

DELIBERA N. 61/ 17
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXXSCORZA / FASTWEB S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 170/17)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

NELLA riunione del 26/09/ 2017 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 di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/C SNCONS dall’XXX Scorza presentata in data 07/06/2017, acquisita in pari data al prot. n. 15307, nei confronti dell’operatore Fastweb S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta l'interruzione della linea telefonica e dati.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato:

- di aver subito l'interruzione dei servizi voce e ADSL nei seguenti periodi: dal 21/06/2014, ore 14.00 al 25/06/2014; in data 02/07/2015; dal 12/09/2016 al 14/09/2016;
- di aver prontamente segnalato il disservizio attraverso il servizio clienti in più occasioni ricevendo informazioni contraddittorie circa le sospensioni poste in essere, atteso che dapprima veniva riferito che la sospensione era stata effettuata per pregressa morosità riferita ad una fattura del 2015 e in seguito per il mancato pagamento di una fattura del 2016 contenente l'addebito di euro 100,00 quale cauzione per aver scelto come modalità di pagamento il bollettino postale;
- **In base a tali premesse, l'utente chiede all'adito Corecom:**

- i. Indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e ADSL pari ad euro 250,00 per ogni giorno di sospensione;

2. La posizione di Fastweb

L'operatore convenuto rileva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per le ragioni di seguito riportate.

In primo luogo rileva l'inammissibilità dell'istanza stante l'assenza tra i documenti dallo stesso allegati del verbale di conciliazione.

In secondo luogo osserva che l'istanza è altresì inammissibile stante l'incomprensibilità della ricostruzione fornita tale da non consentire in alcun modo di poter comprendere quanto accaduto e quali sono le reali contestazioni per poter assumere una propria posizione nel merito della vicenda.

In assenza di documentazione attestante le pretese richieste, chiede il rigetto integrale dell'istanza della stessa.

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.

Nel caso di specie l'istante lamenta la sospensione/interruzione dei servizi voce e ADSL nei seguenti periodi: dal 21/06/2014, ore 14.00 al 25/06/2014; in data 02/07/2015; dal 12/09/2016 al 14/09/2016;

Di converso l'operatore convenuto ha chiesto il rigetto dell'istanza stante l'incomprensibilità della ricostruzione dei fatti fornita dall'istante.

Dall'esame di quanto prodotto dall'istante sembrerebbe che tali sospensioni siano state operate dall'operatore per il mancato pagamento di alcune somme risalenti nel tempo. Né l'operatore ha chiarito tale aspetto, rifiutando in toto il contraddittorio.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non trovare accoglimento, come di seguito precisato.

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

Relativamente all'asserita illegittima sospensione del servizio si esprimono le seguenti considerazioni.

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."

Nella fattispecie in esame l'istante si lamenta di aver subito illegittimamente n° 3 sospensioni nei seguenti periodi: dal 21/06/2014 al 25/06/2014; in data 02/07/2015; dal 12/09/2016 al 14/09/2016; non risulta, tuttavia, che l'operatore convenuto abbia dimostrato di aver ottemperato ai propri obblighi informativi così come previsto dalle disposizioni regolamentari sopra richiamate. Da quanto sopra deriva che le sospensioni amministrative poste in essere da Fastweb sono da considerarsi illegittime in quanto, come è emerso dalla documentazione in atti, non sono state oggetto di preventiva comunicazione all'istante. Accertato, pertanto, che il servizio è stato sospeso senza alcun preavviso, si ritiene dovuto all'odierno ricorrente il riconoscimento dell'indennizzo per indebita sospensione del servizio nei termini di cui al combinato disposto dell'art. 4 e dell'art. 12 del regolamento allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, trattandosi di utenza business, per un importo complessivo di euro 105,00 (centoottanta/00) (gg. 7*7,50*2).

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 50,00 (cinquanta/00) attesa la partecipazione all'udienza di conciliazione.

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

DELIBERA
Articolo 1

DELIBERA
Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie l'istanza presentata dall'XXX Scorza 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 **50,00 (cinquanta/00)** a titolo di rimborso per le spese di procedura, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione:

- **Euro 105,00** (centocinque/00) a titolo di indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio ai sensi di quanto disposto dal combinato disposto degli art. 4 e 12 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera 73/11, per le ragioni esplicitate in epigrafe.

3. La società Fastweb s.p.a. è tenuta, inoltre, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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, 26/09/2017

IL RELATORE

F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRIGENTE

F.to Dott.ssa Michela Leacche

IL PRESIDENTE

F.to Dott. Filippo Lucci