

DELIBERA n° 122 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX / FASTWEB S.p.A.

GU14 N. 200/18

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI DELLA SICILIA

nella seduta del 08/07/2020

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n°2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (*CORECOM*);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra l'*Autorità per le Garanzie nella Comunicazione*, la *Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome* e la *Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome*;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'*AGCOM* e il *CORECOM SICILIA* per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), *l’Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle controversie di cui all’art. 2 del “Regolamento”*;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

VISTO l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra

- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
- la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
- la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA l'istanza di definizione del sig. **XXXXXXXXXX** acquisita in data 23.03.2018 al protocollo n. 16073;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA la posizione dell'istante:

Il ricorrente nella propria istanza lamenta in sintesi quanto segue: in data 23.09.2014 stipulava un contratto con la Fastweb per la migrazione della numerazione **XXXXXXXXXXXX**, migrazione che si perfeziona il 24.10.2014.

Accadde però che da quel momento il telefono e la linea adsl non erano più funzionanti e pertanto venivano aperte diverse segnalazioni (tra cui fax del 17.11.2014) che non sortivano però alcun effetto.

Nonostante il disservizio la Fastweb emetteva regolarmente fatture che venivano regolarmente pagate.

Il 25.03.2015 l'utente "rimane isolato" e pertanto con fax del 07.04.2015 e del 27.05.2017 venivano inviate nuove segnalazioni al gestore.

Nel Marzo del 2016 l'istante aderiva ad una proposta contrattuale con cui veniva esteso il contratto di telefonia fissa anche a due numerazioni mobili ed in data 11.04.2016 venivano recapitati i dispositivi.

L'utente però il 14.04.2016 esercitava il proprio diritto di ripensamento.

In relazione a quanto sopra lamentato, l'istante chiede:

- 1) Rimborso fatture pagate, lo sgravio di ogni ulteriore debito;
- 2) Indennizzo malfunzionamento dei servizi telefono/adsl dal 24.10.2014;
- 3) Indennizzo interruzione della linea telefono/adsl dal 24.10.2014;
- 4) Indennizzo mancata inclusione negli elenchi telefonici dalla data di stipula del 2014;
- 5) Rimborso spese trasferta e il pagamento del presente procedimento;
- 6) Risarcimento danno ex art. 2043;
- 7) Indennizzo per mancata risposta ai reclami il primo il 27.10.2014;

la posizione dell'operatore Fastweb.

Il gestore nella propria memoria difensiva eccepisce preliminarmente l'inammissibilità della richiesta riguardante il risarcimento dei danni non ammissibile nella presente procedura, così come il rimborso delle spese di trasferta. Nel merito rileva il gestore la controversa descrizione dei fatti operata dall'utente nelle proprie istanze ossia in un primo momento evidenzia che dal 24.10.2014 i servizi non avrebbero più funzionato per poi specificare che dal 25.03.2015 "restava isolato".

Alla luce di tale esposizione dei fatti sottolinea la Fastweb che quindi per ammissione dell'utente i servizi sarebbero stati erogati; puntualizzando pertanto che se l'istanza verte sull'assenza dei servizi dal 24.10.2014 la stessa dovrà essere rigettata.

Il gestore produce la fattura riferita al bimestre interessato da dove si evince la presenza di traffico telefonico sino al 31.10.2014.

La Fastweb inoltre rimarca che dalla stesura dell'istanza sembrerebbe che il disservizio inizierebbe il 25.03.2015 ed all'uopo produce fattura relativa al traffico telefonico maggio/giugno ove risulta l'utilizzo dei servizi contrattualmente previsti. Il gestore inoltre intende soffermarsi sulla circostanza relativa al fatto che a marzo 2016 il cliente estende il contratto anche alle due linee mobili riflettendo sulle motivazioni che possono spingere un soggetto ad ampliare un contratto nel momento in cui sta subendo un disservizio.

Per quanto riguarda la mancata inclusione negli elenchi telefonici la Fastweb si ritiene esimente di alcuna responsabilità in quanto il contratto è stato sottoscritto a settembre 2014 e la stampa e pubblicazione è avvenuta a fine anno 2013.

