

Fastweb S.p.a. chiede, quindi, il rigetto delle richieste formulate dalla XXXXX XXXXX XXXXX poiché del tutto infondate atteso che nessun inadempimento può essere imputato all'operatore.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare si osserva che l'istanza soddisfa parzialmente, nei termini che si diranno, i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del *Regolamento*.

a) in merito alla richiesta sub i) di condanna di Fastweb alla restituzione dell'importo di Euro 4.362,32 oltre altri importi successivi da accertare, pari ai canoni corrisposti dall'attivazione del servizio e fino alla relativa cessazione per passaggio ad altro operatore, e in merito alla richiesta sub ii) di esibizione di tutti i ticket di apertura segnalazione guasti e i verbali degli interventi tecnici sia da remoto che in loco

L'istante chiede la restituzione di tutti i canoni corrisposti durante il periodo di efficacia del contratto, sul presupposto che Fastweb sia inadempiente agli obblighi derivanti dal contratto stesso in ragione di costanti malfunzionamenti della linea che si sono manifestati nel periodo marzo 2012 e fino a mese di settembre 2016.

Preliminarmente si rileva che, da una parte l'istante si limita a dedurre circa l'esistenza di detti malfunzionamenti senza però fornire alcuna prova di aver prontamente comunicato all'operatore i pretesi malfunzionamenti per richiedere, e ottenere, un pronto intervento risolutivo degli eventuali problematiche lamentate.

L'omessa segnalazione del disservizio, infatti, impedisce all'operatore di intervenire prontamente per l'eventuale soluzione con la conseguenza che nessuna responsabilità potrebbe essergli ascritta in termini di inadempimento e di responsabilità per il risarcimento del danno, essendogli stata negata la possibilità di intervenire per far cessare i disagi lamentati.

L'operatore Fastweb, infatti, ha recisamente negato la circostanza, dichiarando di non aver mai ricevuto alcuna segnalazione in merito a guasti o sospensioni della linea, se non con la

comunicazione del 16 novembre 2016 (ad oltre 4 anni di distanza dall'attivazione del servizio) con la quale si richiedeva già la restituzione dei canoni.

L'istante chiede, quindi, che sia questa autorità a ordinare l'esibizione dei ticket di segnalazione e tuttavia tale richiesta, oltre a non essere stata oggetto del preventivo tentativo di conciliazione, esula dalle competenze dell'autorità che, a mente dell'art. 19 della delibera [A.G.Com n° 173/07/CONS](#) e successive modifiche e integrazioni, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute, oppure storni di fatture, o ancora al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

La predetta disposizione, infatti, delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione che, pertanto, ha carattere "vincolato" ed è limitata alla sola possibilità di condannare l'operatore sulla base dei provvedimenti indicati.

Inoltre, la circostanza che l'istante abbia mantenuto in essere il contratto per il periodo di 4 anni, induce a ritenere che gli eventuali disservizi, se anche esistenti, siano stati trascurabili e minimali, poiché diversamente deve supporre che la società avrebbe inoltrato il recesso molto tempo prima.

Peraltro, la restituzione di tutti i canoni non sarebbe comunque configurabile: avendo mantenuto in essere il contratto per oltre 4 anni, deve ritenersi che l'istante ne abbia usufruito anche solo parzialmente, di tal che il rimborso integrale di quanto versato, non avrebbe comunque fondamento.

La contestazione oltremodo generica dei disservizi subiti, che contemplerebbero addirittura casi di sospensione per periodi prolungati ma senza indicazione della relativa durata, formalizzata espressamente per la prima volta solo nel novembre 2016, riferita ad una società che assume di utilizzare la linea telefonica per la propria attività professionale (che, in ragione dei disservizi subiti avrebbe addirittura "perso" alcuni clienti) e finalizzata ad ottenere il rimborso di quanto pagato, a onor del vero pare pretestuosa e finalizzata ad ottenere un indebito vantaggio, che si concretizzerebbe nel rimborso di quanto pagato per servizi effettivamente utilizzati nel corso di 4 anni.

In ogni caso, non essendovi prova alcuna che gli eventuali malfunzionamenti siano stati comunicati all'operatore al fine di consentirgli un pronto intervento, comporta che la domanda di restituzione avanzata dall'istante non possa essere accolta.

b) in merito alla richiesta sub *iii*) di la condanna dell'operatore al pagamento dell'indennizzo per malfunzionamento dei servizi per tutte le n° 80 numerazioni di cui al contratto sottoscritto

Si rileva che detta domanda non è stata formulata in sede di preventivo tentativo di conciliazione ove l'istante si è limitato a richiedere il rimborso dei canoni corrisposti durante la vigenza del contratto: la stessa non è quindi ammissibile in tale sede.

Ad ogni modo, in ragione di quanto esposto al punto precedente, la richiesta non potrebbe comunque trovare accoglimento: l'istante omette di indicare i periodi in cui gli asseriti disagi si sarebbero verificati, elemento questo indispensabile per procedere all'eventuale quantificazione dell'indennizzo che viene, come noto, riconosciuto per ciascun giorno in cui il disagio si è verificato.

c) in merito alla richiesta sub *iii*) di la condanna dell'operatore al pagamento dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 16 novembre 2016 nella misura di Euro 300,00

La richiesta non risulta accoglibile poiché in atti risulta depositata la risposta al reclamo da parte dell'operatore, datata 18 novembre 2016, come tale rientrando pienamente nel termine concesso al gestore per riscontrare i reclami inviati dagli utenti, pari a giorni 45.

4. Spese di procedura

Considerato l'integrale rigetto dell'istanza presentata dalla XXXX XXXX XXXX, si dispone la compensazione delle spese tra le parti.

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

D E L I B E R A

1. il rigetto delle istanze presentate dalla XXXX XXXX XXXX per le motivazioni di cui in premessa;

2. la compensazione tra le parti delle spese di procedura.

Il Dirigente del Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali
Roberto Saini

La Presidente del CORECOM
Marianna Sala

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 01 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente del Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali
Roberto Saini