

DELIBERA N. 42 / 16
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
STUDIO LEGALE AVV. XXX DI FELICE / FASTWEB S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 61/16)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

NELLA riunione del 09/09/2016 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	X	
Componenti	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 l’istanza dello Studio Legale Adv. XXX di Felice, presentata in data 07/03/2016 ed acquisita in pari data al prot. n° 5514 nei confronti dell’operatore Fastweb;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta l'illegittima sospensione del servizio voce relativo alle utenze 0863/02XXX – 331636XXX – 334507XXX e del servizio dati, con blocco delle chiamate in uscita per il presunto mancato pagamento della fattura n° 7280500 con scadenza fissata al 25/08/2015. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- 1) In data 11/01/2016 l'operatore sospendeva illegittimamente le suddette utenze, ripristinando il servizio solo sul mobile alle ore 23.10 della stessa giornata;
- 2) Con sms ricevuto in data 11/01/2016 alle ore 11.41 gli veniva comunicato che la situazione amministrativa era irregolare con intimazione a pagare l'insoluto entro 10 gg. per evitare la sospensione del servizio;
- 3) In data 14/01/2016 procedeva alla disabilitazione del servizio con blocco delle chiamate sia in entrata che in uscita;
- 4) Precisa in merito alla fattura insoluta n° 5551365 di aver provveduto ad effettuare in data 31/08/2015 un pagamento parziale pari ad euro 67,70 a fronte dell'importo richiesto di euro 97,70.
- 5) In data 30/08/2015 tramite fax veniva inviata una segnalazione nella quale si contestava la fattura predetta in quanto contenente addebiti difformi da quanto pattuito in sede contrattuale: il contratto sottoscritto prevedeva la corresponsione di euro 20,00 oltre IVA al mese per 12 mesi tutto incluso con ADSL illimitata e con due sim "fuel 300" da ricaricare. Per queste due ultime l'agente garantiva inoltre la ricarica dell'importo di euro 10,00 per i mesi di giugno e luglio 2015. Tuttavia con la ricezione della fattura in parola ci si accorgeva che Fastweb aveva proceduto all'addebito delle spese di ricarica di euro 10,00 per l'utenza 331/636XXX ed euro 20,00 per l'utenza 334/507XXX. Pertanto come già riferito, veniva effettuato il pagamento di euro 67,70, detraendo dall'importo della fattura euro 30,00 non dovuto per le ragioni specificate.

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

- i. Risarcimento del danno subito a causa dell'illegittima sospensione del servizio;
- ii. Rimborso parziale della fattura n° 7280500 relativa al periodo di fatturazione 01/12/2015 al 31/01/2016, per il mancato servizio perpetratosi per 20 gg.;
- iii. Indennizzo per i gravi disservizi derivanti dall'ingiustificata sospensione dei servizi;

Allega alla propria istanza:

- Segnalazioni trasmesse a Fastweb;
- Fattura n° 7280500 del 30/09/2015;
- Copia bonifico pagamento parziale fattura n° 7280500;
- Ricariche telefoniche effettuate dal 31/07/2015 al 30/09/2015;
- Provvedimento temporaneo di urgenza Corecom;

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.

In via preliminare eccepisce l'inammissibilità dell'istanza in quanto volta al riconoscimento del danno la cui liquidazione è preclusa al Corecom, trattandosi di materia riservata al giudizio dell'Autorità Giudiziaria.

Nel merito contesta l'infondatezza della stessa atteso che la sospensione amministrativa è stata effettuata legittimamente in quanto è lo stesso istante ad ammettere di essere stato preventivamente avvertito. Rispetto inoltre all'avvenuto pagamento parziale della fattura in contestazione, rileva che dai controlli effettuati tale accredito non è stato rintracciato.

Allega alla propria memoria:

- Condizioni generali di contratto;

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, va chiarito che la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento e che, pertanto, la domanda dell'istante di cui al punto i), di risarcimento del danno, non può trovare accoglimento in questa sede.

Relativamente alle altre doglianze di cui ai punti ii) e iii) si rammenta che uno dei principi fondamentali in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni (come stabilito dall'art. 3., comma 4, delibera 179/03/CSP) pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi "in modo regolare, continuo e senza interruzioni". Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione (la cui legittimità è peraltro subordinata all'adempimento di una serie di oneri preventivi in capo all'operatore) e i casi tassativamente indicati dall'art. 5 dell'Allegato A alla Delibera 173/07/CONS.

Ai sensi del citato articolo è infatti previsto che: "1. *Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento. 2. Ai fini del comma precedente: a. non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione: ciò per tutto il periodo in cui con riferimento a tali addebiti siano pendenti una procedura di reclamo oppure di conciliazione o di definizione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento, fino alla loro conclusione, e compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di tre*

mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione, termine entro il quale deve essere inoltrata, rispettivamente, la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione; b. il ritardato o mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione i pagamenti sono stati effettuati senza ritardi; c. si può considerare ritardato unicamente

il pagamento avvenuto almeno quindici giorni oltre la scadenza e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura.”

Da quanto sopra ne deriva che la sospensione amministrativa posta in essere dall'operatore convenuto è illegittima, benché fosse stata oggetto di preventiva comunicazione all'istante, atteso che, come è emerso dalla documentazione in atti, lo stesso aveva proceduto alla contestazione della fattura insoluta, ad effettuare il pagamento parziale della stessa e all'instaurazione del tentativo obbligatorio di conciliazione.

Ne consegue che le richieste dell'istante di cui ai punti ii) e iii) relative al riconoscimento dell'indennizzo per indebita sospensione dei servizi voce e ADSL e al rimborso parziale della fattura n° 7280500 di euro 61,92 riferita al periodo di fatturazione 01/12/2015 al 31/01/2016 debbano essere accolte.

Pertanto alla luce di quanto sopra l'operatore Fastweb è tenuto a riconoscere in favore dell'istante un indennizzo per la sospensione illegittima dei servizi voce e ADSL perpetratasi dal 14/01/2016 al 29/01/2016 (come risulta dalla comunicazione ricevuta dall'operatore in sede di procedimento di urgenza), ai sensi e per gli effetti del combinato disposto degli artt. 4 e 12 del Regolamento indennizzi di cui alla delibera n. 73/11/CONS, per un importo complessivo di euro 450,00 (quattrocentocinquanta/00) (gg. 15* euro15,00*2 servizi).

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 parziale della fattura n° 393052 di euro 15,48, atteso il mancato utilizzo dei servizi per il periodo dal 14/01/2016 al 29/01/2016.

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 Di Felice 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, l'importo di **euro 450,00 (quattrocentocinquanta/00)** per l'illegittima sospensione del servizio per le ragioni sopra evidenziate maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione;

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 parziale della fattura n° 393052 di euro **15,48** atteso il mancato utilizzo dei servizi per il periodo dal 14/01/2016 al 29/01/2016.

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.

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

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).

L'Aquila, 9 settembre 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.