

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

Deliberazione n. 38 del 05/08/2014

OGGETTO: Definizione della controversia GU14 n° [REDACTED]

L'anno duemilaquattordici il giorno 5 del mese di agosto alle ore undici, presso la sede del Co.Re.Com. in L'Aquila, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci		
Componenti	Alberto Capo		
	Nazario Cotturone		
	Alfredo D'Alessandro		
	Chiara D'Onofrio		

IL COMITATO

VISTA la L. n. 481/1995 "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTA la L. n. 249/1997 "Istituzione dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

VISTO l'art. 84 del D.lgs. 259/1993, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, con la quale è stato istituito, presso il Consiglio Regionale, il Comitato Regionale per le Comunicazioni (Corecom), per lo svolgimento delle funzioni di governo, di garanzia e controllo in tema di comunicazione;

VISTA la delibera AGCOM 173/07/CONS "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera AGCOM 73/11/CONS relativa al Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori;

VISTE le linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera AGCOM 276/13/CONS;

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 04 dicembre 2008;

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 Presidente del Corecom Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA l'istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell'art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS. [redacted] per il tramite [redacted] datata 14/03/2014, spedita entro i termini di cui all'art. 14, c. 2, della Del. n. 173/07/CONS, ed acquisita in data 20/03/2014 al prot. n. 6096 del Corecom Abruzzo;

VISTO che con la suddetta istanza l'utente ha instaurato un procedimento di definizione della controversia avverso la società Fastweb ex artt. 14 e ss. delibera AGCOM 173/07/CONS, nei cui confronti lamenta il disservizio della propria linea telefonica relativamente al servizio POS perpetratosi dall'8 giugno 2013 e risolto solo a partire dal 4 ottobre 2013, data in cui la linea è rientrata in Telecom Italia, chiedendo la condanna dell'operatore come descritto di seguito:

- a) Il rimborso delle fatture comunque corrisposte nonostante la mancata fruizione del servizio di seguito elencate: nn. 25389959 relativa al periodo 08/06/13 al 31/07/13 pari ad euro 2,73, 6561656 relativa al periodo 15/08/13 al 14/09/13 pari ad euro 62,23;
- b) Lo storno delle fatture nn. 8054866 relativa al periodo 15/09/13 al 15/11/13 pari ad euro 163,62 e 96903 relativa al periodo 15/11/13 al 14/01/14 pari ad euro 41,25;
- c) La refusione dell'indennizzo previsto dalla delibera 73/11 dell'Agcom per ogni giorno di malfunzionamento per il periodo 08/06/2013 al 04/10/2013;
- d) La refusione dell'indennizzo previsto dalla delibera 73/11 dell'Agcom per la mancata risposta ai reclami;
- e) La refusione dell'indennizzo previsto dalla delibera 73/11 dell'Agcom per incompleta esecuzione del contratto.

VISTA la nota del 02/04/2014, prot. n. 7075 con la quale l'Ufficio di Supporto al Corecom ha comunicato alla parti, ai sensi dell'art. 15 comma 2, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti a presentare memorie e depositare documenti entro il termine di 45 giorni dal ricevimento della medesima nota ed eventuali controdeduzioni entro i successivi 10 giorni, oltre che a presentarsi all'udienza per la discussione della questione in data 16/07/2014;

VISTA la memoria difensiva ritualmente depositata dall'operatore Fastweb. in data 14/05/2014, con la quale, rigettava ogni richiesta di parte istante, eccependo, nel dettaglio, quanto di seguito rappresentato:

1. In via preliminare ribadisce che il disservizio lamentato dall'istante riguarda il mancato funzionamento del POS (apparato tra l'altro fornito dall'azienda petrolifera IP) e non già della linea. Tuttavia, pur trattandosi di un disservizio non dipendente al servizio fornito, si è comunque manifestata la disponibilità a voler verificare quanto dedotto dall'istante, attraverso un intervento tecnico avvenuto in data 10/07/2013 chiuso con esito positivo;
2. In occasione del secondo intervento verificatosi in data 24/07/2013, il tecnico appurava che la linea telefonica, voce e ADSL, funzionava correttamente e che i malfunzionamenti erano determinati, per l'appunto, dall'apparato POS fornito dalla nominata azienda petrolifera;
3. I fatti riferiti da parte istante sono tra l'altro smentiti dalle fatture relative al periodo di mal funzionamento che attestano abbondante traffico telefonico e connessioni riconducibili alle transazioni mediante POS;
4. La correttezza del proprio operato e inoltre dimostrata anche dall'accredito di euro 30,00 effettuato per il ritardo di intervento rispetto alla segnalazione del 24/07;
5. Non può essere ritenuta responsabile per la mancata gestione dei reclami poiché non risulta alcun reclamo a cui non è stato dato riscontro;
6. Allega a tal fine le fatture del 14/07/2013 e del 14/09/2013 con indicazione del traffico voce e dati;

VISTA la memoria di replica ritualmente depositata da [redacted] con la quale, riportandosi a quanto già esposto e rappresentato nei precedenti scritti, impugna e contesta quanto ex adverso dedotto ed articolato da controparte, esponendo quanto di seguito:

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 malfunzionamento del servizio telefonico a decorrere dall'08/06/2013 e alla ritardata riparazione del predetto disservizio, né ha data prova della piena funzionalità del servizio 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.

