



*CO.RE.COM. CAL/Rep*

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 82 DEL 05-04-2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
(Eliografia xxxxxx c/ Fastweb xxxx – n. utenza xxxxxx)

IL DIRETTORE

VISTI:

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";

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;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" ed, in particolare, l'art. 19, comma 6, che così recita: *"la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale"*;

il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, adottato con delibera n. 73/11/CONS. del 16 febbraio 2011;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com" e successive modifiche. ed integrazioni;

l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 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, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

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 19/21 dicembre 2017;

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all'adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non

eccedente i 500,00 (cinquecento/00) euro, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, sopra citata;

DATO ATTO, inoltre, della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016, con cui il Comitato, oltre a confermare la delega ora citata, ha conferito allo stesso Direttore, la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

RICHIAMATO il punto III.5.5. dell'Allegato alla delibera AgCom 276/13/CONS "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", secondo cui: *"al fine di determinare il valore della controversia per l'applicazione della procedura semplificata di cui all'art. 19, comma 7, si avrà riguardo al valore del decisum, e non di quanto dichiarato all'atto dell'istanza. Pertanto, seppure l'utente chieda una somma superiore come indennizzo per il disservizio subito, se l'importo effettivamente liquidato è inferiore ad euro cinquecento, si provvederà con determina direttoriale"*;

VISTA l'istanza del 21 settembre 2017, prot. n. 37509, con cui la ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento di questo Co.Re.Com. per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota del 28 settembre 2017, prot. n. 38705 con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la nota pervenuta, a mezzo e-mail, il 30 settembre 2017, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che l'istante ha lamentato un prolungato malfunzionamento dei servizi di telefonia su rete fissa, ed in particolare dei servizi Fax e Pos, a partire dal 3 giugno 2017. Per di più, ha lamentato una fornitura del servizio internet inferiore agli standard contrattuali, precisando che il cattivo funzionamento dei predetti servizi era presente prima di tale data e che essi persistono a tutt'oggi.

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente in relazione alla controversia *de qua*, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione dell'8 settembre 2017, in atti.

In base a tali premesse, l'utente ha chiesto:

- a) l'indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce, ADSL, fax e pos, fino alla risoluzione dei disservizi;
- b) le spese di procedura.

In data 11 ottobre 2017, nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente, ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

In via preliminare, ha eccepito la genericità dell'istanza, sottolineando che controparte avrebbe dovuto indicare i giorni di malfunzionamento e non genericamente un periodo. Nel merito, ha riferito che l'attivazione del contratto in contestazione risale a maggio 2016 e che in tutti questi mesi l'odierno istante ha effettuato una sola segnalazione per disservizio tecnico, nel mese di giugno 2016 (quasi un anno prima), che l'operatore ha risolto nell'arco delle 24 ore. Successivamente, il 7 luglio 2017, l'istante ha effettuato un'altra segnalazione, a seguito della quale l'operatore ha *"... aperto un ticket di rete riferito ad una instabilità risolta il giorno stesso con un intervento presso la sede di attivazione"*.

In conclusione, ha riferito che non risultano altre segnalazioni, allegando, ai fini probatori, i contatti di Smile e Salesforce in uso all'operatore, precisando che la segnalazione è un elemento indispensabile, ai fini della conoscibilità dei disservizi che potrebbero interessare le utenze dallo stesso gestite. Perciò, la mancanza di reclami esime gli operatore da ogni responsabilità riguardo eventuali disservizi.

Quanto al comportamento delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo, e che l'udienza di secondo grado non si è tenuta, in quanto non è stata giudicata necessaria, ai fini della decisione.

NEL MERITO, alla luce degli elementi emersi nel corso dell'istruttoria, nel caso di specie, l'istante chiede l'indennizzo al gestore, per i disagi subiti a causa del malfunzionamento della linea voce, fax e pos, nonché per la lentezza del servizio ADSL, ma non descrive in maniera precisa la fattispecie.

Difatti, non indica i giorni in cui si sarebbero verificati i malfunzionamenti, si limita a indicare genericamente il periodo, né in atti risultano segnalazioni e/o reclami scritti relativi ai presunti disservizi, oltre le segnalazioni citate in premessa, come provato dall'operatore attraverso l'esibizione dei retro cartellini (contatti Smile e Salesforce).

Orbene, nel caso in cui l'utente lamenti disservizi e problematiche di connessione, spetta all'operatore provare di aver fornito i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzione e di essere tempestivamente intervenuto per risolvere le problematiche. A tal proposito, si richiama l'art. 1175 c.c., il quale impone sia al debitore sia al creditore di comportarsi secondo le regole della correttezza e di buona fede, per le quali ognuno ha l'obbligo di salvaguardare l'utilità dell'altro, nei limiti di un sacrificio apprezzabile. Dunque, da una parte, il debitore deve eseguire tutte quelle prestazioni necessarie per realizzare compiutamente l'interesse del creditore, mentre, dall'altra, il creditore è tenuto a quella cooperazione che è d'uso tra persone corrette, per facilitare al debitore l'adempimento, o almeno per evitargli inutili aggravii.

Assolvendo all'onere di reclamo, gli utenti potranno dimostrare di aver agito con diligenza e potranno validamente eccepire l'inadempimento contrattuale della controparte, invocando tutte le tutele offerte dalle norme in materia.

Nel caso in esame, l'operatore ha prodotto i retro cartellini (contatti Smile e Salesforce), provando che le segnalazioni effettuate dall'utente sono state evase entro i termini contrattuali.

Le schermate prodotte dagli operatori sono a tutti gli effetti elementi di prova ai fini della valutazione della responsabilità degli stessi, e poiché l'istante non ha fornito la prova di trasmissione di ulteriori reclami, oltre quelli risolti entro il termine contrattuale, non si ravvisa nella condotta dell'operatore, alcuna responsabilità da inadempimento contrattuale per i fatti qui contestati, per cui si può concludere per l'infondatezza dell'istanza di definizione e per il rigetto delle richieste di indennizzo per malfunzionamento.

RITENUTO che, ai sensi dell'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura, nella quantificazione di rimborsi ed indennizzi, deve tenersi conto *"del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione"* ed, altresì, che *"quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi"* vadano comunque *"rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia..., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione"*;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, non sono rinvenibili le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, attesa l'infondatezza della domanda.

Per tutto quanto sopra esposto

#### DETERMINA

Il rigetto integrale dell'istanza presentata dal LRPT della Eliografia, nei confronti della società Fastweb Italia;

1. E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
2. Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento *"il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità"*, come disposto dall'art. 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";

3. La presente determinazione è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web, sia dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, sia del Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

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

Reggio Calabria, 4 aprile 2018

Il Responsabile del Procedimento  
F.to *Avv. Antonia Repaci*

IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.  
F.to *Avv. Rosario Carnevale*