

DETERMINA 69 Fascicolo n. GU14/531543/2022 dell'11/10/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] - Fastweb SpA

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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";

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

RICHIAMATA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

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 28 novembre 2017

VISTA la Deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l'incarico di Direttore ad interim della Sezione "Corecom Puglia" al Dott. Giuseppe Musicco;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante "L'istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)";

VISTA la Determinazione dirigenziale n. 19 del 2 marzo 2022 con la quale il Segretario Generale del Consiglio Regionale ha provveduto a conferire l'incarico di Dirigente ad interim del Servizio "Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv" al Dott. Vito Lagona;

Considerata l'attività istruttoria svolta dal dipendente dott. Francesco Saverio Panza

VISTA l'istanza dell'utente [REDACTED] del 13/06/2022 acquisita con protocollo n. 0186561 del 13/06/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo privato per servizio di telefonia fissa relativi all'utenza 080/****285, rappresenta quanto segue: "Il Sig. *****, titolare della linea telefonica 080/****85 con Fastweb presso l'abitazione sita in *****, subiva, a far data dal giorno 26.02.2021, un improvviso quanto inaspettato mancato funzionamento della linea telefonica sopra citata, sia riguardo al servizio dati sia riguardo al servizio voce. Il reclamo telefonico svolto dal Sig. ***** al nr. tel 192193 (Vs. Rif.: richiesta n. *****432) con il quale per l'appunto quest'ultimo invitava all'immediato ripristino della linea telefonica riguardo ai servizi voce e dati, ed i successivi solleciti svolti dallo stesso, non sortivano effetto alcuno se non le diverse, quanto contraddittorie, affermazioni verbalmente riferite dagli incaricati del nr. 192193. Fastweb, nonostante la linea fosse completamente interrotta, continuava ad emettere fatture. In data 03.03.2021, veniva inviata PEC di diffida nella quale venivano contestati gli ingenti danni subiti dal Sig. ***** sia per la impossibilità di effettuare telefonate e di navigare in internet, sia per la mancata ricezione delle telefonate da quanti lo contattavano al nr. in oggetto, di cui il medesimo era titolare da oltre quarant'anni. Nonostante i predetti ripetuti reclami effettuati, la situazione perdurava al punto da costringere il Sig. ***** a dotarsi di altra linea telefonica con numero diverso e conseguentemente ciò procurava ingenti disagi (tutt'ora perduranti) rivenienti dalla indisponibilità della precedente numerazione. Successivamente, Fastweb, riconosceva al Sig. ***** euro 250,00 tramite assegno UniCredit n. 5*****05 a mero titolo di acconto sui maggiori importi dovuti dalla Società per i risarcimenti ed indennizzi allo stesso spettanti. Pertanto si chiede lo storno di tutte le fatture emesse e/o da emettere, nonché il risarcimento di tutti i danni subiti e subendi dal Sig. ***** ed inoltre gli indennizzi al medesimo spettanti per i gravi inadempimenti sopra descritti." In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) storno di tutte le fatture emesse e/o da emettere; II) risarcimento di tutti i danni subiti e subendi; III) gli indennizzi per i gravi inadempimenti sopra descritti.

L'operatore convenuto con propria memoria difensiva "contesta le avverse deduzioni e richieste e chiede che le stesse vengano dichiarate infondate per le ragioni di seguito spiegate. Nel merito: trattasi di un contratto residenziale sottoscritto in data 14.10.2019 ed attivato il 20.11.2019. Il contratto è stato poi disattivato il 17.03.2021. L'utente ha inviato pec di diffida in data 03.03.2021 alla quale la Fastweb rispondeva il 04.05.2021. Relativamente alla problematica lamentata dall'utente, la Fastweb ha già erogato un rimborso di importo pari ad € 250,00, oltre allo storno della fattura con i costi di chiusura, come si evince dal quadro contabile allegato. Pertanto trattandosi di un contratto del 2019 null'altro è dovuto. Infine, quanto alla richiesta di risarcimento di tutti i danni subiti e subendi avanzata dal *****, il sottoscritto difensore deve sottolinearne l'inammissibilità. Tale richiesta economica, infatti, oltre a non essere validamente documentata, riveste natura di domanda risarcitoria che non può trovare spazio nella presente procedura amministrativa. È noto che i Corecom, in sede di definizione, possono occuparsi soltanto di rimborsi e/o storni di fatture e di liquidazione degli indennizzi, restando le domande di risarcimento di competenza esclusiva dell'autorità giudiziaria ordinaria". La società convenuta, non ravvisando inadempimenti contrattuali a proprio carico, conclude per il rigetto dell'istanza.

