

DELIBERA N. 56/17
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX SNC / FASTWEB S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 136/17)

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/CONS dalla società XXX. presentata in data 02/05/2017, acquisita in pari data al prot. n. 11681, 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 e negli atti difensivi, l'istante ha dichiarato:

- di aver subito l'interruzione dei servizi voce e ADSL in due periodi e più precisamente dal 18/01/17 al 31/01/17 e dal 06/03/17 al 24/03/17;
- di aver prontamente segnalato il disservizio attraverso il servizio clienti (n° segnalazione 15724289) e per iscritto ma nonostante ciò il servizio non veniva ripristinato;
- la riattivazione della linea fonia e dati avveniva solo in data 31/01/17, ben dopo 14 gg. di interruzione, per poi essere di nuovo interrotta in data 06/03/17. Anche in questo caso l'istante si adoperava per segnalare il disservizio .
- Nonostante i reclami rimasti comunque inevasi, solo a seguito di provvedimento temporaneo di urgenza emesso dal Corecom in data 24/03/17 i servizi venivano ripristinati.

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

- i. Indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e ADSL pari ad euro 495,00 (euro 15,00*33gg.);
- ii. Indennizzo per la mancata risposta ai reclami pari ad euro 300,00;
- iii. Restituzione somme corrisposte durante i periodi di sospensione pari ad euro 94,87 (pari alla somma della metà della fattura di gennaio e della fattura di marzo);
- iv. Risarcimento degli ulteriori danni pari ad euro 500,00;
- v. Rimborso spese sostenute pari ad euro 400,00;

2. La posizione di Fastweb

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

Nulla di quanto lamentato dall'istante è supportato da documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico.

Poiché nessuna segnalazione o reclamo risulta essere pervenuta durante il lamentato disservizio, precisa che ogni eventuale disservizio sarebbe suscettibile di essere indennizzato solo allorquando lo stesso venga comunicato all'operatore che, in tal modo, ha la possibilità di intervenire.

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.

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

Nel caso di specie l'istante lamenta la sospensione/interruzione dei servizi voce e ADSL . dal 18/01/17 al 31/01/17 e dal 06/03/17 al 24/03/17.

Di converso Fastweb si è limitata ad eccepire l'inammissibilità dell'istanza per la mancata allegazione da parte dell'istante delle segnalazioni inerenti le asserite interruzioni, chiedendone pertanto il rigetto.

Dall'esame della documentazione in atti si ritiene che l'istanza di definizione presentata dalla società XXX debba essere accolta, nei termini che seguono.

Relativamente all'asserito malfunzionamento dei servizi, preliminarmente, si osserva 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 o con lo specifico accordo delle parti, 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, nel caso di specie, la società Fastweb non ha fornito alcuna giustificazione tecnico – giuridica relativamente al lamentato malfunzionamento del servizio telefonico e dati a decorrere dal 20/01/2017 (data in cui è stato segnalato il disservizio tramite servizio clienti), né ha dato prova della piena funzionalità dei servizi medesimo. 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.

L'istante ha invece documentato ampiamente di aver prontamente segnalato i disservizi subiti senza ottenere il ripristino degli stessi entro i termini previsti dalle condizioni generali di contratto (48 ore dalla prima segnalazione).

Pertanto, con riferimento alla richiesta dell'istante relativa al riconoscimento dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio voce e ADSL, si deve evidenziare che, in mancanza di prova contraria, le lamentate interruzioni verificatesi dal 18/01/2017 al 31/01/2017 e dal 06/03/2017 al 24/03/2017 sono 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 del servizio secondo il combinato disposto dell'art. 5, comma 1 e dell'art. 12 dell'Allegato A) alla delibera n° 73/11/CONS, che prevede la corresponsione della somma pari ad euro 10,00 per ogni giorno di ritardo nella riparazione del guasto a partire dalla segnalazione dello stesso, decurtato in tempo massimo di 48 ore previsto dalla Carta dei servizi per la riparazione dello stesso.

Pertanto, all'istante spetta l'indennizzo pari ad euro 480,00 così calcolato euro 10,00 pro die * gg. 24 * 2 servizi voce e adsl (prima interruzione calcolato dal 22/01/2017 – atteso che agli atti risulta che la prima segnalazione è stata effettuata in data 20/01/2017 - al 31/01/2017 per un totale di gg. 9; seconda interruzione dal 09/03/2017 – atteso che agli atti risulta che la prima segnalazione è stata effettuata in data 07/03/2017 – al 24/03/2017 per un totale di gg. 15).

Per le medesime ragioni Fastweb è tenuta a rimborsare parzialmente le fatture emesse durante i detti periodi restituendo all'istante la somma di euro 94,87.

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. La mancata risposta 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 l'operatore non ha dato prova di aver posto in essere una condotta corretta fornendo all'istante risposte chiare ed esaustive relativamente alla riparazione dei guasti segnalati.

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. 11 della delibera 73/11/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 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cinquanta/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 l'istanza presentata dalla Società XXX snc. 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 480,00 (quattrocentottanta/00)** per il malfunzionamento dei servizi voce e ADSL, 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, inoltre, a rimborsare la somma di **euro 94,87 (novantaquattro/97)** pari alla parziale restituzione della fattura n° 749209 e della

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

fattura n° 2303229 emesse durante i periodi di malfunzionamento dei servizi voce e ADSL, per le ragioni sopra evidenziate.

4. 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.

5. 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.

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

7. 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

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.