

**DELIBERA N. 13/10/CRL**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**WIERZCHOWSKA [REDACTED] / FASTWEB [REDACTED]**

**IL CORECOM LAZIO**

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 28 Luglio 2010;

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";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1° gennaio 2010;

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 e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA l'istanza pervenuta in data 24/02/2010, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/98/2010, con cui la Sig.ra WIERZCHOWSKA ■■■ ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società FASTWEB ■■■;

VISTA la nota del 22/03/2010 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti a produrre memorie e documentazione, nonché integrazioni e repliche alle produzioni avversarie, entro i termini perentori a tal fine concessi;

VISTA la memoria depositata da FASTWEB in data 7/4/2010;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Svolgimento del procedimento.**

**1.a.** La Sig.ra WIERZCHOWSKA ■■■ promuoveva, con istanza davanti al Corecom Lazio del 13/02/2009 prot. N. 689/09, un procedimento di conciliazione nei confronti di FASTWEB ■■■, lamentando che dal 22.10.2008 la linea voce (telefonia residenziale fissa) e internet (adsl) non hanno più funzionato correttamente, subendo numerose interruzioni; il malfunzionamento è stato subito segnalato dall'utente al call center; nel mese di dicembre 2008 un tecnico della società Fastweb ■■■ provvedeva alla sostituzione della centralina, senza tuttavia risolvere il problema. Ricontattato il tecnico Fastweb, questi comunicava all'utente che la causa delle continue interruzioni risiedeva direttamente nella centrale Fastweb. A seguito ed a causa dell'inadempimento di Fastweb, l'utente recedeva dal contratto. Chiedeva pertanto lo storno delle ultime 3 fatture, che dichiarava di non aver mai ricevuto, il rimborso delle fatture pagate durante il periodo di malfunzionamento nonché dei costi di attivazione / rientro in Telecom, e il risarcimento dei danni per € 10.000,00.

All'udienza, fissata per il giorno 15/12/2009, FASTWEB ■■■ non accordava le richieste dell'utente, con conseguente esito negativo del tentativo di conciliazione.

**1.b.** Successivamente, in data 24/02/2010, la sig.ra WIERZCHOWSKA ■■■ presentava istanza di risoluzione della controversia, prot. n. 98/2010, riportandosi pedissequamente al contenuto dell'istanza di conciliazione.

FASTWEB ■■■ ha tempestivamente depositato memorie e documenti, ex art. 16, comma 2, Delibera 173/03/CONS, in data 7.4.2010, con i quali esponeva che a seguito di segnalazione inoltrata dall'utente via web il 13.11.2008, con la quale si lamentava dell'interruzione dei servizi voce e internet da un mese, Fastweb si attivava prontamente, provvedendo in data 14.11.2008 alla sostituzione della *release* (versione del software) della centralina; che a seguito di successiva segnalazione telefonica in data 25.11.2008,

con la quale l'utente lamentava continue cadute di linea, sia voce che internet, Fastweb provvedeva ad effettuare intervento tecnico in loco in data 26.11.2008, conclusosi con esito positivo delle verifiche sull'impianto e sui servizi; a seguito di successiva segnalazione fax del 7.12.2008, con la quale l'utente lamentava il persistere delle problematiche tecniche di ripetute caduta di linea voce e internet, Fastweb provvedeva nuovamente al cambio della *release* della centralina. Con lettera 1.12.2008 Fastweb sollecitava la cliente al pagamento della fattura insoluta n. ■■■ del 14.10.2008. In data 22.12.2008 Fastweb, a seguito di richiesta della cliente del 17.12.2008, comunicava il codice di migrazione; in data 31.12.2008 Telecom avviava la procedura di migrazione relativamente alla numerazione residenziale fissa dell'utente, che veniva espletata il successivo 12.3.2009. Il 12.2.2009 Fastweb comunicava alla cliente il preavviso di sospensione, a fronte del mancato pagamento delle fatture del 14.12.2008, 14.2.2009 e 14.4.2009. Il contratto cessava il 14.3.2009, a seguito della espletata procedura di migrazione verso Telecom Italia ■■■. Alla data di cessazione del contratto, permaneva a carico della cliente un insoluto per complessivi € 257,80 a fronte del mancato pagamento delle fatture del 14.12.2008, 14.2.2009 e 14.4.2009; la fattura del 14.10.2008 era stata saldata in ritardo con bonifico del 2.3.2009. In diritto, Fastweb deduceva che appariva singolare che proprio le ultime 3 fatture non erano pervenute all'utente, al medesimo indirizzo ove, in precedenza, erano sempre state inviate e ricevute; che la richiesta di rimborso delle fatture pagate per il periodo da dicembre 2008 alla disdetta del contratto non appariva giustificata, in assenza di prova della continuità del malfunzionamento nel predetto periodo; che il rimborso delle spese di rientro in Telecom non era dovuto, a fronte della scelta della cliente di rientrare in Telecom; che la richiesta di risarcimento per € 10.000,00 era ingiustificata ed eccessiva, anche alla luce delle disposizioni di cui agli art. 26 Carta Servizi Fastweb e art. 12.1 C.G.C., ed in considerazione del corrispettivo annuale per canoni di abbonamento per € 228,00. Per mero spirito conciliativo, Fastweb ■■■ proponeva il pagamento di un indennizzo omnicomprensivo pari ad € 200,00, oltre allo storno integrale dell'insoluto esistente per € 257,80.

