

**DELIBERA N. 27/16**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**XXX MICUCCI / FASTWEB S.P.A.**  
**(RIF. PROC. GU14 N° 49/16)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO**  
NELLA riunione del 23 maggio 2015 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
<b>Presidente</b>	Filippo Lucci	X	
<b>Componenti</b>	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile	X	

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 sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 01 aprile 2011;

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

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

VISTA la deliberazione AGCOM n. 664/06/CONS del 23 novembre 2006 “*Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell’utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza*”;

VISTA l'istanza del Sig. XXX Micucci presentata, per il tramite del suo legale Avv. XXX Parete, in data 01/03/2016 ed acquisita in pari data al prot. n° 5075 nei confronti dell'operatore Fastweb;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell'istante**

L'istante lamenta il mancato funzionamento del servizio telefonico. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- 1) In data 20/12/2013 il telefono, il fax e la linea ADSL cessavano di funzionare. Seguivano diverse segnalazioni al servizio clienti ma i servizi non venivano riattivati.
- 2) Anche a seguito dell'invio del telegramma in data 08/01/2014 l'operatore convenuto non interveniva a ripristinare il servizio.
- 3) Nonostante il mancato servizio venivano comunque emesse fatture con costi illegittimi che inizialmente venivano comunque saldate nella speranza di ottenere quanto richiesto.
- 4) Precisa che nella fattura del 31/03/2014 la Fastweb provvedeva a stornare la somma di euro 100,00 per disservizi tecnici.
- 5) Nonostante i numerosi reclami non solo non riotteneva il servizio ma perdeva anche il proprio numero di telefono da sempre utilizzato nella sua attività di professionista.

**In base a tali premesse, l'utente chiede all'adito Corecom:**

- i. Rimborso delle somme non dovute e storno di quelle insolute;
- ii. Indennizzo per i gravi disservizi derivanti dall'ingiustificata sospensione dei servizi, protrattosi per oltre un anno;
- iii. Indennizzo per la perdita del numero utilizzato da oltre 25 anni;

**Allega alla propria istanza:**

- Copia telegramma inviato in data 08/01/2014;
- Fatture Fastweb e fattura Telecom del 1999;
- Verbale di mancata conciliazione;
- Estratto iscrizione albo ingegneri;
- Revoca RID del 10/09/2014 ;
- Estratto conto bancario attestante gli addebiti relativi alle fatture n° 8265965 di euro 242,71, n° 537712 di euro 178,35 e n° 2014\_2169872 di euro 53,57;

**2. La posizione di Fastweb**

In merito ai fatti oggetto di vertenza, l'operatore si oppone alle richieste avanzate dall'istante per le seguenti ragioni.

Diversamente, infatti, da quanto rappresentato, di fronte a difetti della banda l'istante ha smesso di onorare il pagamento delle fatture relative alla sua utenza e a fronte di un insoluto di euro 451,97, ha subito in data 20/09/2014 la sospensione del

servizio e successivamente, in data 25/05/2015 la completa disattivazione, come previsto dalle condizioni generali di contratto.

Pertanto contesta ogni addebito e solo per mero spirito conciliativo propone per la chiusura bonaria del presente procedimento lo storno dell'insoluto ed il ritiro della pratica di recupero crediti.

**Allega alla propria memoria:**

- Copia del quadro contabile attestante l'insoluto;

**4. Motivazione della decisione**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Nel caso di specie l'istante lamenta il non corretto funzionamento della linea telefonica, fax e linea dati, oltre la perdita della numerazione ed il mancato ripristino dei servizi per oltre un anno.

Di converso Fastweb afferma la piena legittimità del proprio operato precisando che, di fronte a difetti della banda, l'istante ha smesso di onorare il pagamento delle fatture relative alla sua utenza maturando un insoluto di euro 451,97; ciò ha comportato in data 20/09/2014 la sospensione del servizio e successivamente, in data 25/05/2015 la completa disattivazione, come previsto dalle condizioni generali di contratto.

Dall'esame della documentazione in atti si ritiene che l'istanza di definizione presentata dal Sig. XXX Micucci debba essere accolta, nei termini che seguono.

Relativamente all'asserito malfunzionamento dei servizi, preliminarmente, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino del servizio della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. 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, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Orbene, nel caso di specie, la società Fastweb non ha fornito alcuna giustificazione tecnico – giuridica relativamente al malfunzionamento del servizio telefonico a decorrere dall'08/01/2014 (data in cui è stato segnalato il disservizio con l'invio di un telegramma, non essendo state specificate dall'istante altre date in cui ha provveduto alla segnalazione anche tramite contatto con il servizio clienti) e alla

ritardata riparazione del predetto disservizio, né ha data prova della piena funzionalità del servizio medesimo. Si è infatti limitata a mere asserzioni sull'esatto adempimento del contratto, senza, tuttavia, allegare alcuna prova tecnica dalla quale evincere il rispetto degli standard qualitativi previsti dal contratto e dalla normativa.

