

DELIBERA N. 31/18

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX LOFFREDO/FASTWEB S.P.A:
(RIF. PROC. GU14 N° 346/17)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

Nella riunione del 4 giugno 2018 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 19 ottobre 2017;

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 19 novembre 2017;

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 dal Sig. XXX Loffredo nei confronti

dell'operatore Fastweb in data 14 dicembre 2017 ed acquisita in pari data al prot. n. 30393;

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il mancato trasloco con riferimento alla linea fissa e l'addebito di somme per pretesi consumi mai effettuati. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a) In data 27/03/2017 veniva effettuata all'operatore Fastweb una richiesta di trasloco della linea fissa da Via Adriatica, 198 a Francavilla al Mare, al nuovo indirizzo della parte istante in Via De marsi, 25 a Pescara;
- b) Riceveva dall'operatore convenuto una mail che confermava la ricezione della richiesta di trasloco ed indicava i tempi massimi di lavorazione, nonché la possibilità di seguire lo stato di avanzamento della pratica mediante accesso nell'area clienti del proprio sito;
- c) Dopo alcune settimane l'istante collegandosi più volte all'area clienti otteneva sempre una laconica risposta del seguente tenore *"al momento non è possibile attivare i servizi, ci scusiamo per il disagio"*;
- d) Nonostante innumerevoli telefonate al servizio clienti, solleciti registrati e richieste sulla pagina facebook, il trasloco non è stato effettuato, né sono state fornite sulle ragioni del ritardo in violazione dell'art. 7.4 delle Condizioni generali di contratto che dispone *"entro 30 gg. dalla richiesta, Fastweb comunicherà al cliente l'avvenuta variazione, con l'indicazione della data di decorrenza della stessa e degli eventuali costi, che verranno addebitati nella successiva fattura, ovvero la ragione della sua mancata effettuazione"*;
- e) Precisa di aver inoltrato per il tramite del proprio legale di fiducia, diverse diffide ad adempiere in data 16/05/17, 01/06/17, 20/06/17 e 03/07/17 rimaste tutte prive di riscontro;
- f) In data 12/07/2017 effettuava mediante racc. a.r. disdetta del contratto per impossibilità di utilizzo del servizio presso la nuova abitazione;

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. La restituzione degli importi pagati riferiti alle seguenti fatture: n° S002224233 del 01/05/17 di euro 44,99, n° S002857472 del 01/06/17, n° S003355602 del 01/07/17 e n° S0003385809 del 01/08/17, per un totale di euro 170,60;
- ii. Indennizzo ai sensi dell'art. 3, comma 2 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS, di euro 1.155,00 per ciascun servizio voce e ADSL da calcolarsi dal 27/03/2016 al 12/07/2017;
- iii. Indennizzo per la mancata risposta al reclamo pari ad euro 206,00;
- iv. Rimborso delle spese di procedura;

Allega: e-mail di Fastweb del 27/03/17 e del 11/05/17, diffide legali del 16/05/17, 01/06/17, 20/06/17 e 03/07/17, fatture di cui si chiede il rimborso.

2. La posizione dell'operatore

Nel merito, precisa che la ricostruzione fattuale proposta dalla parte istante non corrisponde alla realtà. Precisa che la richiesta di trasloco non è andata a buon fine a causa di un problema relativo ai propri sistemi. In data 16/05/17 contattava l'istante tramite SMS informandolo che la gestione della richiesta era in lavorazione.

A luglio contattava nuovamente l'istante, tramite il proprio servizio clienti, proponendogli una ri-contrattualizzazione, ma lo stesso rifiutava, confermando la cessazione del numero.

Fa presente di aver emesso note di credito a storno degli importi non dovuti pari ad euro 168,96.

Propone a mero titolo conciliativo di definire transattivamente con il riconoscimento dell'importo di euro 905,00, comprensivo dell'indennizzo per il mancato trasloco per n° 49 gg. dal 13/05/17 (24/03/17 + 50 gg. tempo massimo previsto per eseguire il trasloco) al 01/07/17 (data in cui l'istante ha rifiutato la ri-contrattualizzazione) pari ad euro 735,00 e del rimborso di euro 168,96.

Allega: schermata SMS in uscita, mail in uscita, note di credito, quadro contabile, ri-contrattualizzazione n° 1 e n° 2.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile ed ammissibile.

