



CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE
DELIBERAZIONE DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
CO.RE.COM.-Molise

Verbale n.14

Adunanza del 12/05/2017

Oggetto: Definizione GU14 prot. 2384/16 del 02/03/2016 c/ Fastweb s.p.a.

L'anno duemiladiciassette (2017) il giorno dodici (12) del mese di maggio (05) nella sede di Via Colitto, 7- Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Deliberazione n°27/2017

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Avv. Andrea LATESSA	Presidente		
Avv. Giuseppe MILETI	Vice presidente		
Dott. Vincenzo CIMINO	Componente		

Verbalizza il Direttore del Servizio Dr.ssa Angela Aufiero;

IL COMITATO CORECOM

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle OPERATORE telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

VISTA la legge 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 l'articolo 84 del Decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle Comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante *“Istituzione, Organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”* e successive modificazioni e integrazioni ;

VISTO l’Accordo Quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AgCom), 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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione del 14/12/2011 stipulata dall’AGCOM e dal Corecom Molise in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale è stata attribuita alla Regione Molise la delega per lo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie dal 1° gennaio 2012;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di Comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP *“ Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di OPERATORE comunicazioni;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 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’art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n.481;

VISTA l’istanza presentata in data 02/03/2016 prot. 2384 presentata dall’Istante M.C. 10 mediante formulario GU14, con cui ha chiesto l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Molise per la definizione della controversia in essere con la compagnia telefonica Fastweb s.p.a. ai sensi dell’art. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 27/04/2016 prot. n. 4605 con cui il Corecom Molise, ha comunicato alle parti, ai sensi dell’art. 15 del Regolamento, l’avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 27/04/2016 prot. 4605 con la quale le parti sono state convocate per l’udienza di discussione del 7/06/2016;

VISTI gli atti relativi all’espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n. 5417 del 10/05/2017 che si allega alla presente ed è parte integrante del presente provvedimento;

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

per i motivi indicati nella relazione n. prot. 5417 del 10/05/2017 :

DELIBERA

1. in merito alla procedura di definizione della controversia – pratica n. 25 prot.n. 2384 del 02/03/2016 approva integralmente la relazione istruttoria del responsabile del procedimento che si allega alla presente ed è parte integrante del presente provvedimento;
2. condanna la Fastweb s.p. a. a corrispondere al ricorrente a titolo indennizzo € 370,00 per l'interruzione completa dell'utenza ;
3. condanna la Fastweb a corrispondere al ricorrente a titolo di indennizzo € 43,00 per la mancata risposta ai reclami;
3. condanna la Fastweb s.p.a. a corrispondere al ricorrente la somma di € 150,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art.19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

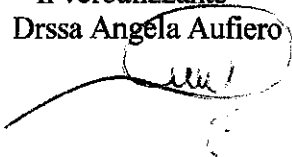
In forza dell'art.19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D.lgs. 1 agosto 2003 n. 259.

Ai sensi dell'art. 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.

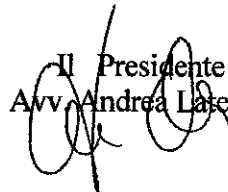
Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica.

La presente delibera formata da n. 3 fasciate è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom Molise e dell'Autorità ([www. agcom.it](http://www.agcom.it)).

Il verbalizzante
Drssa Angela Aufiero



Il Presidente
Avv. Andrea Latessa





Consiglio Regionale del Molise

SERVIZIO DI SUPPORTO AL CO.RE.COM. E AGLI ORGANI COLLETTIVI E DI GARANZIA

UFFICIO DEFINIZIONI STRAGIUDIZIALI

Regione Molise

Consiglio Regionale

Prot. 0005417/17 Del 10/05/2017
Interna - Consiglio -



Al Comitato regionale per le
comunicazioni del Co.Re.Com
Molise

DOCUMENTO ISTRUTTORIO:

Oggetto: Definizione GU14 prot. 2384/16 del 02/03/2016

Fastweb S.p.A

Oggetto: Mancata o parziale fornitura del servizio - Interruzione/sospensione del servizio
- Spese/fatturazioni non giustificate - mancata risposta ai reclami.