## **2. Motivi della decisione.**

### **2.a. Considerazioni in rito.**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

La domanda di “*risarcimento del danno*” proposta dalla sig.ra WIERZCHOWSKA in sede di conciliazione, deve pertanto intendersi come domanda di condanna della Fastweb [REDACTED] al pagamento di un indennizzo – come poi effettivamente e correttamente proposta in sede di istanza di definizione - in conseguenza delle contestazioni oggetto del presente procedimento.

## **2.b. Nel merito.**

### **2.b.1. Sul malfunzionamento dei servizi voce e internet. Richiesta di indennizzo.**

L'utente lamenta ripetute interruzioni di linea, sia voce che internet, a far data dal 22.10.2008, come confermato da Fastweb in memoria 7.4.2010.

E' pacifico tra le parti che i servizi voce e internet hanno subito diverse interruzioni e malfunzionamenti, che costituiscono l'oggetto della presente procedura di definizione.

Il malfunzionamento deve circoscriversi al periodo 22.10.2008, indicato dall'istante sia nell'istanza di conciliazione, che nell'istanza di definizione, e non contestato da Fastweb [REDACTED] – al 8.12.2008, data in cui dai sistemi operativi Fastweb - la cui schermata è stata depositata agli atti del procedimento senza che ad essa sia stato replicato da parte dell'utente, né sia stata altrimenti da questi contestata - risulta la nota “*stato valorizzato a chiuso – cliente soddisfatto*” in relazione alla seconda sostituzione della *release* da parte di Fastweb.

In ordine al malfunzionamento del servizio telefonico e del servizio internet, sussiste una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo alla società Fastweb [REDACTED] ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, in quanto a fronte dei tre reclami dell'utente, confermati da Fastweb, questa è intervenuta effettuando per due volte l'intervento tecnico di sostituzione della *release*, il primo essendosi rivelato, di tutta evidenza, non risolutivo del malfunzionamento segnalato.

Il predetto malfunzionamento, caratterizzato da continue e ripetute interruzioni di linea, sia voce che internet, in assenza di prova contraria, è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Fastweb [REDACTED] ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente nel periodo di riferimento 22.10.2008 – 8.12.2008, considerato che la società Fastweb [REDACTED] avrebbe dovuto garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto disposto dall'art. 3 comma 4 della delibera 179/03/CSP e che la medesima società non ha prodotto alcuna prova in ordine né alla “*particolare complessità*” del guasto da riparare né all'imputabilità della mancata riparazione a cause “*di forza maggiore*” ex art. 24 Carta Servizi Fastweb.

