

CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA N. 75/18
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DITTA INDIVIDUALE XXX/FASTWEB S.P.A.
(RIF. PROCEDIMENTI GU14 N° 131/18)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO
NELLA riunione del 09/11/2018 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 sottoscritta 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 dalla Ditta Individuale XXX in data 3 aprile 2018 ed acquisita in pari data al prot. n. 7965, nei confronti con l’operatore Fastweb;

VISTO il verbale di mancato accordo relativo all’udienza di discussione tenutasi in data 19/06/2018 nel quale l’operatore ha precisato di aver già riconosciuto all’istante l’indennizzo

automatico di euro 800,00 ai sensi dell'art. 2 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS, mantenendo l'impegno preso in conciliazione;

1. La posizione dell'istante

L'istante riferisce di aver subito un improvviso totale isolamento dei servizi voce, dati, fax e pos. Precisa che il disservizio ha avuto inizio il 16/01/2018 e nonostante i numerosi reclami non ha ottenuto nessun riscontro. Alla data del 22/01/2018 reitera la segnalazione per iscritto trasmessa all'operatore a mezzo fax non ricevendo anche in questo caso nessuna risposta. Il ripristino dei servizi voce e fax avveniva solo il data 03/03/2018, a seguito dell'intervento tecnico in loco, mentre il servizio ADSL veniva ripristinato solo in data 12/03/2018.

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

- i. Indennizzo isolamento prolungato della linea voce, dati, fax e pos per l'importo di euro 1.768,00;
- ii. Indennizzo per la mancata risposta ai reclami, per l'importo di euro 52,00;
- iii. Storno/rimborso fatture;
- iv. Rimborso spese di procedura, per l'importo di euro di 250,00;

Allega alla propria istanza:

- Reclamo del 22/01/2018 trasmesso via fax;
- Reclamo del 07/03/2018 trasmesso via fax;
- Verbale di intervento tecnico del 03/03/18;

2. La posizione dell'operatore 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 in quanto all'utente è stato già riconosciuto l'indennizzo automatico come da verbale di mancato accordo del 28/03/18 di euro 800,00, trasmesso con Racc. A.R in data 23/04/18 e ricevuto in data 24/04/18.

Fa presente inoltre che il periodo suscettibile di essere indennizzato è quello che va da 72 ore dopo l'invio della segnalazione del disservizio come previsto dall'art. 5.2 della Carta dei servizi, alla risoluzione dello stesso, come peraltro previsto anche dall'art. 5, comma 3 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS. Nel caso di specie essendo il primo reclamo stato trasmesso in data 22/01/18, il periodo indennizzabile andrà dal 26/01/18 al 12/03/18 (data riportata nella memoria difensiva dell'istante), per un totale di 45 gg. Per il predetto periodo, ai sensi dell'art. 5.3 della Carta dei servizi, è previsto un indennizzo di euro 450,00. Pertanto, il Corecom adito non potrà far altro che riconoscere che la somma già corrisposta all'istante è nettamente superiore all'indennizzo previsto dalle condizioni generali di contratto, ed astenersi ai sensi dell'art. 2 Allegato A) del Regolamento Indennizzi. Relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, precisa che la stessa è da rigettare in quanto i reclami sono stati trasmessi ad un indirizzo diverso da quello previsto dalle Condizioni generali di contratto. Inoltre fa presente che il primo reclamo è stato trasmesso in data 22/01/2018 e subito dopo appena 4 gg. in data 26/01/2018 l'istante ha presentato l'istanza di conciliazione richiedendo tale indennizzo senza tuttavia averne maturato il diritto, atteso il tempo di risposta di 30 gg..

Per completezza aggiunge che nessun indennizzo potrebbe essere mai riconosciuto all'utente per i servizi fax e pos poiché gli stessi non sono erogati dall'operatore.

Allega alla propria memoria:

- Copia assegno versamento somma euro 800;
- Condizioni generali di contratto e carta dei servizi;
- E-mail di risposta al reclamo del 15/03/2018;

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.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

Nel caso di specie l'istante lamenta l'improvviso totale isolamento dei servizi voce, dati, fax e pos dal 16/01/2018. Il ripristino dei servizi voce e fax avveniva solo il data 03/03/2018, a seguito dell'intervento tecnico in loco, mentre il servizio ADSL veniva ripristinato solo in data 12/03/2018.

Fastweb fa presente che il disservizio lamentato è stato comunque indennizzato riconoscendo all'istante l'indennizzo automatico corrisposto tramite assegno, peraltro attribuendo allo stesso la somma di euro 800,00, di gran lunga superiore rispetto a quella effettivamente dovuta in base alla Carta dei servizi.

Dall'esame della documentazione istruttoria risulta che il guasto sia stato segnalato per la prima volta in data 22/01/2018. Non è stato possibile, infatti, risalire ad altre precedenti segnalazioni che l'istante ha dichiarato di aver effettuato tramite call center per mancanza di specifiche indicazioni delle date e del codice assegnato all'apertura del guasto. Secondo le Condizioni generali di contratto, in particolare dell'art. 5.2, l'operatore deve impegnarsi al ripristino del servizio entro le 72 ore successive alla segnalazione, pertanto, nel caso di specie, il dies a quo ricade al 26/01/2018. Ne consegue che il periodo indennizzabile va dal 26/01 al 03/03 per il servizio voce e fino al 12/03 per il servizio dati. Pertanto, secondo le richiamate condizioni generali di contratto, l'indennizzo contrattuale spettante nel caso di specie è pari ad euro 450,00 vale a dire euro 10,00 pro die * 45 gg.. Risulta, invece, acclarato che l'istante ha ricevuto tramite assegno la somma di euro 800,00 a titolo di indennizzo contrattuale.

Sul punto, appare d'obbligo precisare che, ai sensi dell'art. 2, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, "le disposizione del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi". Pertanto la richieste sub i) non può trovare accoglimento in questa sede, in quanto già soddisfatta secondo il regolamento contrattuale.

Relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, si precisa che la stessa non può essere accolta in quanto il mancato riscontro alle segnalazioni relative al malfunzionamento può ritenersi già compensato dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo (cfr. delibera Agcom 36/17/CIR). Peraltro, in linea con l'interpretazione dell'Agcom sul punto, (cfr n° 172/16/CIR e 184/16/CIR) la richiesta non può che essere rigettata, in particolare, laddove l'operatore attraverso il proprio comportamento concludente volto ripristino del servizio abbia comunque dato seguito al reclamo dell'istante.

Parimenti non può trovare accoglimento la richiesta di storno/rimborso delle fatture insolite attesa la genericità ed indeterminatezza della domanda medesima, oltre che l'assenza di documentazione prodotta sul punto dall'istante.

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 dalla Ditta Individuale XXX nei confronti della società Telecom Italia s.p.a., per le motivazioni espresse in premessa;

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.

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, 09/11/2018

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.