

DELIBERA N. 34 del 04/03/2019
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

Soc. XXX/ Fastweb SpA
(GU14/13424/2018)

Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Corecom Abruzzo;

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”;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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*”, di seguito *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo; VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA l’istanza di XXX del 06/09/2018 acquisita con protocollo N. 0120437 del 06/09/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante lamenta l’interruzione dei servizi voce e ADSL a partire dal 05/01/2018. Precisa di aver ricevuto per e-mail una nota da parte del Gestore con la quale gli veniva comunicato della necessità di dover effettuare di un’attività di potenziamento che avrebbe potuto comportare una discontinuità del servizio. Effettuava numerose segnalazioni telefoniche e trasmetteva un reclamo scritto in data 06/03/2018. Nonostante ciò e l’intervento di codesto Corecom attraverso il provvedimento di urgenza emesso in data 26/03/2018 i servizi non venivano in alcun modo ripristinati. Si vedeva pertanto costretto a recedere dal contratto con lettera datata 08/05/2018. In base a tali premesse,

l'utente chiede all'adito Corecom: i. Indennizzo per la mancata risposta ai reclami; ii. Rimborso e/o storno delle fatture relative al periodo di mancati servizi; Indennizzo per malfunzionamento dei servizi voce e adsl dal 05/01/2018; Deposita: Reclamo scritto del 06/03/2018; Provvedimento d'urgenza del 26/03/2018; Disdetta del contratto del 08/05/2018.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore rileva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per le ragioni di seguito riportate. In primo luogo fa presente che sin da subito si è adoperata per la risoluzione del problema cercando di contattare l'istante affinché collaborasse per poter ovviare ai disservizi lamentati e che lo stesso ha avuto sempre un atteggiamento ostativo che non ha permesso la risoluzione dei disservizi. Precisa inoltre che prima dell'istanza di richiesta di provvedimento temporaneo non risultano segnalazioni precedenti. La richiesta di storno e/o rimborso delle fatture deve invece essere rigettata essendo sfornita di supporto documentale. Allega: e-mail della Fastweb del 24/04/2018.

3. Motivazione della decisione

Nel caso di specie l'istante l'interruzione dei servizi voce e ADSL a partire dal 05/01/2018. Di converso l'operatore convenuto fa presente che la risoluzione dei disservizi è stata ostacolata dal comportamento poco collaborativo dell'istante che rifiutandosi di contribuire ha decisamente reso impossibile ripristinare la funzionalità dei servizi. Si osserva preliminarmente 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, 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, dall'esame della documentazione in atti risulta che la prima segnalazione del disservizio è stata effettuata dall'istante in data 06/03/2018. Mentre non risulta provato da Fastweb che entro il termine previsto dalle condizioni generali di contratto (48 ore) abbia ripristinato i servizi. Né possono ritenersi esaustive le dichiarazioni rese dal gestore medesimo in merito al comportamento poco collaborativo dell'istante atteso che agli atti risulta una sola comunicazione inviata allo stesso in data 24/04/2018, vale a dire dopo più di 30 gg. dal provvedimento di urgenza emesso in data 26/03/2018, che imponeva il ripristino dei servizi nei successivi sette giorni lavorativi. Appare evidente quindi che la Fastweb non ha fornito alcuna giustificazione tecnico – giuridica relativamente al lamentato malfunzionamento dei servizi voce e ADSL a partire dal 06/03/2018 (data in cui è stato segnalato il disservizio tramite e-mail), né ha dato prova della piena funzionalità degli stessi. 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. Pertanto, con riferimento alla richiesta dell'istante relativa al riconoscimento dell'indennizzo per malfunzionamento dei servizi voce e adsl relativi all'utenza, si deve evidenziare che, in mancanza di prova contraria, la lamentata interruzione verificatasi dal 08/03/2018 (data entro cui l'operatore avrebbe dovuto

ripristinare i servizi a seguito della segnalazione effettuata in data 06/03/2018) al 08/05/2018 (data in cui è stata effettuata disdetta del contratto) è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Fastweb. Tale responsabilità implica che la società convenuta è tenuta a riconoscere all'istante l'indennizzo per malfunzionamento secondo il combinato disposto dell'art. 6, comma 1 e dell'art. 13, commi 1 e 2 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera n° 347/18/CONS, attesa la natura affari dell'utenza oggetto dei disservizi, che prevede la corresponsione della somma pari ad euro 12,00 per ciascun servizio non accessorio per ogni giorno di ritardo nella riparazione del guasto a partire dalla segnalazione dello stesso, decurtato il tempo massimo di 48 ore previsto dalla Carta dei servizi per la riparazione dello stesso. Pertanto, all'istante spetta l'indennizzo complessivo pari ad euro 1.464,00 così calcolato: euro 12,00 pro die * 61 gg. (dal 08/03/2018 al 08/05/2018) * 2 servizi non accessori voce e adsl. Per le medesime ragioni Fastweb è tenuta a rimborsare e/o stornare, laddove insolute, la fattura o le fatture emessa/e durante i detti periodi. Quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, deve rilevarsi che ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP, qualora un utente rivolga un reclamo all'operatore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. Il mancato riscontro al reclamo, per tali ragioni, giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", ai sensi dell'articolo 11, comma 2, della richiamata delibera 179/03/CSP. Nel caso di specie non risulta che l'operatore abbia dato prova di aver provveduto a rispondere al reclamo scritto trasmesso in data 06/03/2018. Pertanto, in assenza di prova contraria fornita da parte convenuta, la richiesta dell'istante volta al riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo deve essere accolta come di seguito. Va quindi riconosciuto all'istante l'indennizzo di cui all'art. 12 della delibera 347/18/CONS nella misura massima di euro 300,00. Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 203/18/CONS, l'importo di euro 100,00 (cento/00) considerato 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 parzialmente l'istanza presentata dalla Soc. XXX nei confronti dell'operatore 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) a titolo di rimborso per le spese di procedura, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione: • euro 1.464,00 (millequattrocentosessantaquattro/00) per il malfunzionamento dei servizi voce e adsl relativi, per le ragioni sopra evidenziate; • euro 300,00 (trecento/00) per la mancata risposta al reclamo, per le ragioni sopra evidenziate 3. La società Fastweb s.p.a. è tenuta, a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile riferita all'istante, rimborsando e/o stornando, laddove insolute, la fattura o le fatture emessa/e durante il periodo di malfunzionamento dei servizi voce e adsl per il periodo 08/03/2018 al 08/05/2018.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento. Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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 sul sito web dell'Autorità.

L'Aquila 4 marzo 2019

F.to IL PRESIDENTE
Dott. Filippo Lucci