Per il calcolo della misura dell'indennizzo, occorre detrarre tre giorni di malfunzionamento

entro i quali la società Fastweb ■■■ avrebbe potuto riparare il guasto, secondo la tempistica delle 72 ore previste dall'art. 24 Carta Servizi, a mente del quale *“In caso irregolare funzionamento della propria rete di telecomunicazioni, FASTWEB si impegna ad intervenire, in prima istanza con modalità in remoto ed in caso di non risoluzione del guasto tramite personale dotato di tesserino di riconoscimento, entro le 72 ore successive alla segnalazione del disservizio, salvo i casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore nei quali comunque FASTWEB ripristinerà il servizio con la massima celerità”* e che *“Qualora FASTWEB non rispetti i suddetti termini di intervento, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 29 della Carta Servizi”*.

L'intervento di Fastweb, per escludere il diritto dell'utente all'indennizzo, doveva essere - di tutta evidenza - risolutivo del malfunzionamento lamentato e tale definitiva soluzione della problematica tecnica segnalata, deve ritenersi raggiunta solo a far data dal 8.12.2008.

A sua volta, l'art. 29 della Carta Servizi Fastweb, prevede che *“Nel caso di mancato rispetto degli standard relativi a tempi di attivazione e risoluzione guasti, il Cliente può richiedere a FASTWEB un indennizzo pari a 5 euro in caso di abbonamento residenziale...per ogni giorno di ritardo, con un indennizzo massimo di 10 giorni per tutte le tipologie di contratto. Nei casi in cui il ritardo supera i 10 giorni, l'indennizzo sarà pagato in una misura che contempererà le richieste dell'abbonato con i limiti della risarcibilità del danno subito per colpa di FASTWEB, così come disciplinato nelle Condizioni Generali di Contratto”*.

Alla luce delle predette considerazioni, il calcolo per la liquidazione dell'indennizzo, è il seguente:

- malfunzionamento internet, dal 22.10.2008 al 8.12.2008 = gg. 47 detratti gg. 3 (72 ore ex art. 24 Carta Servizi) = gg. 44 = € 220,00 (€ 5,00/pro die x 44 giorni);
- malfunzionamento voce, dal 22.10.2008 al 8.12.2008 = gg. 47 detratti gg. 3 (72 ore ex art. 24 Carta Servizi) = gg. 44 = € 220,00 (€ 5,00/pro die x 44 giorni).

Il computo della misura dell'indennizzo deve necessariamente prescindere dal limite temporale (Euro 5 fino ad un massimo di 10 giorni) previsti dalla Carta dei Servizi Fastweb ■■■, in quanto la relativa applicazione viola, in termini di adeguatezza, il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, come la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto – utente (persona fisica - giuridica) che ha subito il pregiudizio.

### **2.b.2. Sulla domanda di rimborso delle fatture pagate durante il periodo di malfunzionamento e dei costi di attivazione / rientro in Telecom.**

L'utente chiede il rimborso delle fatture pagate durante il periodo di malfunzionamento.

Le fatture in questione devono riferirsi al periodo 22.10.2008 – 8.12.2008. L'unica fattura che risulta pagata nel predetto periodo è quella n. ■■■ del 14.10.2008, di cui deve essere disposto il rimborso limitatamente ai canoni ivi addebitati, relativi ai mesi di novembre e dicembre 2008 che, quali "*corrispettivi periodici*" sono fatturati con "*cadenza bimestrale anticipata*" ex art. 16 Carta Servizi Fastweb. Non può essere invece disposto il rimborso degli altri corrispettivi indicati nella predetta fattura, in quanto riferiti al traffico generato dall'utenza nel periodo anteriore alla sua emissione (14.10.2008) ed anteriore altresì al lamentato disservizio sull'utenza.

La domanda di rimborso delle spese di rientro in Telecom deve invece essere rigettata, per mancanza di prova del relativo pagamento, che incombeva sull'utente.

### **2.b.3. Sulla domanda di storno delle ultime 3 fatture.**

L'utente chiede lo storno delle ultime 3 fatture emesse da Fastweb, di cui peraltro deduce la mancata ricezione. Fastweb dichiara di averle inviate al medesimo indirizzo ove, in precedenza, aveva sempre inviato le fatture e ove le stesse erano state ricevute dall'utente e da questi pagate.

In mancanza di prova, da parte dell'utente, di avere comunicato a Fastweb un indirizzo diverso da quello contrattuale ove inviare le fatture, le stesse devono ritenersi correttamente inviate da Fastweb e regolarmente ricevute dall'utente.

