

**Co.Re.Com. Cal/Rep**

**DELIBERAZIONE N. 39**

**OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA – PICCOLI xxx  
c/FASTWEB xxx - utenza n. xxx**

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

nella seduta del giorno 06/05/2015, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro      Presidente  
Prof. Carmelo Carabetta          Componente  
Dott. Gregorio Corigliano        Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com;

Visti:

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’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

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”*;

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, *“Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom”* e ss. mm. e ii.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: *“Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”*;

la deliberazione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS. del 19 aprile 2007, *“Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* e ss.mm.e ii, di seguito *“Regolamento”*;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico", di seguito "Regolamento indennizzi";

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;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Co.Re.Com. Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/O3/CSP, All. A), "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

l'istanza del 7 ottobre 2014, acquisita al prot. Co.Re.Com. n. 42872, con cui il succitato ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con Fastweb, ai sensi degli 14 e ss del Regolamento;

la nota del 7 ottobre 2014, prot. n. 43385 (trasmessa l'8 ottobre 2014) con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato l'inadempimento contrattuale della Società indicata in epigrafe, in particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, ha dichiarato quanto segue:

- a) "In data 28/08/2013, in seguito a migrazione da Telecom, arrivava il modem modello "Tecnocolor" di fastweb. Si provvedeva alla configurazione seguendo il manuale d'uso";
- b) Dopo vari tentativi e persistendo l'interruzione dei servizi si effettuava una prima segnalazione telefonica, seguita da una seconda il 29/08/2013, entrambe con esito negativo. Si provvedeva a proprie spese ad un intervento sulla linea telefonica domestica";
- c) "In data 31/08/2013 veniva ripristinato il disservizio. Da quel momento iniziava un malfunzionamento, ancora in corso, con internet ad "accesso locale", con navigazione impossibilitata, telefono senza linea e modem che segnalava assenza servizi voce e wireless. Il problema si verifica con una cadenza giornaliera, a volte anche più volte al giorno";
- d) "Si è provveduto ad inoltrare segnalazione tramite il modulo del sito web in data 03/04/2014".

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto "1035 (milletrentacinque/00) per quattro giorni di interruzione totale e 242 giorni di malfunzionamento". Nello specifico, € 635,00 per il malfunzionamento dei servizi, € 30,00 per i giorni di interruzione totale dei servizi ed € 400,00 per mancata risposta ai reclami.

Lo stesso, nei termini assegnati, ha presentato memoria (datata 5 novembre 2014, prot. n. 47041), insistendo nelle richieste già formulate nel modello GU14, precisando che il 3 aprile 2014 ha

effettuato una segnalazione al sito web di Fastweb per rappresentare il problema (allega copia della segnalazione).

## 1. La posizione dell'operatore

La società convenuta, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, insistendo per il non accoglimento delle pretese avanzate dall'istante.

Il gestore deduceva altresì che:

- a) *"non si può parlare minimamente di malfunzionamento dei servizi in quanto (...), il traffico è sempre presente (...), e non sono poi state contestate le fatture emesse"* (allegate alla memoria);
- b) *"si andrebbe incontro ad una "probatio diabolica" sostenere "il problema si verifica con cadenza giornaliera a volte anche più volte al giorno";*
- c) *"non vi è alcuna prova dei reclami inoltrati alla Fastweb per malfunzionamento dei servizi (...) non ve ne è presenza neppure nell'UG14 (...) l'indennizzo massimo previsto dall'art. 11 (delibera 73/11/CONS) è di 300,00 e non 400,00, come indicato dalla controparte;*
- d) *nell'istanza GU14, datata 6 ottobre 2014, si legge "...malfunzionamento ancora in corso ..." mentre "il contratto tra l'istante e la Fastweb è cessato il 30 maggio 2014, come da fattura che si allega".*

## 2. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la domanda di indennizzo formulata da parte istante non può essere accolta.

Nel caso di specie, le problematiche di malfunzionamento (dei servizi voce e wireless) sollevate dall'istante sono state generiche e/o indeterminate. Quest'ultimo non ha indicato in maniera precisa il periodo in cui si sarebbe verificato il "malfunzionamento dei servizi". Difatti, sia nell'UG14 sia nella memoria, si legge: *" il problema si verifica con una cadenza giornaliera, a volte anche più volte al giorno"*. Inoltre, dall'esame della documentazione prodotta, emerge una cosa non vera posto che l'istante sostiene che il malfunzionamento è ancora in corso alla data di presentazione dell'istanza di UG14, ossia il 6 ottobre 2014; mentre l'operatore contesta in toto le argomentazioni dell'istante, sostenendo che *"il traffico è sempre presente"* e che parte istante non ha mai contestato le fatture emesse; per ultimo, precisa che il contratto con la Fastweb si è concluso il 30 maggio 2014 e, a tal fine, allega le fatture.

Infine, non risultano reclami scritti relativi al disservizio in un determinato momento, risulta solamente una segnalazione datata 3 aprile 2014 effettuata al sito web della Fastweb.

Tanto premesso, considerato che l'istante non è riuscito a provare l'asserito disservizio, si rigetta la relativa richiesta di indennizzo.

Per quanto concerne, da ultimo, le spese di procedura, nulla gli è riconosciuto.

Per tutto quanto sopra esposto

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

## DELIBERA

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente

1. Il rigetto integrale delle richieste avanzate dal signor Piccoli F.. con l'odierna istanza di definizione nei confronti della società Fastweb;
2. Nulla è dovuto in ordine alle spese di procedura;
3. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

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

5. 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 Co.Re.Com. e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

### I Componenti

f.to Dott. Gregorio Corigliano

f.to Prof. Carmelo Carabetta

### Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

### Il Direttore

f.to Avv. Rosario Carnevale