Invero, dalla disamina della copia del dettaglio dei consumi emerge che il servizio telefonico, pur non essendo interessato da totale interruzione, è stato comunque connotato da anomalie di connessione. In particolare, i richiamati tabulati riportano, nel periodo di contestazione, connessioni di brevissima durata, talvolta inferiore a 20 secondi, che lasciano supporre il mancato buon fine della transazione attraverso l'utilizzo del POS. A titolo esemplificativo, si rileva *ictu oculi* che in data 06/07/2013 alle ore 1.00, è tracciato un tentativo di connessione della durata di 7 secondi, medesima situazione in data 10/07/2013 alle ore 1.02 è tracciato un tentativo di connessione di 7 secondi, in data 15/07 alle ore 00.10 la durata della connessione è di 10 secondi, in data 31/08/2013 alle ore 11.09 è tracciato un tentativo di connessione di 8 secondi, ripetuto subito dopo alle ore 11.10 sempre della durata di 8 secondi. La stessa situazione si rileva anche nelle giornate del 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13/09/13, con svariati tentativi di connessione della durata tra gli 11 ed i 14 secondi.

Dagli stessi tabulati si possono poi evincere la presenza delle numerose chiamate al servizio clienti Fastweb effettuate dall'istante nel periodo del denunciato disservizio che rafforzano l'effettiva presenza del disservizio in parola.

Pertanto, con riferimento alla richiesta dell'istante relativa al riconoscimento dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio telefonico, si deve evidenziare che, in mancanza di prova contraria, l'irregolare erogazione del servizio telefonico, che però non ha comportato la totale interruzione dello stesso, per il n° 83 i giorni dal 13/07/2013 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data della prima segnalazione di disservizio del 10/07/2013, decurtate le 72 ore previste dalla Carta dei servizi per la riparazione del guasto alla data del 04/10/2013 corrispondente al rientro dell'utenza in Telecom Italia, è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Fastweb ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo di euro 5,00 pro die, secondo il combinato disposto dell'art. 5, comma 2 e dell'art. 12 dell'Allegato A) alla delibera n° 73/11/CONS, per un importo complessivo pari ad euro 415,00 ($gg83 \times 2,50 \times 2$). Si ritiene far decorrere il calcolo dell'indennizzo in parola dal 13/07/2013 e non dalla data indicata da parte istante (08/06/2013), in quanto dall'esame della documentazione in atti non si evince ulteriore segnalazione di guasto precedente al 10/07/2013, né è stata indicata negli scritti difensivi prodotti da parte istante.

Per le medesime motivazioni la società Fastweb è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile relativa all'utente, disponendo a favore dell'istante:

- a) il rimborso delle fatture comunque corrisposte nonostante la mancata fruizione del servizio di seguito elencate: nn. 25389959 relativa al periodo 08/06/13 al 31/07/13 pari ad euro 2,73, 6561656 relativa al periodo 15/08/13 al 14/09/13 pari ad euro 62,23;
- b) lo storno delle fatture nn. 8054866 relativa al periodo 15/09/13 al 15/11/13 pari ad euro 163,62 e 96903 relativa al periodo 15/11/13 al 14/01/14 pari ad euro 41,25, in quanto emesse nel periodo in cui l'utenza era già rientrata in Telecom

II.b) Sulla mancata lavorazione dei 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. A fronte del primo reclamo avvenuto in data 10/07/2013, in considerazione dei 55 giorni intercorrenti dal 10/08/2013 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 04/10/2013, data corrispondente al rientro dell'utenza con Telecom Italia, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 55,00 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro della società Fastweb al predetto reclamo.

II.c) Sulle spese del procedimento

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Nel caso di specie, tenuto conto della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

CONSIDERATO che la società Fastweb non ha fornito motivazioni tecnico - giuridiche in ordine all'asserito malf funzionamento del servizio;

CONSIDERATO che, alla luce delle considerazioni sin qui svolte, si ritiene necessario proporre una pronuncia di accoglimento alle richieste formulate con l'istanza di definizione presentata da [REDACTED]

UDITA l'illustrazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 5 agosto 2014;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge, per i motivi indicati:

DELIBERA

L'accoglimento delle richieste formulate con l'istanza di definizione presentata dalla [REDACTED] per il malf funzionamento dell'utenza telefonica, disponendo a carico della società Fastweb di:

- corrispondere all'istante la somma pari ad euro 415,00 euro (quattrocentoquindici/00) a titolo di indennizzo per l'irregolare funzionamento del servizio per i motivi di cui al capo IIa);
- procedere alla regolare e corretta gestione amministrativo-contabile disponendo a favore dell'istante per i motivi di cui al capo IIa), disponendo a favore dell'istante:
 - a) il rimborso delle fatture comunque corrisposte nonostante la mancata fruizione del servizio di seguito elencate: nn. 25389959 relativa al periodo 08/06/13 al 31/07/13 pari ad euro 2,73, 6561656 relativa al periodo 15/08/13 al 14/09/13 pari ad euro 62,23;
 - b) lo storno delle fatture nn. 8054866 relativa al periodo 15/09/13 al 15/11/13 pari ad euro 163,62 e 96903 relativa al periodo 15/11/13 al 14/01/14 pari ad euro 41,25, in quanto emesse nel periodo in cui l'utenza era già rientrata in Telecom;

- corrispondere all'istante la somma pari ad euro 55,00 euro (cinquantacinque/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo per i motivi di cui al capo IIb);
- corrispondere all'istante la somma pari ad euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese di procedura per i motivi di cui al capo IIc).

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della presente controversa.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11 comma 4 del Regolamento approvato dalla delibera 179/03/CSP.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del Corecom nonché trasmesso all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, del D.lgs. 259/2003.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine massimo di sessanta giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.lgs. 259/2003.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b) del Codice del Processo Amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010 n. 104, il presente atto deliberativo può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo del Lazio, in sede giurisdizionale esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo Codice predetto, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Presidente
Dott. Filippo Lucci

Il Dirigente
Dott.ssa Michela Leacche