Prima di entrare nel merito questione, 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 trasloco 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.

L'istruttoria condotta ha accertato che l'istante in data 24/03/17 chiedeva a Fastweb il trasloco della propria linea telefonica da Via Adriatica, 198 a Francavilla al Mare, al nuovo indirizzo della parte istante in Via De marsi, 25 a Pescara.

L'istante contesta, in particolare, che l'operazione richiesta non si sarebbe mai perfezionata, nonostante ripetute segnalazioni tramite il servizio clienti. Di converso Fastweb ritiene di aver comunque agito correttamente e di non aver potuto eseguire il trasloco a causa di problemi sui propri sistemi.

Dalla disamina della documentazione in atti non risulta in alcun modo provato da Fastweb di aver provveduto ad effettuare il trasloco entro i termini previsti dalle condizioni generali di contratto. L'operato di Fastweb è peraltro censurabile anche sotto il profilo dell'omesso onere informativo, atteso che fino alla data della disdetta trasmessa dall'istante, non risulta che abbia provveduto a comunicare allo stesso le motivazioni dell'impossibilità di adempiere alla richiesta di trasloco, come, invece, affermato nella memoria difensiva. Tale comunicazione, come previsto dalle condizioni generali di contratto sarebbe dovuta avvenire entro il termine massimo di 30 gg. dalla data della richiesta. Tale condotta risulta, inoltre, essere censurabile ai sensi di quanto previsto dal Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale. E' altresì palesemente in contrasto con i principi di trasparenza e completezza informativa di cui al Codice delle comunicazioni elettroniche e di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP. Infatti, gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo delle specifiche tecniche ed economiche dei servizi, nonché delle relative modalità di fornitura.

Alla luce di quanto sopra sono da ritenersi accoglibili le richieste di parte istante di cui ai punti sub i) e sub ii) nei termini che seguono. Pertanto, Fastweb sarà tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile dell'istante attraverso la chiusura del contratto senza oneri e spese aggiuntive, il rimborso di tutte le fatture n° S002224233 del 01/05/17 di euro 44,99, n° S002857472 del 01/06/17, n° S003355602 del 01/07/17 e n° S0003385809 del 01/08/17, per un totale di euro 170,60, emesse prima della disdetta effettuata in data 12/07/2017 ed al ritiro a proprie spese e cure della pratica di recupero crediti presso la società incaricata, tenuto conto della mancata possibilità di usufruire dei servizi non traslocati. È tenuta altresì a riconoscere all'istante un indennizzo pari ad euro 1.185,00, ai sensi dell'art. 3 comma 2 della delibera AGCOM 73/11/CONS, calcolato dalla data del 23/04/17 (data in cui Fastweb avrebbe dovuto comunicare l'impossibilità di effettuare il trasloco 24/03/17 + 30 gg. ai sensi dell'art. 7.4 delle condizioni generali di contratto) al 12/07/17 (data della disdetta del contratto), per un totale di 79 gg., atteso il mancato rispetto degli oneri informativi sopra richiamati.

Quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami di cui al punto sub iii), 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. Il mancato riscontro 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 non risulta che l'operatore abbia dato prova di aver provveduto a rispondere al reclamo scritto trasmesso in data 16/05/17.

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 167,00 (calcolato dal 30/06/17 data in cui l'operatore avrebbe dovuto rispondere entro il termine massimo di 45 gg. al 14/12/17 data di deposito dell'istanza di definizione).

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) attesa 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 dal Sig. XXX Loffredo nei confronti della società Fastweb s.p.a., per le motivazioni espresse in premessa;

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 1.185,00 (millecentonovantacinque/00)** per il mancato trasloco, per le ragioni sopra evidenziate;
- **euro 167,00 (centosessantasette/00)** per la mancata risposta al reclamo, per le ragioni sopra evidenziate

3. La società Fastweb s.p.a. è tenuta, a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile riferita all'istante, rimborsando la somma **di euro 170,60** e relativa alle fatture pagate, n° S002857472 del 01/06/17, n° S003355602 del 01/07/17 e n° S0003385809 del 01/08/17, tenuto conto della mancata possibilità di usufruire dei servizi non traslocati.

4. La società Fastweb s.p.a. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom 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.

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 e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 4 giugno 2018

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.