

**DELIBERA DL/069/15/CRL/UD del 10 aprile 2015**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**ARCH BAR DI CARCANI C. / FASTWEB XXX**  
**(LAZIO/D/139/2014)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

NELLA riunione del 10 aprile 2015;

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, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio del 16.12.2009 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*”;

VISTA l’istanza di ricusazione presentata in data 6.2.2015, dall’associazione di consumatori che rappresenta l’istante;

CONSIDERATA la necessità di richiedere in merito a detta istanza di ricusazione, formale parere all’Autorità ai sensi dell’art.22, comma 4 bis, previa sospensione per il tempo necessario all’acquisizione, dei procedimenti curati a vario titolo dalla ricusante;

VISTA la delibera del Corecom Lazio n.30 del 16.2.2015, con la quale è stata disposta la sospensione dei suddetti procedimenti;

Vista la nota di riscontro Agcom del 18.3.2015, prot.n.228/15, con la quale è stato trasmesso il parere del Servizio Giuridico dell'Autorità già reso in data 11.1.2012;

CONSIDERATA la necessità di riassumere il presente procedimento in ossequio al parere espresso dall'Agcom;

VISTA l'istanza dell'utente ARCH BAR DI CARCANI C., presentata in data 07.02.2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Nell'istanza introduttiva l'utente ha lamentato la sospensione/interruzione del servizio (voce e adsl, utenza business) dal 15 al 29 novembre 2013 e dal 2 al 14 gennaio 2014. L'utente deduceva di avere svolto reclami telefonici, in esito ai quali l'operatore Fastweb non era stato in grado di fornire alcuna spiegazione relativa alla sospensione/interruzione. L'utente chiedeva pertanto la condanna del gestore al pagamento degli indennizzi previsti dal combinato disposto di cui agli artt. 4 e 12, comma 2 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS per l'indebita sospensione, oltre all'indennizzo per la mancata risposta ai reclami ed alle spese di procedura.

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

Con memoria difensiva tempestivamente depositata, Fastweb ha dedotto che non vi era stata alcuna sospensione/interruzione del servizio nel periodo dal 15 al 29 novembre 2013, periodo durante il quale l'utente ha normalmente fruito dei servizi come dimostrato dai tabulati di traffico telefonico che depositava; ammetteva l'interruzione dei servizi nel periodo dal 2 al 14 gennaio 2014, la cui risoluzione – che, ai sensi dell'art. 5 della Carta Servizi avrebbe dovuto avvenire entro le 72 ore dalla segnalazione – era stata ritardata a causa della complessità del guasto.

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

*E' principio pacifico quello secondo cui "Qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo rispetto alla richiesta di attivazione della linea rispetto alle tempistiche stabilite nelle condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso (per esempio la necessità di ottenere permessi amministrativi o autorizzazioni analoghe o fatti ascrivibili all'utente) ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver*

*adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto. Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati, per esempio documentando la tempestività delle richieste inviate alla Pubblica Amministrazione competente. In tutti i casi contrari, l'utente ha diritto ad un indennizzo da calcolare secondo le previsioni della carta dei servizi per il ritardo o l'inadempimento, per il periodo di tempo direttamente imputabile all'operatore (decurtando, per esempio, i tempi di attesa per il rilascio dei permessi amministrativi), fino alla soluzione del problema o alla domanda di definizione dinanzi all'Autorità, sempre che vi sia stata un'idonea informativa, altrimenti l'indennizzo deve essere calcolato fino a quando l'utente non sia stato correttamente informato dei fatti (e, quindi, per esempio, fino alla udienza di discussione)" (cfr. Delibera Agcom n. 116/11/CIR; conformi Agcom Delibera n. 124/11/CIR; Agcom Delibera n. 152/11/CIR).*

Deve inoltre affermarsi la responsabilità dell'operatore, qualora lo stesso non garantisca l'utilizzo del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, con conseguente diritto dell'utente alla corresponsione di un indennizzo a ristoro del disservizio subito.

A fronte della contestazione di Fastweb, relativa alla dedotta interruzione dal 15 al 29 novembre 2013 ed alla prova contraria fornita mediante deposito dei tabulati di traffico generato nel predetto periodo, era onere dell'utente contestare tali tabulati, contestazione che, invece, l'utente non ha svolto. Per tale periodo, pertanto, la domanda di pagamento di un indennizzo proposta dall'utente deve essere rigettata.

Fastweb ha invece ammesso l'interruzione dal 2 al 14 gennaio 2014, dovuto ad un guasto complesso sulla linea, con conseguente diritto dell'utente a vedersi riconosciuto l'indennizzo previsto dal combinato disposto di cui agli artt. 5, comma 1 e 12, comma 2 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS, per ciascuno dei servizi voce e adsl interessati dal disservizio, per complessivi Euro 260,00.

L'utente ha altresì dedotto di avere reclamato telefonicamente il disservizio, e di non avere ricevuto spiegazioni di alcun genere, chiedendo la condanna del gestore al pagamento dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

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.

L'indennizzo chiesto dall'utente non può essere riconosciuto. L'utente non solo non ha specificato la data del reclamo (se non che il 13.1.2014 "*è bastato informare telefonicamente il servizio clienti della presentazione di una nuova istanza GU5 per far sì che il giorno successivo un tecnico si recasse sul posto per ripristinare l'interruzione*"), circostanza che di per sé rende inaccoglibile la richiesta, ma risulta altresì pacificamente che Fastweb ha risolto il disservizio alla data del 14.1.2014, accogliendo dunque per fatto concludente (prima ancora dello spirare del termine per la risposta al reclamo) le doglianze dell'utente. Ed infatti, l'obbligo per l'operatore di fornire delle motivazioni scritte sorge solo quando l'istanza, avanzata dal cliente in sede di reclamo, sia ritenuta infondata e venga rigettata. Nel caso di specie, il gestore ha invece regolarmente gestito il reclamo dell'utente, intervenendo per la risoluzione del guasto.

#### **4. Sulle spese del procedimento**

Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) considerate le difese svolte ed il comportamento processuale tenuto da entrambe le parti.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

Vista la relazione del responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

**1.** Accoglie parzialmente l'istanza di ARCH BAR DI CARCANI C. nei confronti della società FASTWEB xxx

**2.** La società FASTWEB xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 260,00= (duecento sessanta/00=), a titolo di indennizzo ai sensi del combinato disposto di cui agli artt. 5, comma 1 e 12, comma 2 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS.

3. La società FASTWEB xxx è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Roma, il 10 aprile 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto