

DELIBERA N. 4 / 16

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX XXX XXX / FASTWEB S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 256/15)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

nella riunione del 14 gennaio 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 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 dell’Associazione culturale XXX XXX XXX presentata in data 19/10/2015 ed acquisita in pari data al prot. n° 22249 nei confronti degli operatori Fastweb e Wind, inerente l’asserita perdita della numerazione, la mancata/ritardata portabilità, l’indebita interruzione del servizio e la mancata risposta ai reclami;

VISTO il verbale dell’udienza di discussione redatto in data 21/12/2015, dal quale si evince la volontà dell’istante di rinunciare al presente contenzioso nei confronti dell’operatore Wind e di voler procedere solo nei confronti di Fastweb, ritenendolo il solo responsabile di tutti i disagi patiti;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La parte istante lamenta l’asserita perdita della numerazione, l’indebita interruzione del servizio e la mancata risposta ai reclami nei confronti dell’operatore Fastweb. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nelle memorie difensive, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- 1) In data 19 giugno 2015 inviava disdetta di una SIM DATI n° 373/8910XXX con racc. A.R. all’operatore Fastweb. Non solo l’operatore non procedeva alla disattivazione richiesta ma addirittura l’istante si vedeva disattivare i servizi voce e ADSL relativi all’utenza fissa a partire dal 28/07/2015. Nonostante ripetute segnalazioni inviate tramite fax in data 30/07/2015 e tramite contatto telefonico al servizio clienti l’utenza non veniva ripristinata. Pertanto, in data 13/08/2015 l’istante richiedeva la portabilità dell’utenza verso Wind e soltanto in data 28/08/2015 scopriva l’impossibilità di poter effettuare la migrazione della propria utenza atteso che Fastweb aveva proceduto alla dismissione della medesima e alla sua restituzione all’operatore proprietario della numerazione cioè a Wind;
- 2) Il disservizio relativo all’utenza fissa per i servizi voce e ADSL si è protratto dal 28/07/2015 al 21/10/2015 e cioè fino a quando Fastweb è riuscita a ripristinare l’utenza medesima ed i relativi servizi;
- 3) Precisa che la disdetta di giugno 2015 faceva riferimento solo ed esclusivamente alla cessazione della SIM DATI, come peraltro ribadito dai numerosissimi fax inviati al gestore volti al ripristino dell’utenza fissa;

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

- i. La refusione dell’indennizzo per la perdita della numerazione in utilizzo sin dal 2010 ai sensi della Delibera 73/11;
- ii. La refusione dell’indennizzo per la illegittima disattivazione dei servizi voce e adsl relativi all’utenza fissa;
- iii. La refusione dell’indennizzo per la mancata risposta ai reclami;

- ii. Il rimborso di euro 206,56 relativo alla Tassa di concessione governativa come richiesto nei fax allegati e di euro 68,98 di cui alla fattura 8300772;

Allega alla propria istanza:

- Reclami inviati all'operatore;
- Carteggio relativo al procedimento temporaneo;
- Disdetta SIM DATI.

2. La posizione di Fastweb

In merito ai fatti oggetto del procedimento de quo, l'operatore si oppone alle richieste avanzate dall'istante, precisando che la numerazione 085/2191XXX è stata recuperata e riattivata con collaudo avvenuto in data 21/10/2015. La riattivazione dei servizi è stata effettuata già in data 14/08/2015 e da tale data quindi l'utente è stato messo in condizione di poterne usufruire.

Ritiene che le pretese dell'istante siano infondate atteso che la disdetta è stata correttamente gestita; solamente a seguito della ricezione dei reclami inviati successivamente è stato chiarito dall'istante che il recesso riguardava la sola SIM DATI, cosicché Fastweb si è prontamente attivata per il ripristino dell'utenza fissa. Pur ritenendo di aver agito correttamente propone, tuttavia, per spirito conciliativo un indennizzo di euro 500,00.

3. 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.

Nella fattispecie, si controverte in particolare sulla errata disattivazione dell'utenza fissa, nonostante l'istante avesse richiesto esclusivamente il recesso della SIM DATI.

Secondo quanto previsto dalla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, adottata con Delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (articolo 3, comma 4), nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali e, in caso di disservizio, sono tenuti ad intervenire tempestivamente per la risoluzione delle problematiche riscontrate.

In particolare, qualora l'utente lamenti l'arbitraria disattivazione dei servizi oggetto del contratto di fornitura o il ritardo rispetto alla richiesta di rientrare nella disponibilità di detti servizi, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati, se non da una specifica richiesta dell'utente, da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo.

Nel caso di specie, dagli atti del procedimento emerge che l'utenza fissa della società istante è stata "improvvisamente" disattivata il 28/07/2015, senza che la società istante avesse formulato alcuna richiesta in tal senso e senza alcun preavviso da parte dell'operatore. Dall'esame della documentazione in atti si evince, infatti, che l'istante ha

espresso la volontà di cessare la sola SIM DATI e non l'intero contratto. Tale circostanza peraltro trova puntuale riscontro nei numerosi fax inviati all'operatore successivi all'invio della disdetta della predetta SIM con cui la società istante, non appena riscontrata la disattivazione dell'utenza fissa, ne ha chiesto la "immediata riattivazione", lamentando le difficoltà e i disagi derivanti dalla mancata erogazione dei servizi voce e dati.

E' pacifico, pertanto, che la società istante non aveva manifestato alcuna volontà di recedere dal contratto o, comunque, di privarsi del servizio in questione, essendosi anzi tempestivamente attivata nei confronti dell'operatore affinché ripristinasse l'utenza non più funzionante.