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parzialmente accoglimento, per le motivazioni e nei termini di seguito precisati. La richiesta sub I) non può essere accolta in quanto generica e non adeguatamente documentata e circostanziata, atteso che l'istante non ha fornito evidenza né puntuale indicazione in ordine alle fatture oggetto di contestazione, limitandosi a depositare alcune fatture riferite, peraltro, a periodi precedenti ai disservizi lamentati. Inoltre si rileva che il gestore, nella propria memoria difensiva, ha eccepito di aver provveduto allo storno della fattura comprensiva dei costi di chiusura allegando all'uopo il quadro contabile. Fermo restando il principio del favor utentis, sull'istante ricadono, comunque, oneri relativi alla precisa identificazione del fatto, della doglianza lamentata, delle somme di cui si richiede lo storno o il rimborso, nonché relativi alla dettagliata produzione documentale. Con riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante, l'Autorità ha più volte chiarito, in merito, la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che "qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda" (Del. 3/11/CIR). Inoltre l'Autorità ha espresso il principio in base al quale: "Allorquando l'utente non chiarisca quali siano i documenti contabili oggetto di contestazione, tantomeno precisi l'ammontare dei relativi importi, né all'istanza risulti allegata alcuna documentazione idonea a circoscrivere l'oggetto delle doglianze e nulla è prodotto in replica all'eccezione sollevata dall'operatore, deve rilevarsi l'assoluta genericità dell'istanza medesima e, pertanto, le richieste

dell'utente non possono trovare accoglimento" (cfr. Del. 118/12/CIR; Del. 150/18/CIR; Del. 73/19/CIR). La richiesta sub II) non può trovare accoglimento in quanto domanda di tipo risarcitorio e come tale non rientrando nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi (All. A alla Delibera Agcom n. 203/18/CONS). Richieste propriamente risarcitorie rimangono di competenza dell'Autorità giurisdizionale. Con riferimento alla richiesta sub III), occorre preliminarmente soffermarsi sulla corretta interpretazione della stessa che, nella sua formulazione letterale, si presta a intendimenti non univoci. Si deve all'uopo ricordare che l'interpretazione delle richieste che pervengono all'esame di questo Corecom, in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, deve avvenire, ogni qualvolta sia possibile, secondo il loro senso più logico e pertinente con le doglianze esposte (cfr. Par III.1.2 delle "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", approvate con delibera n. 276/13/CONS). In applicazione di detto principio, si ritiene agevole ricondurre la fattispecie, così come descritta, alle ipotesi di malfunzionamento dei servizi voce e dati, di perdita della numerazione e, infine, di mancata risposta al reclamo. Con riferimento alla prima delle ipotesi suindicate, si osserva che con reclamo inviato tramite pec in data 03.03.2021, l'istante ha contestato di aver subito, a decorrere dal giorno 26.02.2021, "un improvviso quanto inaspettato mancato funzionamento della linea telefonica in oggetto sia riguardo al servizio dati sia riguardo al servizio voce", con conseguente impossibilità di effettuare e ricevere telefonate e navigare in internet. Di contro, il gestore nella memoria difensiva non ha negato il suddetto disservizio e, nell'evidenziare l'avvenuta disattivazione del contratto in data 17.03.2021, ha affermato di aver all'uopo predisposto un rimborso per la problematica lamentata dall'utente della somma complessiva di euro 250,00, rimborso confermato dal medesimo istante. Si rileva che, a fronte del disservizio lamentato, l'utente non ha presentato alcuna istanza GU5 volta a richiedere il ripristino della linea ma ha optato per l'attivazione di altra linea telefonica. Pertanto, in considerazione delle suddette osservazioni e attesa, altresì, la mancata puntuale indicazione dell'arco temporale del malfunzionamento, la richiesta in esame non può essere accolta. In relazione alla circostanza della perdita della numerazione, occorsa dal 13.05.2021, sulla base dell'indicazione riportata nel formulario di cui al presente procedimento, si osserva che non v'è alcuna evidenza in atti di reclami o altro tipo di contestazione da parte dell'istante; invero detta problematica risulta segnalata per la prima volta, sulla base delle evidenze documentali, con istanza di conciliazione proposta in data 01.02.2022. Sul punto, si richiama l'art. 14, comma 4, dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (di seguito "Regolamento indennizzi"), a mente del quale: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". Alla luce delle osservazioni che precedono, con riferimento alla suddetta fattispecie non può riconoscersi alcun indennizzo. In ordine alla mancata risposta al reclamo del 03.03.2021, dall'esame documentale emerge che l'operatore convenuto non ha prodotto il riscontro asseritamente inviato all'utente in data 04.05.2021, di talché può riconoscersi in favore dell'istante l'indennizzo di cui all'art. 12, comma 1, del citato Regolamento indennizzi, calcolato come segue. Il termine iniziale è da individuarsi nel giorno 18.04.2021, corrispondente al quarantaseiesimo giorno successivo alla proposizione del primo suddetto reclamo, ossia detratto il termine di 45 giorni a disposizione del gestore per riscontrare il reclamo sulla base delle Condizioni Generali di abbonamento. Il termine finale è da identificarsi nella data di deposito dell'istanza di conciliazione, ossia nel giorno 01.02.2022. Data la misura dell'indennizzo pari ad euro 2,50 pro die, prevista dall'art. 12 del suddetto Regolamento, considerato l'arco temporale di n. 289 giorni, l'indennizzo da corrispondere è pari alla somma massima indennizzabile corrispondente all'importo di € 300,00 (trecento/00).

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 13/06/2022, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, mediante compensazione dell'eventuale posizione debitoria e per l'eventuale residuo, mediante bonifico bancario, l'importo complessivo di € 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

**Il Responsabile della Struttura
GIUSEPPE MUSICCO**