Le fatture in questione sono quelle del 14.12.2008, 14.2.2009 e 14.4.2009.

L'utente non ha depositato alcuna documentazione relativa alla comunicazione a Fastweb della volontà di recedere, tuttavia Fastweb dichiara in memoria che "*in data 17.12.2008 la cliente richiedeva il codice di migrazione per passare ad altro operatore e in data 22.12.2008 Fastweb comunicava il codice di migrazione... Telecom Italia avviava dunque, il 31.12.2008, la procedura di migrazione che veniva espletata il 12.3.2009*".

Deve pertanto ritenersi che, al più tardi alla data del 31.12.2008, l'utente abbia esercitato il diritto di recesso dal contratto in essere con Fastweb e/o il diritto di trasferire l'utenza presso altro operatore. L'avvio della procedura di migrazione da parte di Telecom comporta, infatti, al pari dell'esercizio di recesso, da parte dell'utente, l'obbligo dell'operatore c.d. donating di rilascio della linea su cui sono attive le utenze.

Deve pertanto disporsi lo storno delle fatture emesse successivamente al 30.1.2009 - data alla quale la richiesta di migrazione / recesso doveva ritenersi efficace ed il contratto

risolto, ai sensi degli artt. 23 C.G.C. e 27 Carta Servizi Fastweb che prevedono che la facoltà dell'utente di recedere dal contratto, in qualsiasi momento, "mediante comunicazione scritta da inviarsi a mezzo di lettera raccomandata A/R con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni" e dell'art. 1 comma 3 L. 40/2007 che sua volta prevede che "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni".

Le fatture di cui deve essere disposto lo storno sono pertanto quelle del 14.2.2009 e 14.4.2009.

Relativamente alla fattura del 14.12.2008, deve INVECE essere disposto lo storno parziale del solo canone relativo al mese di febbraio 2009, ovvero di euro 19,00=.

#### **2.b.5. Sulle spese del procedimento.**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento.

Nel caso di specie, tenuto conto della materia del contendere e del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo l'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

\*\*\* \*\* \*\*\*

Per tutto quanto sopra esposto,

#### **IL CORECOM LAZIO**

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dalla sig.ra WIERZCHOWSKA ■■■ sia da accogliere nei limiti di cui in motivazione;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, nonché sulla base di quanto dettagliato in atti dall'utente, sia congruo riconoscere alla WIERZCHOWSKA ■■■ un importo omnicomprensivo di Euro 100,00 (cento/00);

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che il computo della misura dell'indennizzo deve necessariamente prescindere dai massimali previsti dalla Carta Servizi Fastweb ■■■ in quanto questi ultimi violano il principio di proporzionalità, inteso in termini di adeguatezza,

quale corrispondenza dell'indennizzo al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, quali la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto - utente (persona fisica - giuridica) che ha subito il pregiudizio;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

UDITA la relazione del Dirigente Responsabile del Procedimento;

### **DELIBERA**

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dalla sig.ra WIERZCHOWSKA [REDACTED] in data 24/02/2010.

La società FASTWEB [REDACTED] è pertanto tenuta:

**a provvedere** alla regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'istante mediante l'annullamento delle fatture n. [REDACTED] del 14.2.2009 e n. [REDACTED] del 14.4.2009 e lo storno parziale della fattura n. [REDACTED] del 14.12.2008 limitatamente al solo canone di euro 19,00= relativo al mese di febbraio 2009.

**a corrispondere** all'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- Euro 440,00 a titolo di indennizzo da malfunzionamento dei servizi internet e voce, oltre interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- Euro 38,00 a titolo di rimborso parziale della fattura n. [REDACTED] del 14.10.2008, oltre interessi dalla data del pagamento da parte dell'istante;
- Euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura.

E così in totale Euro 578,00= (cinquecentosettantotto/00), oltre interessi come indicati.

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

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla

presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art. 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 23 *bis*, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'AGCOM per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio, [www.corecomplazio.it](http://www.corecomplazio.it).

Roma, 28 luglio 2010

Il Presidente  
Francesco Soro  
Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento  
Ines Dominici  
Fto