Telefonia fissa

Utenza interessata 0874 483610

Il Responsabile del Procedimento dott.ssa Maria Rosaria La Marca

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";

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n.° 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO 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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, il Consiglio regionale del Molise e il Comitato regionale per le comunicazioni del Molise in data 14.12.2011 e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n.° 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*, di seguito *“Regolamento”*;

VISTA la delibera n.° 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*;

VISTI gli atti del procedimento, il modello GU14 2384/16 del 02/03/2016 per la controversia Fastweb S.p.A., la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria, la comunicazione di avvio del procedimento prot.4605/16 del 27/04/16, il verbale di Udienza di conciliazione tenutasi in data 29/02/16, il verbale di Udienza di definizione del 07/06/16.

CONSIDERATO sulla scorta della predetta documentazione e di quella ulteriore in atti quanto segue.

Il sig. [redacted] ha depositato istanza di definizione della controversia con cui si duole dell'interruzione della linea voce e del fax, nonché del malfunzionamento della linea adsl, per il numero [redacted], utenza business. Il disservizio sarebbe cominciato a fine novembre 2015 e si sarebbe manifestato per la linea voce con la completa interruzione delle chiamate e, per la linea adsl, con la lentezza di connessione. I tentativi di chiamata eseguiti dall'istante non avrebbero prodotto alcun colloquio telefonico e l'apparecchio avrebbe trasmesso, in taluni casi, il segnale di occupato, in altri sarebbe rimasto completamente muto. La problematica sarebbe irrisolta alla data del deposito dell'istanza di definizione e sarebbe poi proseguita fino alla definitiva migrazione dell'utenza verso altro operatore, avvenuta il 3 maggio 2016.

Il guasto è stato segnalato dall'istante, con reclami del 3 e 18 dicembre 2015, rimasti inevasi e privi di riscontro. Egli ha altresì dedotto di aver pagato tutte le fatture ricevute, ivi incluse quelle concernenti periodi interessati dal disservizio.

L'istante pertanto ha richiesto:

- a) l'indennizzo per mancata o parziale fornitura del servizio;
- b) l'indennizzo per la sospensione del servizio;
- c) il rimborso delle fatture pagate relative al periodo interessato dal malfunzionamento (Fattura n. 8197007- euro 79,00; fattura n. 9643784 - euro 79,01; fattura 1432839 - euro 79,00);
- d) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- e) la risoluzione contrattuale per grave inadempimento;
- f) lo storno delle fatture maturate successivamente.

Egli ha tra l'altro allegato, copia delle fatture, copia dei reclami del 3 e del 18 dicembre 2015.

Fastweb S.p.A., con memoria del 26 maggio 2016, ha contestato l'approssimativa indicazione dei periodi interessati dal disservizio ed ha altresì replicato di essersi attivata celermente per accertare la presenza di eventuali malfunzionamenti. Nondimeno, la linea sarebbe stata sempre funzionante, così come comprovato dalle telefonate presenti nelle fatture emesse durante il periodo interessato dal presunto disservizio. Le fatture presenterebbero, infatti, traffico in entrata ed in uscita, con l'effetto di comportare il rigetto dell'istanza dell'utente.

Fastweb ha altresì chiesto il rigetto della domanda anche ai sensi dell'art. 2 delibera 73/11/CONS allegato a. In sede di conciliazione, l'operatore ha infatti proposto all'istante la

somma di € 500,00, comprensiva del rimborso delle fatture. L'importo non è stato accettato dall'istante, ma è stato comunque liquidato in favore di quest'ultimo con assegno.

Con memoria di replica dell'1 giugno 2016, l'istante ha nuovamente ribadito la mancata risoluzione del guasto, per la linea voce, fax e ADSL. L'assenza di traffico telefonico sarebbe resa ancor più evidente dalla fattura 1432839, in cui risultano solo tre tentativi di chiamate non andati a buon fine.

Quanto alla somma di € 500,00, ricevuta da parte di Fastweb S.p.A, egli ha precisato di averla trattenuta come acconto sulla maggiore somma dovuta.