Per quanto riguarda l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami la Fastweb fa presente che sia nell'UG che nel GU14 non sono presenti reclami.

la controdeduzione dell'istante.

A sostegno delle proprie pretese l'istante evidenzia quanto segue:

1. La Fastweb allega alla memoria la copia di una fattura che per costante giurisprudenza non è una prova del funzionamento della linea, ma il fax del 17.11.2014 prova il contrario;
2. La Fastweb critica l'utente di aver fatto male ad ampliare il contratto di telefonia fissa con due numerazioni mobili, in risposta a questa affermazione l'istante si è ravveduto appena in tempo tanto da aver

effettuato il diritto di ripensamento;

3. La Fastweb scarica la responsabilità della mancata inclusione negli elenchi telefonici ad altro soggetto non specificando e non allegando nessun documento che la sgravasse la responsabilità;
4. La Fastweb allega alla memoria difensiva due fatture: la prima n. 8032136 (fattura contestata nel primo fax del 17.11.2014) e la seconda n. 4787072 (dove all'interno sono presenti 14 chiamate al servizio clienti);
5. La Fastweb sostiene che l'istante sia debitore di € 568,21 ma a sostegno non deposita nessuna fattura giustificativa o documentazione probatoria;

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

L'istante in sintesi lamenta la mancata fornitura del servizio riferita alla linea telefonica XXXXXXXXXXXX relativamente ai servizi internet.

Preliminarmente si evidenzia che dall'esito dell'istruttoria compiuta ed alla luce degli atti difensivi depositati dalle parti non emerge alcun disservizio sulla linea "voce" essendo l'oggetto del procedimento incentrato esclusivamente sulla linea adsl.

In ordine al punto sub 1) ove viene richiesto il "rimborso fatture pagate, lo sgravio di ogni ulteriore debito" la doglianza dell'istante non potrà essere accolta per carenza di elementi che possano fondare la propria pretesa.

Ed invero, dall'esame delle istanze depositate dal ricorrente non vi è alcun riferimento alle fatture per cui viene richiesto il rimborso ed anche dalla memoria depositata unitamente agli allegati non emerge a quali fatture l'istante fa riferimento.

Anzi, dalla compiuta istruttoria, è emerso che l'istante ha ricevuto da parte di Fastweb uno "storno per guasto tecnico" riferito alla fattura n. 8032136 ove è stato richiesto il pagamento della somma di € 14,26 in luogo di € 64,26 con uno storno quindi di 50 euro per il disservizio *de quo*.

In ordine ai punti sub 2) e sub 3) ove viene richiesto "indennizzo malfunzionamento/interruzione dei servizi telefono/adsl dal 24.10.2014" la doglianza dell'istante potrà essere parzialmente accolta.

Dall'esame dell'istruttoria svolta è emerso che l'istante dal 02.11.2014 ha subito un disservizio sulla linea internet, regolarmente reclamato con fax del 17 novembre 2014 con cui veniva anche descritto in maniera analitica l'*excursus* delle varie

segnalazione protrattesi dal 2 novembre 2014 al 17 novembre 2014.

Fastweb dal proprio canto non ha fornito elementi di prova utili a sostenere la correttezza e la continuità dei servizi resi al cliente; anzi dalla nota del 03.01.2015 inviata al cliente e dallo stesso prodotta con la propria memoria, emerge l'esistenza di un "guasto tecnico" sulla linea internet tale per cui stornava l'importo di 50,00 euro dalla fattura relativa al periodo ottobre 2014.

Non emergono invece ulteriori elementi che possano comprovare il fatto che il malfunzionamento e/o interruzione siano durati anche oltre il 17.11.2014; nella descrizione dei fatti inserita dall'istante nei formulari depositati riferisce lo stesso di "rimanere isolato" dal 25.03.2015 ma, nelle richieste contenute sempre in sede di presentazione dell'istanza di conciliazione, il ricorrente si limita ad indicare il disservizio dal 24.10.2014 non facendo riferimento alcuno alla data del 25.03.2015 ove per altro, riferisce di un presunto isolamento, lasciando intendere quindi che la linea fino a quel momento fosse stata realmente funzionante.