Dal canto suo, l'operatore convenuto non ha dato alcun seguito alla richiesta di riattivazione dell'utenza se non dopo numerose segnalazioni inviate dall'istante; infatti solo a far data dal 21/10/2015 dichiara di aver riattivato l'utenza de qua e di aver effettuato il collaudo. L'operatore, tra l'altro, non ha fornito alcuna prova che la società istante avesse effettivamente esercitato tale recesso – circostanza, questa, espressamente contestata dall'istante – né ha fornito altri eventuali elementi di prova atti a giustificare la "disattivazione" dell'utenza in questione, risultando con ciò inadempiente rispetto all'obbligo di fornire il servizio con continuità ed efficienza, come previsto dalle richiamate norme regolamentari.

Alla luce di quanto sopra esposto, Fastweb è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile per la illegittima "disattivazione" dell'utenza fissa della società istante, poiché disposta contro la volontà della medesima ed in assenza dei necessari presupposti contrattuali, con conseguente diritto della stessa al riconoscimento dell'indennizzo previsto dalla normativa di settore a copertura dei disagi subiti.

Nel caso di specie, tenuto conto che la disattivazione non richiesta del servizio è assimilabile alla cessazione amministrativa del servizio in assenza di presupposti, e facendosi applicazione analogica dell'indennizzo previsto per i casi similari ai sensi dell'art. 12, comma 3, del Regolamento in materia di indennizzi approvato con Delibera n. 73/11/CONS, viene in rilievo l'indennizzo previsto dall'art. 4, comma 1, del Regolamento predetto, il quale dispone che "nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione".

Con riferimento al periodo indennizzabile, l'arco temporale di riferimento va individuato nel periodo intercorrente tra il 28/07/2015, data in cui si è verificata l'arbitraria disattivazione dell'utenza de qua, e il 21/10/2015, data in cui Fastweb ha proceduto all'effettiva riattivazione dell'utenza.

Tenuto conto che l'utenza in questione è di tipo business e che, pertanto, l'indennizzo di cui al richiamato art. 4, comma 1, deve essere applicato in misura pari al doppio ai sensi dell'art. 12, comma 2, del Regolamento in materia di indennizzi, l'indennizzo cui ha diritto la società istante ammonta alla somma complessiva di euro 2.490,00 (euro 7,50 x 2 x 83 giorni x 2 servizi non accessori).

Non è invece accoglibile la domanda volta al riconoscimento dell'indennizzo per la perdita della numerazione atteso che come sopra precisato l'utenza è stata poi effettivamente riattivata in capo all'istante.

Quanto alla richiesta dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami, l'articolo 8, comma 4, e l'articolo 11, comma 2, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, unitamente alle disposizioni contenute nelle condizioni generali di contratto, stabiliscono che la risposta al reclamo deve essere motivata e resa, al massimo, entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta ed in caso di rigetto. E' dunque chiaro che l'obbligo per l'operatore di fornire delle motivazioni scritte sorge solo quando l'istanza, avanzata dal cliente in sede di reclamo, sia ritenuta infondata e venga rigettata. Pertanto, nel caso di specie, in assenza di prova contraria fornita da parte convenuta, per le medesime motivazioni espresse al punto precedente, la richiesta dell'istante volta al riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo deve essere accolta. Va quindi riconosciuto all'istante l'indennizzo di cui all'art. 11 della delibera 73/11/CONS secondo cui *“se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta di servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria a prescindere da numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in capo di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”*. Per quanto riguarda la quantificazione in concreto dell'indennizzo in parola, si ritiene di accordare all'istante il diritto all'indennizzo nella misura massima pari ad euro 300,00, attesa la mancanza di ascolto ed elementi probatori che attestino che l'istante abbia ricevuto risposte chiare ed esaustive rispetto a quanto segnalato.

Relativamente al rimborso della tassa di concessione governativa sulle fatture riferite alle utenze mobili 335/6465XXX e 329/6714XXX, si ritiene che tale domanda debba essere accolta, atteso che l'istante è un'associazione culturale senza fini di lucro e, quindi, così come da contratto sottoscritto, la Fastweb è tenuta al rimborso della somma pari ad euro 51,64 su ogni fattura emessa.

Quanto alla richiesta di rimborso di euro 68, 98 di cui alla fattura n° 8300772, si ritiene invece che la stessa non possa essere accolta, attesa la genericità e indeterminatezza con la quale è stata formulata.

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) considerati gli atti difensivi prodotti e la partecipazione sia all'udienza di conciliazione che in quella di definizione, che dovrà essere corrisposto a metà da entrambi gli operatori convenuti;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie l'istanza presentata dalla Associazione culturale XXX XXX XXX nei confronti dell'operatore Fastweb s.p.a. nei termini sopra evidenziati;

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, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione:

- **euro 2.490,00 (duemilaquattrocentonovanta/00)** a titolo di indennizzo per la ingiustificata disattivazione dell'utenza fissa per le ragioni sopra evidenziate;
- **euro 300,00 (trecento/00)** a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, per le ragioni sopra evidenziate;
- **euro 206,56 (duecentosei/56)** a titolo di rimborso della tassa di concessione governativa, per le ragioni sopra evidenziate;

2. 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.

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

4. 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 14 gennaio 2016

IL RELATORE

F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL PRESIDENTE

F.to Dott. Filippo Lucci

IL DIRIGENTE

F.to Dott.ssa Michela Leacche