Le parti si sono incontrate nel presente procedimento, una prima volta, all'udienza di discussione tenutasi a giugno 2016 e, successivamente, in quella di marzo 2017. In occasione della prima udienza di discussione, il ricorrente ha rappresentato come la determinazione emessa nell'ambito di una procedura d'urgenza da questo Co.re.com. - con modello GU5, depositato nel mese di marzo del 2016 - non fosse stata ottemperata dal gestore. Di tal guisa, l'assenza di linea sarebbe perdurata sino all'espletamento della migrazione. Egli ha avuto modo di precisare come le tre telefonate presenti nella fattura n. 1432839 del 29 febbraio 2016, costituissero tre tentativi volti a testare la linea, i quali non avevano comunque dato luogo a conversazione telefonica.

Il ricorrente, nelle sue difese, ha quindi richiesto l'indennizzo per l'interruzione dei servizi per il periodo 1 dicembre 2015 - 3 maggio 2016 (data di migrazione verso altro operatore), per un totale di 153 giorni.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, si rileva l'infondatezza dell'eccezione proposta da Fastweb, per avere la stessa riconosciuto la somma di € 500,00 in sede di conciliazione, ex art. 2 delibera 73/11/CONS allegato a, giacché non sono state indicate, ai sensi dello stesso articolo, né le concrete modalità di corresponsione della somma, né i criteri per giungere alla sua quantificazione. L'importo, poi, è stato effettivamente corrisposto ed incassato dal ricorrente, sicché va decurtato dagli indennizzi riconosciuti più avanti.

NEL MERITO, la domanda dell'utente è da ritenersi parzialmente fondata e trova parziale accoglimento.

Con riferimento alle richieste sub a) e b) dell'utenza la domanda è accoglibile nei limiti di quanto appresso precisato.

Il ricorrente ha affermato di aver subito l'indebita e continuativa interruzione da fine novembre 2015 al 3 maggio 2016, momento in cui è migrato verso altro operatore.

L'indagine probatoria, esperita nel corso del procedimento, conduce all'accertamento di una responsabilità del gestore. L'utente ha prodotto un primo reclamo del 3 dicembre 2015, adempiendo al proprio onere di segnalazione del disservizio. Le fatture esaminate nel corso del procedimento hanno peraltro evidenziato la continuità di telefonate durante il periodo

antecedente il 3 dicembre, laddove da quella data in avanti (fino al 29 febbraio 2016) esse sono state brevissime e sporadiche (meno di dieci).

La società Fastweb S.p.A. non ha fornito alcuna giustificazione tecnico - giuridica relativamente all'interruzione del servizio telefonico a decorrere dal 3 dicembre 2015. Pertanto, la deduzione della società Fastweb S.p.A., secondo cui i periodi interessati dal disservizio sarebbero stati genericamente individuati dall'istante e l'affermazione di essersi attivata celermente per accertare la presenza di eventuali malfunzionamenti, è destituita di fondamento, atteso che la predetta società avrebbe dovuto produrre, al fine di esonerarsi da propria responsabilità, copia degli schreenshots degli interventi eseguiti per risolvere i malfunzionamenti. Va accolta quindi la domanda dell'utente nella sua interezza, posto che lo stesso ha dedotto di non aver potuto accedere persino ad una parvenza di conversazione telefonica. Del resto è fatto noto che l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale **di natura contabile** diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; la fattura resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali (Cass. Civ. sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947).

Pertanto, con riferimento alla richiesta dell'istante *sub a*), di liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio telefonico, si deve evidenziare che, in mancanza di prova contraria, l'irregolare erogazione del servizio telefonico voce, che ha comunque comportato l'inutilizzabilità dello stesso, per il numero di 87 giorni dal 3 dicembre 2015 (data della segnalazione) al 2 marzo 2016 (data del deposito dell'istanza di definizione) è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Fastweb S.p.A. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, computato secondo il parametro di € 10,00 *pro-die*, attesa la natura business dell'utenza telefonica interessata dal disservizio, in conformità al combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 1, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, tenuto conto dei tre giorni di franchigia previsti dall'art. 25 della carta dei servizi di Fastweb.

