

---

**ATTI 1.21.1. – 2018/22412/GU14**

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**Deliberazione n. 19 del 12 febbraio 2020**

Sono presenti i componenti del Comitato:

<b>SALA</b>	Marianna Presidente
<b>PERIN</b>	Claudia Vice Presidente
<b>SAVOINI</b>	Gianluca Vice Presidente
<b>CAVALLIN</b>	Mario
<b>DONADONI</b>	Pierluigi

Oggetto: **Definizione della controversia XXXXXXXX XXXXXXXX/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 presentata in data 29.06.2018 con cui il sig. 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 presentata in data 29.06.2018 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, il sig. XXXX XXXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia con Fastweb S.p.a. (da qui in seguito Fastweb) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia privata.

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

Il sig. XXXX XXXX, nell'istanza di definizione e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue:

- di essere titolare di un conto telefonico Fastweb (numero utenza XXXXXXXXXX codice cliente n. XXXXXX);
- di aver riscontrato l'impossibilità di effettuare e ricevere chiamate dal 20.10.2017 al 14.11.2017 e di averlo tempestivamente segnalato a Fastweb;
- di aver appreso dal Servizio Clienti che il disagio era imputabile alla stessa Fastweb;
- di aver segnalato anche a mezzo pec in data 8.11.2017 per il tramite dell'avv. XXXXX tale disagio senza tuttavia ottenere alcun riscontro;

Sulla base di tutto quanto esposto il sig. XXXX XXXXX, formula le seguenti richieste:

- i. Indennizzo per il malf funzionamento segnalato dal 20.10.2017 al 14.11.2017 pari ad € 125,00;
- ii. Storno delle fatture emesse per il periodo di durata del disservizio;
- iii. Indennizzo per mancato riscontro al reclamo scritto inoltrato dall'utente pari ad € 217,00;
- iv. Pagamento delle spese di procedura.

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

Fastweb nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue:

- In merito all'indennizzo per malf funzionamento, precisa che il report relativo alla SIM XXXXXXXXXX riporta costante traffico telefonico sia in uscita che in entrata proprio nel periodo di contestazione;

- Evidenzia, altresì, che l'unica segnalazione relativa all'utenza del sig. XXXX che risulta a sistema è quella del 23.10.2017, a cui Fastweb ha fatto immediatamente seguire i relativi accertamenti, conclusi il 25.10.2017 con esito: "*disservizio non riscontrato*" risultando peraltro che sia il 23, che il 24 ed il 25 ottobre 2017 così come nei giorni successivi l'utenza riceveva ed effettuava chiamate;

- Gli accertamenti compiuti, sia da remoto in esito alla segnalazione al Call Center che in negozio, hanno sempre rilevato il corretto funzionamento della SIM;

- Sulla domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo, precisa che il giorno dopo, l'utente si recava anche in un negozio Fastweb, ove non veniva riscontrato alcun disservizio;

- Con riferimento a tale richiesta Fastweb precisa di aver risposto per fatti concludenti, atteso che la linea risultava funzionante il giorno dopo l'inoltro della comunicazione tramite PEC, ossia il

9.11.2017 quando l'utente si recava presso un centro Fastweb, e comunque certamente il 14.11.2017, come peraltro ammesso dalla stessa parte;

- In tale occasione sono state disattivate la segreteria telefoniche e le deviazioni, le quali come è noto, afferiscono alle impostazioni del dispositivo mobile e non certo alla linea telefonica;

- Successivamente, non risultano essere pervenute altre segnalazioni e da tale circostanza Fastweb conclude che alcun malfunzionamento ha più interessato l'utenza mobile del sig. XXXX;

- Se, quindi, malfunzionamenti vi sono stati, gli stessi sembrerebbero essere imputabili alla configurazione operata dall'utente della segreteria telefonica e delle deviazioni delle chiamate e non dalla linea mobile gestita dallo scrivente operatore;

- Sulla base di quanto sopra precisato, anche la domanda di ripetizione delle spese di procedura è infondata.

Sulla base di tutto quanto esposto Fastweb formula le seguenti richieste:

I. Rigetto integrale delle domande avanzate dal sig. XXXX XXXXX.

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

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, all. A, Del. A.G.Com.173/07/Cons., Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti.

a. In merito alle richieste sub i) e ii) formulate dal sig. XXXX XXXX di indennizzo per il malfunzionamento segnalato dal 20.10.2017 al 14.11.2017 e di storno delle fatture emesse per il periodo di durata del disservizio si ritiene che le stesse debbano essere rigettate. Fastweb ha, al riguardo, prodotto copia del report relativo alla SIM XXXXXXXX che riporta costante traffico telefonico sia in uscita che in entrata proprio nel periodo di contestazione eccetto (20.10.17-14.11.17). A ciò si aggiunga che dagli accertamenti effettuati, sia da remoto in esito alla segnalazione al Call Center che in negozio, è sempre emerso il corretto funzionamento della SIM. Al contrario il sig. XXXX non ha fornito la prova di alcuna segnalazione di malfunzionamento se non con l'invio della pec dell'8.11.17 a firma dell'avv. XXXX priva peraltro di alcuna documentazione a sostegno. È noto, al riguardo, che qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del malfunzionamento non consente una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo (a favore, Agcom Delibera n. 50/11/CIR Agcom Delibera n. 14/12/CIR e Agcom Delibera n. 24/12/CIR).

b. in merito alla richiesta sub. iii) formulata dal sig. XXXXX XXXXX di indennizzo per mancato riscontro al reclamo scritto si ritiene che la stessa debba essere rigettata. Rileva, in proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. Ed invero, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Orbene, come precisato dalla stessa Fastweb la linea risultava funzionante il giorno dopo l'inoltro della comunicazione tramite PEC, ossia il 9.11.2017 quando l'utente si è recato presso un centro Fastweb e in ogni caso lo era certamente il 14.11.2017, come peraltro ammesso dal sig. XXXX. Il reclamo, quindi, risulta accolto per comportamento concludente, mediante il ripristino del presunto malfunzionamento segnalato entro il termine utile per fornire la risposta, sicché alcuna risposta scritta era dovuta all'utente.

Alla luce delle motivazioni sopra esposte, si ritiene di accogliere integralmente la richiesta formulata da Fastweb di rigetto delle domande dell'utente.

#### **4. Spese di procedura**

L'art. 19, comma 6, Del. A.G.Com. 173/07/CONS, all. A, Regolamento cit., prevede la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, tenendo conto del comportamento delle parti anche nel corso del procedimento di conciliazione.

Considerato il comportamento delle parti si ritiene congruo compensare integralmente tra le parti le spese di procedura.

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

### **DELIBERA**

1. Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. XXXX XXXX nei confronti della società Fastweb S.p.a. 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