

DELIBERA N. 4/18
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
OSTERIA XXX / FASTWEB S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 257/17)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

NELLA riunione del 13 febbraio 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 4 dicembre 2008;

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 01 aprile 2011;

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 dall’Osteria XXX presentata in data 10/10/2017, acquisita in pari data al prot. n. 25223, nei confronti dell’operatore Fastweb S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta l'interruzione della linea telefonica e dati.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato:

- A partire da metà dicembre 2016 ha iniziato ad avere problemi con la linea telefonica non riuscendo più a chiamare;
- Il 20/12/16 segnalava il problema al servizio clienti che gli comunicava che a breve avrebbero provveduto a risolvere il guasto, nonché ad inviare un tecnico;
- Nonostante tale rassicurazione il problema persisteva per cui effettuava ulteriori segnalazioni al servizio clienti;
- A seguito della persistenza del disservizio decideva di sospendere il pagamento della fattura n° 9726624 del 14/12/2016 di euro 62,38. A fine gennaio riceveva sollecito di pagamento della fattura suddetta al quale rispondeva a mezzo mail facendo presente che avrebbe provveduto a saldare l'insoluto non appena il disservizio fosse stato risolto;
- Non riceveva nessuna risposta, ma addirittura Fastweb procedeva a fine febbraio al distacco dei servizi voce e ADSL;
- In data 04/07/17 presentava istanza di provvedimento temporaneo credendo di essere ancora vittima di un malfunzionamento e non di una disattivazione per chiusura contrattuale;
- **In base a tali premesse, l'utente chiede all'adito Corecom:**
 - i. Lo storno totale dell'insoluto ad oggi esistente;
 - ii. Indennizzo per malfunzionamento dei servizi voce e ADSL pari ad euro 300,00;
 - iii. Indennizzo per sospensione amministrativa senza presupposti pari ad euro 1.000,00;
 - iv. Indennizzo per la mancata risposta ai reclami pari ad euro 100,00;

Allega: reclamo 21/02/17;

2. La posizione di Fastweb

L'operatore rileva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per le ragioni di seguito riportate.

In primo luogo solleva l'inammissibilità dell'istanza per mancata produzione della documentazione a corredo della stessa: l'unico allegato è quello relativo alla risposta al sollecito di pagamento che, peraltro, priva di fondatezza la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, atteso che è stato trasmesso ad un indirizzo diverso da quello previsto dalle Condizioni generali di contratto.

Entrando nel merito della vicenda, osserva che sebbene l'istante contesti dei disservizi avuti sulla linea telefonica a metà dicembre 2016, di essi non risulta traccia a sistema; difatti non risultano segnalazioni di guasti o malfunzionamenti, né tantomeno alcun *tt di Rete/HelpLine*, né reclami scritti. Allega a dimostrazione di ciò le schermate tecniche dalle quali si evince che l'istante non ha mai segnalato nessun disservizio, né quantomeno si è rivolto al call center a ciò preposto.

È invece pacifica la decisione unilaterale arbitraria ed illegittima presa dall'istante di non versare più alcunché, anche importi riferiti a periodi antecedenti l'asserito disservizio (fattura del 14/12/16). Il protrarsi della morosità anche dopo la preavvertita sospensione, ha provocato l'invio del preavviso di risoluzione contrattuale (cfr. racc. A/R del 29/03/17) e successivamente la disattivazione del servizio con chiusura dell'account.

In assenza di documentazione attestante le pretese richieste, chiede il rigetto integrale dell'istanza e precisa che l'utente ha maturato un insoluto pari ad euro 368,84 per fatture emesse il 14/12/16, il 14/06/17, il 14/04/17 e il 14/02/17.

Allega: Racc. A/R del 29/03/17 di preavviso di risoluzione contrattuale, Fatture, Storico Fastweb, Schermate tecniche e condizioni generali di contratto con indicazione degli indirizzi di invio dei reclami.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Nel caso di specie l'istante lamenta il malfunzionamento della linea telefonica per impossibilità di effettuare chiamate a partire da metà dicembre 2016, nonché la sospensione amministrativa e la conseguente risoluzione contrattuale in quanto avvenuta senza nessun preavviso.

Relativamente alla prima doglianza, si richiama, la disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art. 2697 c.c.: "*chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto deve provare i fatti su cui l'eccezione si fonda*".