Dalla disamina delle fatture in atti ed in particolare dalla presenza di traffico nelle stesse, si deve evidenziare che nel caso di specie l'inadempimento lamentato dall'istante deve essere inquadrato in un irregolare funzionamento del servizio e non in una completa interruzione dello stesso. Pertanto, con riferimento alla richiesta dell'istante relativa al riconoscimento dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio telefonico, si deve evidenziare che, in mancanza di prova contraria, l'irregolare erogazione del servizio telefonico, che però non ha comportato la totale interruzione dello stesso, per il n° 252 giorni dal 11/01/2014 (dies a quo, computato con riferimento alla data della prima segnalazione di disservizio dell'08/01/2014, decurtate le 72 ore previste dalla Carta dei servizi per la riparazione del guasto alla data del 20/09/2014 corrispondente alla data in cui l'operatore afferma di aver sospeso il servizio a fronte dell'insoluto di euro 451,97, è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Fastweb ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo di euro 5,00 pro die, secondo il combinato disposto dell'art. 5, comma 2 e dell'art. 12 dell'Allegato A) alla delibera n° 73/11/CONS, per un importo complessivo pari ad euro 1.260,00 (milleduecentosessanta/00) (gg 252\*2,50\*2).

Per le medesime motivazioni la società Fastweb è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile relativa all'utente, disponendo a favore dell'istante il rimborso e/o lo storno delle fatture riferite al periodo che va dall'11/01/2014 al 20/09/2014.

Con riferimento alla sospensione/disattivazione del servizio, dagli atti istruttori emerge, secondo quanto dedotto dalla stessa società resistente, che la sospensione del servizio è avvenuta in data 20/09/2014 e che la disattivazione è stata disposta con effetto dal 25/05/2015. Stando agli atti istruttori, non risulta che la società Fastweb abbia provveduto a preavvisare l'utente in data anteriore alla sospensione del 20/09/2014, così come previsto delle Condizioni generali di contratto e dalle norme regolamentari emanate dall'Agcom. Accertato, pertanto, che il servizio è stato sospeso senza alcun preavviso, si ritiene dovuto all'odierno ricorrente un indennizzo per il periodo dal 20/9/2014 al 25/05/2015 (data della definitiva disattivazione dell'utenza), nei termini di cui al combinato disposto dell'art. 4 e dell'art. 12 del regolamento allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, per un importo complessivo di euro 3.705,00 (tremilasettecentocinque/00) (gg. 247\*7,50\*2).

Per le medesime motivazioni la società Fastweb è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile relativa all'utente, disponendo a favore dell'istante il rimborso e/o lo storno delle fatture riferite al periodo che va dal 20/9/2014 al 25/05/2015.

Quanto all'asserita perdita della numerazione in oggetto, stando alle dichiarazioni di parte istante, la stessa riferisce di avere appreso - all'esito dell'udienza di primo grado - che il numero di cui risultava titolare dall'anno 1999, era stato dismesso dall'operatore Fastweb e, conseguentemente, perduto. La società resistente nulla deduce in proposito, che valga a limitare o escludere la propria responsabilità in relazione alla suddetta contestazione della ricorrente; pertanto, si ritiene dovuto alla stessa un indennizzo per perdita della numerazione, nei termini di cui al combinato disposto

**CO.RE.COM. ABRUZZO**  
**Comitato Regionale per le Comunicazioni**

---

dell'art. 9 e dell'art. 12 del regolamento allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, per un importo complessivo pari ad euro 4.000,00 (quattromila/00).

Infine, 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 100,00 (cento/00) considerato gli atti difensivi prodotti e la partecipazione sia all'udienza di conciliazione che in quella di definizione;

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

**DELIBERA**

**Articolo 1**

1. Il Corecom Abruzzo accoglie l'istanza presentata dal Sig. XXX Micucci nei confronti degli operatori Fastweb s.p.a. nei termini sopra evidenziati;

2. La società Fastweb s.p.a. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro **100,00 (cento/00)** per le spese di procedura, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione:

- **euro 1.260,00 (milleduecentosessanta/00)** per l'irregolare funzionamento del servizio per le ragioni sopra evidenziate;
- **euro 3.705,00 (tremilasettecentocinque/00)** per l'illegittima sospensione del servizio per le ragioni sopra evidenziate;
- **euro 4.000,00 (quattromila/00)** per la perdita della numerazione per le ragioni sopra evidenziate;

3. La società Fastweb s.p.a. è tenuta altresì a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante, disponendo a favore dello stesso il rimborso e/o lo storno delle fatture riferite ai periodi dall'11/01/2014 al 20/09/2014 e dal 20/9/2014 al 25/05/2015.

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 Abruzzo e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

L'Aquila, 23 maggio 2016

IL RELATORE

*F.to Dott.ssa Annalisa Ianni*

IL PRESIDENTE

*F.to Dott. Filippo Lucci*

IL DIRIGENTE

*F.to Dott.ssa Michela Leacche*

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.