L'indennizzo, quantificato per quanto sopra nella somma di € 870,00, viene oggi riconosciuto, come da indirizzo definitorio consolidato, fino alla data di deposito dell'istanza di definizione, anche perché l'utente non ha provato, nel corso del presente procedimento, la data di migrazione verso altro operatore. Dalla predetta somma va detratto quanto già riconosciuto da Fastweb con assegno disposto in favore del ricorrente e da egli accettato.

Nessun indennizzo viene riconosciuto per la lentezza del servizio adsl, per la quale, come da indirizzo Agcom assolutamente pacifico, l'utente ha diritto solo al recesso in esenzione spese.

Sulla scia degli orientamenti definitivi prevalenti, si giunge, quindi, a comporre gli interessi in conflitto, avvalendosi dei principi di ripartizione del carico probatorio concretamente applicati nel processo civile. In particolare, secondo giurisprudenza pacifica, l'onere della prova, in tema di fornitura del servizio nell'ambito del settore delle telecomunicazioni è ripartito tra utente (creditore) e gestore (debitore) in tal senso: "*in tema di prova dell'inadempimento di*

un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento" (Cass. Civ. n.2387/04 e 936/10). Il nodo va sciolto, quindi, alla luce degli anzidetti criteri di ripartizione del carico probatorio e tenuto conto delle risultanze istruttorie. A fronte, pertanto, della puntuale deduzione dell'utente dell'interruzione dei servizi, era onere del gestore contestare l'affermazione dimostrandone la fornitura, ovvero provare – sempre *ex art. 1218 c.c.* – che l'**inadempimento o il ritardo fosse stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa non imputabile allo stesso operatore.**

Circa le domande di cui ai punti c) ed f), rivolte al rimborso ed allo storno delle fatture, essa non trova accoglimento, in quanto la quantificazione dell'indennizzo, come sopra precisato, è da ritenersi proporzionale al disservizio subito. La versione dell'istante, infatti, è stata accolta in conformità agli ordinari criteri di ripartizione del carico probatorio, ma la fornitura di ulteriori servizi (adsl) e la possibilità, seppur astratta, di una qualche minima forma di interlocuzione vocale, rendono equa la decisione di non concedere il rimborso delle fatture.

Quanto alle domanda di risoluzione del contratto, essa è da ritenersi superata dalla sopravvenuta migrazione dell'utenza.

Con riferimento alla domanda di indennizzo per la mancata risposta al reclamo *ex art. 11 delibera 73/11/CONS*, essa è fondata e può trovare accoglimento nella misura di € 43,00 (un euro pro-die), per un ritardo di 43 giorni nella risposta al reclamo del 3 dicembre 2015. Nessuna risposta scritta è stata allegata dal gestore a fronte delle doglianze del ricorrente, le quali erano meritevoli invece di ricevere adeguato riscontro.

Il *dies ad quem*, come da orientamento definitorio consolidato, coincide con l'udienza di conciliazione, in cui vi è stata la prima forma di reale interlocuzione con l'operatore. L'ulteriore e successivo reclamo allegato in atti, è di pari contenuto, e non riceve quindi indennizzo per essere rimasto assorbito da quello appena liquidato.

Quanto alle spese, la partecipazione di un delegato dell'utente all'udienza di conciliazione e di definizione, le eccezioni proposte, le difese, si ritiene di dover riconoscere in favore del ricorrente la somma di € 150,00 a titolo di rimborso delle spese della presente procedura.

TUTTO CIO' PREMESSO

PROPONE:

Al Direttore del Servizio di Supporto al CO.RE.COM ed agli organi collettivi e di garanzia:

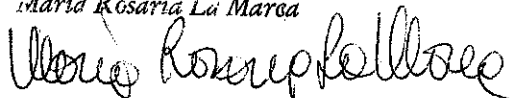
in accoglimento parziale dell'istanza GU14, prot. n. 2384/16 del 02 marzo 2016, con rigetto delle ulteriori domande, Fastweb S.p.A è tenuta a riconoscere in favore dell'utente, mediante assegno bancario o bonifico, la somma di:

- a) € 370,00, a titolo di indennizzo per l'interruzione completa dell'utenza;
- b) € 43,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- c) € 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

di inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

Il Responsabile del procedimento

Maria Rosaria La Marca



Visto si condivide

Il Direttore

Angela Aufiero



Campobasso, 8 maggio 2017