

DELIBERA n° 124 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX/ FASTWEB S.p.A. /TELECOM ITALIA S.p.A.

GU14 N. 216/18

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 11.01.2018 al protocollo n. 1591;

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: nel mese di marzo 2017, a causa di lavori di ristrutturazione presso il proprio studio legale, veniva richiesto alla Fastweb la momentanea sospensione della fatturazione vista l'impossibilità di utilizzo; il ricorrente precisa che veniva anche confortato da un operatore del front-office circa l'accogliibilità di tale richiesta, nel senso che Fastweb non avrebbe operato nessuna disdetta contrattuale.

Nel mese di luglio 2017 la Fastweb distaccava la linea telefonica interessata con conseguente richiesta di restituzione delle apparecchiature modem.

A nulla valevano i tentativi di riattivare la linea senonchè richiedere la migrazione dell'utenza a Telecom.

Stante il perdurare del disservizio, in data 18.08.2017, l'istante inviava un primo reclamo sia a Fastweb che a Telecom, riscontrato dal solo gestore Fastweb che si è limitato a rigettare le richieste ivi formulate senza fornire alcuna spiegazione.

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

- 1) Indennizzo per la mancata fruizione della linea telefonica ed internet;
- 2) Risarcimento danno;
- 3) Spese di procedimento in € 150,00;

la posizione dell'operatore Fastweb.

Il gestore nella propria memoria difensiva in via preliminare eccepisce l'inammissibilità delle richieste formulate con istanza nella parte in cui queste non siano coincidenti con l'esposizione dei fatti e con le richieste di cui all'istanza di conciliazione.

Nel merito rileva che l'istante lamenta un'illegittima risoluzione del contratto in essere con Fastweb dovuta al mancato pagamento di fatture nel periodo in cui

l'istante avrebbe effettuato dei lavori di ristrutturazione nel suo studio legale, dopo aver ricevuto rassicurazioni, a suo dire da un operatore del front office di Fastweb, che una sospensione della fatturazione per il periodo in cui non avrebbe usato i servizi non avrebbe causato alcun tipo di problema.

Specifica il gestore che tale circostanza riferitagli appare strana in quanto nessun contratto di Fastweb prevede una possibilità di tal genere.

Rileva il gestore anche che l'utente è stato da sempre in ritardo con i pagamenti, ragion per cui, nel momento che l'istante ha sospeso i pagamenti nella presunta convinzione che potesse farlo non utilizzando la linea, quest'ultima ha ritenuto che "nulla fosse cambiato" rispetto al pregresso *iter* di ritardi dei pagamenti.

Successivamente, a causa dei mancati pagamenti delle fatture Fastweb ha più volte contattato l'utente (sia con il servizio clienti che tramite sms) per far presente la situazione debitoria in cui lo stesso versava e pertanto lo stesso era perfettamente al corrente che l'epilogo in caso di mancato pagamento sarebbe stata la sospensione della linea e la risoluzione del contratto.

Perdurando tale situazione debitoria che con il passare dei mesi diveniva sempre più consistente, il gestore inviava una raccomandata a.r. rappresentando al cliente un preavviso di risoluzione come da CGC.

Persistendo lo stato di insolvenza dell'istante la linea veniva cessata il 29.06.2017.

Infine precisa il gestore che a fronte del reclamo inviato ad ottobre del 2017 è stato dato riscontro specificando che la carenza di presupposti per un riconoscimento di rimborso.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

L'istante in sintesi lamenta la mancata fornitura del servizio relativo alla linea telefonica business XXXXXXXXXXXX relativamente ai servizi di fonia fissa ed internet.

In via preliminare 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 riconoscimento di risarcimento danniche 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".

Si ritiene inoltre di dover estromettere da tale procedimento la Telecom atteso che, in sede di udienza conciliativa, è stato raggiunto un accordo per il riconoscimento di un indennizzo in favore dell'istante, dallo stesso accettato ed in ragione del quale ha sottoscritto il verbale di accordo parziale.

Si precisa ulteriormente che in sede di presentazione di formulario GU14 l'istante dichiara di avere una controversia nei confronti della Fastweb, escludendo la Telecom; pertanto priva di efficacia potrà avere la richiesta di cui alla mail del 08.06.2018 inviata dal ricorrente che estende la controversia anche alla Telecom in virtù del fatto che l'indennizzo ricevuto in sede conciliativa era riferibile alla sola voce per mancata risposta al reclamo.

Nel corso della compiuta istruttoria è emerso che l'istante "confortato" da un operatore del front-office di Fastweb ha richiesto in maniera orale la sospensione momentanea della fatturazione per inutilizzo dei servizi legati alle linea *de qua*.

Tale circostanza però non è stata dimostrata dall'istante il quale si è limitato a riferire genericamente di un operatore che lo conforta nella possibilità di sospensione, non facendo tantomeno riferimento al numero di matricola dell'operatore né ad un giorno ed orario in cui ha provveduto a contattare il servizio clienti.

Appare inverosimile che un cliente (nella fattispecie un avvocato) si limiti a richiedere un "conforto" circa la sospensione di un servizio in maniera orale senza tutelarsi dalle ipotetiche conseguenze, limitandosi ad una chiamata telefonica di cui non fornisce alcun riferimento.

Trattandosi di soggetto appartenente ad una categoria contrattualmente "debole" ma pur sempre persona che svolge la professione di legale bene avrebbe fatto ad accertarsi che quello che gli avrebbe riferito l'operatore del call center trovasse un supporto normativo nelle condizioni di contratto, ove per l'appunto non è esiste un riferimento a questa possibilità riconosciuta agli utenti.

È altresì notorio che i servizi di telefonia non sono soggetti a sospensioni come è altrettanto notorio che chi ha attiva una linea, per esempio sulle seconde case,

continui a pagare i conti telefonici pur avendo un utilizzo ridotto.

Anche la circostanza lamentata dall'istante relativa all'inaspettata sospensione del servizio non trova sostegno probatorio atteso che la Fastweb nel proprio atto difensivo ha compiutamente dimostrato che già dall'emissione del primo conto telefonico successivo alla "presunta autorizzazione di sospensione della fatturazione" ha provveduto a sollecitare il cliente al pagamento.

I solleciti *de quibus* e la "minaccia" di sospensione della linea non sono avvenuti solamente tramite contatti telefonici ma è stata data prova che sono avvenuti anche a mezzo sms ed, in ultimo, con una raccomandata ricevuta dall'istante il 22.05.2017, ovvero poco più di un mese prima della sospensione avvenuta il 29 giugno successivo.

Alla luce di quanto sopra esposto pertanto non è ascrivibile alcuna responsabilità alla Fastweb per il distacco della linea telefonica essendo tale circostanza conseguenza della condotta assunta dall'istante che, immotivatamente ed arbitrariamente, ha ritenuto di non dover pagare i conti telefonici per inutilizzo della linea a causa dei lavori di ristrutturazione del proprio studio professionale.

Per questo sopra ampiamente argomentato le richieste dell'istante non potranno essere accolte.

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, arch. Francesco Di Chiara, il Comitato all'unanimità dei presenti

DELIBERA

di rigettare l'istanza del sig. XXXXXXXX nei confronti della Fastweb S.p.A.

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