Alla luce di quanto sopra esposto appare ragionevole riconoscere la durata del disservizio in 15 giorni (dal 02.11.2014 al 17.11.2014) e pertanto, ai sensi dell'art. 5, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, l'istante avrà diritto a ricevere un indennizzo pari ad € 5,00 per ogni giorno di interruzione, quindi $15 \text{ giorni} \times € 5,00 = € 75,00$.

In ordine al punto sub 4) ove viene richiesto "indennizzo mancata inclusione negli elenchi telefonici dalla data di stipula del 2014" la doglianza dell'istante potrà essere parzialmente accolta.

Dalla compiuta istruttoria è emerso che il ricorrente ha stipulato il contratto con Fastweb nel mese di settembre del 2014 e pertanto l'indennizzo relativo all'anno di riferimento 2014 non potrà essere riconosciuto atteso che la stampa e la pubblicazione degli elenchi telefonici avviene sempre a fine anno solare.

Invece potrà essere riconosciuto l'indennizzo per gli anni successivi ossia dal 2015 (primo anno utile per l'inserimento sugli elenchi telefonici) al 2017 (anno in cui è stata presentata istanza di conciliazione).

Alla luce di quanto sopra esposto, ai sensi dell'art. 10, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, l'istante avrà diritto a ricevere un indennizzo pari ad € 200,00 per ogni anno di disservizio, quindi $3 \text{ anni} \times € 200,00 = € 600,00$.

In ordine ai punti sub 5) e sub 6) con cui venivano richiesti il "rimborso spese

trasferta e il pagamento del presente procedimento” nonché il “risarcimento danno ex art. 2043” la richiesta potrà essere parzialmente accolta.

Relativamente al rimborso delle spese di trasferta ed al risarcimento danno ex art. 2043 cod. civ. si precisa che la richiesta non è demandabile, per espressa previsione normativa.

Come più volte ribadito dall’Agcom, si rileva l’incompetenza di Codesto Organo giudicante in materia in provvedimenti che esulano il riconoscimento di rimborsi, storni ed indennizzi previsti dall’Allegato A Delibera Agcom 73/11/CONS.

Si rileva infatti che il Corecom non ha facoltà di emettere provvedimenti volti ad un ordine di *facere* che esula dai poteri riconosciuti dall’art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori ed utenti, facoltà questa demandata all’Autorità Giudiziaria infatti, solo ove riscontri la fondatezza dell’istanza, il Corecom potrà condannare l’operatore “ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità” restando “salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno”.

Relativamente alle spese di procedura, avuto riguardo all’attività prestata, appare equo riconoscere la somma di € 50,00.

In ordine al punto sub 7) con cui veniva richiesto “indennizzo per mancata risposta ai reclami la richiesta dell’istante non potrà essere accolta in quanto agli atti non risulta alcun tracciamento di reclamo scritto o verbale inoltrato dall’istante all’operatore.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal Dirigente della Segreteria CORECOM SICILIA, arch. Francesco Di Chiara, il COMITATO, all'unanimità dei presenti, in accoglimento dell’istanza presentata da XXXXXXXXX nei confronti dell’operatore FastwebS.p.A

DELIBERA

- 1) di accogliere parzialmente l’istanza del sig. XXXXXXXXX nei confronti della Fastweb s.p.a.
- 2) Fastweb s.p.a. è tenuta a corrispondere oltre ad € 50,00 per spese di procedura anche la somma di € 600,00 per mancato inserimento negli elenchi telefonici ed € 75,00 per

indennizzo per interruzione del servizio.

3) Ogni ulteriore richiesta viene rigettata.

La società Fastweb s.p.a. dovrà comunicare a questo CORECOM SICILIA l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art. 19 comma 3, del "Regolamento" il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, del "Regolamento".

Il presente provvedimento 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 sul sito web del CORECOM SICILIA e dell'AGCOM.

Palermo, 08/07/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente della Segreteria CORECOM SICILIA arch. Francesco Di Chiara