Dalla disamina della documentazione in atti non si ha nessuna evidenza né risulta dimostrato che l'istante si sia prontamente attivato per segnalare gli asseriti disservizi a partire dalla metà del mese di dicembre 2016. L'istante, infatti, dichiara genericamente di aver effettuato le segnalazioni al servizio clienti a partire dal 21/12/16 senza tuttavia riportare il codice delle segnalazioni effettivamente effettuate. Inoltre dalla disamina della documentazione in atti ed in particolare dalle schermate tecniche prodotte dall'operatore non risultano aperture di guasto effettuate dall'istante durante il periodo contestato.

Non vi è, pertanto, prova che l'operatore fosse stato tempestivamente informato in ordine alla sussistenza della problematica di cui l'utente si duole; dunque, se non era a conoscenza del problema, è ovvio che non fosse nelle condizioni di risolverlo.

In proposito, si richiamano le precedenti pronunce dell'Agcom, secondo cui, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato dal cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla Società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi.

Ne discende l'impossibilità di accogliere la richiesta dell'istante di cui ai punti i) e ii) relative allo storno dell'insoluto ed al riconoscimento dell'indennizzo per il lamentato malfunzionamento della linea fissa a partire dalla metà di dicembre 2016.

Quanto all'asserita illegittima sospensione del servizio si esprimono le seguenti considerazioni.

Uno dei principi fondamentali in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni (come stabilito dall'art. 3., comma 4, delibera 179/03/CSP) pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi "in modo regolare, continuo e senza interruzioni". Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione (la cui legittimità è peraltro subordinata all'adempimento di una serie di oneri preventivi in capo all'operatore) e i casi tassativamente indicati dall'art. 5 dell'Allegato A alla Delibera 173/07/CONS.

Ai sensi del citato articolo è infatti previsto che: *"1. Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, nel caso di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento. 2. Ai fini del comma precedente: a. non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione: ciò per tutto il periodo in cui con riferimento a tali addebiti siano pendenti una procedura di reclamo oppure di conciliazione o di definizione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento, fino alla loro conclusione, e compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di tre mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione, termine entro il quale deve essere inoltrata, rispettivamente, la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione; b. il ritardato o mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione i pagamenti sono stati effettuati senza ritardi; c. si può considerare ritardato unicamente il pagamento avvenuto almeno quindici giorni oltre la scadenza e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura."*

Nella fattispecie in esame risulta che l'utente abbia omesso il pagamento delle fatture emesse il 14/12/16, il 14/06/17, il 14/04/17 e il 14/02/17, maturando un insoluto totale di € 368,84. Risulta, tuttavia, che l'operatore convenuto abbia dimostrato di aver ottemperato ai propri obblighi informativi così come previsto dalle disposizioni regolamentari sopra richiamate, come si evince dalla documentazione in atti ed in particolare dal sollecito di pagamento del 31/01/17 e dalla lettera racc. A/R del 29/03/17 di preavviso di risoluzione contrattuale.

Da quanto sopra deriva che la sospensione amministrativa posta in essere dall'operatore convenuto è legittima in quanto, come è emerso dalla documentazione in atti, è stata oggetto di preventiva comunicazione all'istante.

Quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, 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. La mancata risposta 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 l'unico reclamo scritto prodotto dall'istante è la risposta al sollecito di pagamento trasmessa, tuttavia, ad un indirizzo esterno della Fastweb e non nelle modalità previste dalle condizioni generali di contratto. Ora, atteso che l'indirizzo

cui è stato inviato il reclamo è differente dalle molteplici opzioni offerte all'utente in sede di sottoscrizione del contratto, peraltro riportate anche su ogni fattura, deve escludersi che all'operatore possa essere applicabile la tempistica prevista dal contratto e dalla carta dei servizi per la mancata risposta al reclamo. L'utente, infatti, scegliendo di inviare il reclamo ad una sede differente da quella prevista per le comunicazioni contrattuali, ha sostanzialmente impedito che Fastweb potesse trattare il reclamo con le procedure abbreviate previste per la gestione dei reclami. Per tali ragioni la richiesta dell'istante volta al riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo non può che essere rigettata, atteso che nessuna responsabilità può essere ascrivibile all'operatore convenuto per il mancato riscontro ad un reclamo trasmesso attraverso un canale non previsto dalle condizioni generali di contratto.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, si ritiene che nulla può essere disposto a carico dell'operatore in tal senso, atteso che non è stato accertato alcun addebito nei confronti dello stesso.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata dall'Osteria XXX nei confronti della società Fastweb s.p.a., per le motivazioni espresse in premessa;

2. 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.

3. 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, 13 febbraio 2018

IL RELATORE

F. to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRIGENTE

F. to Dott.ssa Michela Leacche

IL PRESIDENTE

F. to Dott. Filippo Lucci

