

**ATTI 1.21.1. – 2018/05045/GU14**

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**Deliberazione n. 45**

**del 25 marzo 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 tra XXXXX XXXXX/FASTWEB SPA**

## 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 giugno 2018 con cui il sig. XXXXX XXXXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore FASTWEB SPA 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 giugno 2018 protocollo n. 0022423 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 signor XXXX XXXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia insorta con Fastweb s.p.a. (da qui in seguito Fastweb) avente ad oggetto contestazioni relative a interruzione/sospensione del servizio.

### 1. La posizione dell'istante

In data 12 aprile 2016 l'istante stipulava un contratto con Fastweb s.p.a. per la fruizione del servizio di telefonia e adsl. Dal 27 aprile al 15 maggio 2015 il signor XXXX subiva un disservizio sulla propria linea non potendo usufruire del servizio telefonico e di internet. L'istante provvedeva subito a reclamare contro il disagio subito al servizio clienti. Non avendo ricevuto risposta al reclamo il signor XXXX, tramite il proprio legale, in data 6 novembre 2017 inoltrava a Fastweb un reclamo a mezzo pec .

Per quanto sopra l'istante chiede:

- indennizzo per disservizio subito dal 27 aprile al 15 maggio 2016 quantificato in euro 180,00;
- storno delle fatture emesse per il periodo interessato dal disservizio;
- indennizzo per mancata risposta al reclamo quantificato in euro 219,00;
- rimborso spese di procedura.

### 2. La posizione dell'operatore

Il signor XXXXX in data 12.4.2016 sottoscriveva una proposta di abbonamento residenziale, con contestuale richiesta di attivazione di una nuova linea internet offerta Joy, diventando titolare del contratto codice cliente XXXXXX attivato il 27.4.2016. Successivamente a tale data, i servizi funzionavano regolarmente e Fastweb non riceveva alcuna segnalazione di disservizio da parte dell'istante. Pertanto, la richiesta di indennizzo per disservizio appare infondata e, in ogni caso, errata, atteso che il contratto oggetto di causa (solo internet Joy) non prevedeva la fornitura del servizio voce. Per quanto attinente alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo la stessa appare infondata e pretestuosa poiché a fronte di un disservizio, a detta di controparte avvenuto dal 27.4.2016 al 15.5.2016, la missiva agli atti è datata 6.11.2017, ovvero dopo oltre un anno dall'asserito disservizio. In ogni caso, a seguito della ricezione della pec ed al solo scopo di fidelizzazione del cliente, Fastweb rispondeva per fatti concludenti, emettendo una nota di credito di € 25,00 rimborsata il 7 dicembre 2017, ed alcun indennizzo è, dunque, dovuto all'istante. In via meramente subordinata, senza che ciò implichi ammissione di torto alcuno, il calcolo effettuato da controparte è errato, atteso che i giorni intercorsi tra il 21.12.2017 (termine di 45 giorni per il riscontro alla pec del 6.11.2017 ex art. 10.4 delle condizioni generali di contratto) e l'udienza di conciliazione (13.6.2018) sono pari a 174.

In forza di quanto sopra, Fastweb chiede il rigetto delle avverse domande.

### 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*.

Nel merito, in ordine alla richiesta di indennizzo per disservizio subito tra il 27 aprile ed il 15 maggio 2016 quantificato in euro 180,00, la stessa non potrà essere accolta per i motivi di seguito precisati. Dagli atti del procedimento risulta che l'istante in data 12 aprile 2016 stipulava un contratto con Fastweb per l'erogazione dei servizi di telefonia e adsl. Il signor XXXX riferiva di non aver potuto usufruire dei servizi acquistati per tutto il periodo compreso tra il 27 aprile 2016 ed il 15 maggio 2016 (per complessivi 18 giorni) per cause imputabili all'operatore. Tuttavia, non viene prodotto dal signor XXXX alcun reclamo atto a provare che l'operatore sia stato tempestivamente messo nelle condizioni di conoscere l'asserito malfunzionamento. Solo la segnalazione e la conseguente conoscenza del disservizio da

parte dell'operatore pone in capo a quest'ultimo l'obbligo di adoperarsi per una tempestiva soluzione, e, laddove tale obbligo non venga assolto, fa sorgere, in capo all'utente, il corrispondente diritto all'indennizzo. Nel caso di specie, in assenza di un reclamo o di una segnalazione da parte dell'utente, si ritiene infondata la domanda di indennizzo dallo stesso formulata.

Del pari, non può essere accolta la richiesta di storno delle fatture emesse durante il periodo dell'asserito malfunzionamento. In proposito, si rileva quanto segue. Sebbene non risulti provata dall'operatore, a ciò onerato, la continuità nell'erogazione del servizio - il che, pur non fondando il diritto all'indennizzo per i motivi più sopra specificati, consentirebbe all'utente di ottenere lo storno degli importi fatturati per il periodo di mancata fruizione del servizio - la stessa non può essere accolta poiché la società Fastweb risulta avere corrisposto all'utente la somma di € 25,00 che è superiore al doppio rispetto all'importo che dovrebbe essere oggetto di storno (corrispondente a € 12,147, e calcolato considerando il canone bimestrale di € 40,49 e i 18 giorni complessivi interessati dal disservizio). La domanda di storno formulata dall'istante va dunque rigettata.

Infine, non può essere accolta la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo quantificato in euro 219,00. Dagli atti del procedimento risulta che l'istante inviava reclamo a mezzo pec in data 6 novembre 2017 (si sottolinea, ben oltre un anno dall'asserito disservizio). Il reclamo risulta riscontrato nei termini per fatti concludenti, ossia tramite l'accredito disposto da Fastweb di € 25,00 a titolo di fidelizzazione del cliente. Accredito che, peraltro, il signor XXXXX non provvedeva a contestare per "esiguità" di quanto ricevuto. Alla luce di ciò si ritiene infondata la domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

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

Considerato il rigetto delle domande dell'istante non si dispone alcun rimborso per le spese di procedura di definizione e conciliazione.

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

### **DELIBERA**

1. Il rigetto totale dell'istanza presentata dal sig. XXXX XXXX nei confronti della società Fastweb S.p.a.;
2. La compensazione tra le parti delle spese di procedura.

Il Dirigente del Servizio per il Co.Re.Com.  
e altre Authority regionali  
Roberto Saini

La Presidente del Co.Re.Com.  
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 Co.Re.Com.  
e altre Authority regionali  
Roberto Saini