

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

Deliberazione n. 33 del 16 dicembre 2013

OGGETTO: Definizione della controversia

L'anno duemilatredici il giorno 16 del mese di dicembre alle ore 10.30. presso la sede del Co.Re.Com. in Pescara, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	×	
Componenti	Alberto Capo	×	
	Nazario Cotturone		
	Alfredo D'Alessandro	×	
	Chiara D'Onofrio		

IL COMITATO

VISTA la L. n. 481/1995, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTA la L. n. 249/1997 "Istituzione dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

VISTO l'art. 84 del D.lgs 259/1993, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, con la quale è stato istituito, presso il Consiglio Regionale, il Comitato Regionale per le Comunicazioni (Corecom), per lo svolgimento delle funzioni di governo, di garanzia e controllo in tema di comunicazione;

VISTA la delibera AGCOM 173/07/CONS "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera AGCOM 73/11/CONS relativa al Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori;

VISTE le linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera AGCOM 276/13/CONS;

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 04 dicembre 2008;

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 Presidente del Corecom Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA l'istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell'art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dal 2013 al prot. n. 6865; acquisita in data 1 agosto

RISCONTRATO che con la suddetta istanza l'utente ha instaurato un procedimento di definizione della controversia avverso la compagnia telefonica Fastweb, nei cui confronti ha chiesto "... *la cessazione del contratto in esenzione spese, il rimborso dei canoni, il rimborso delle spese di trasferta per conciliazione e indennizzi da disservizio e mancata risposta a reclami*", a causa dell'asserito mancato trasloco della propria linea telefonica, richiesto in data 15/10/2012;

VISTA la nota del 2 agosto 2013 prot. n. 6921 con la quale l'Ufficio di Supporto al Corecom ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15, comma 2 della citata Delibera AGCOM, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi alla relativa udienza di discussione in data 13 novembre 2013;

VISTA la memoria difensiva ritualmente depositata dall'operatore Fastweb in data 17/09/2013, acquisita al prot. n° 7938, nella quale lo stesso ribadisce la correttezza delle proprie azioni precisando che, come già evidenziato nel procedimento inerente il tentativo obbligatorio di conciliazione, le difficoltà incontrate nel trasloco richiesto da parte istante sono state determinate da problematiche tecniche ascrivibili a Telecom che, in qualità di proprietaria dell'infrastruttura, per ben quattro volte si è rifiutata di effettuare i lavori all'indirizzo da attivare. Fa presente, inoltre, che tale circostanza è conosciuta anche dal Corecom che in data 02/05/2013 ha adottato un provvedimento temporaneo di urgenza esclusivamente nei confronti del citato operatore. Evidenzia, altresì, di essersi prodigata nei confronti dell'istante, inviandogli diversi sms che lo tenevano aggiornato sullo stato della procedura e sulle problematiche tecniche incontrate nell'espletamento del richiesto trasloco. Tuttavia la modalità di comunicazione scelta ha impedito di fornire all'utente dettagli tecnici più precisi, anche se mai si è sottratta dal mettere a disposizione notizie più dettagliate ove fossero state richieste. Si dichiara pertanto disponibile alla cessazione del contratto in esenzione spese ed al rimborso dei canoni pagati, ma si oppone alla richiesta di indennizzo per mancata fruizione della linea, essendo tale disservizio imputabile esclusivamente all'operatore Telecom. Si oppone inoltre anche alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, sia perché non risulta che gli stessi siano stati inviati, sia perché l'utente è sempre stato informato sullo stato della procedura. Produce: la schermata Eureka attestante le bocciature da parte di Telecom, propria nota del 18/05/2013 relativa al procedimento temporaneo di urgenza, le condizioni generali di contratto e la proposta di abbonamento.

VISTO il verbale dell'udienza di discussione tenutasi in data 13/11/2013, dal quale il responsabile del procedimento dà atto dell'impossibilità di raggiungere un accordo tra le parti;

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

VISTA la relazione istruttoria predisposta dal Responsabile del procedimento, dalla quale emerge quanto segue:

I) Sul rito

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

II) Nel merito

In base alla documentazione disponibile in atti, emerge che la vicenda oggetto della presente disamina rappresenta un caso di mancata attivazione della linea telefonica per non aver effettuato il trasloco della stessa come richiesto da parte istante.

II.a) Sul mancato trasloco.

Preliminarmente, 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.

L'istruttoria condotta ha accertato che l'istante in data 15 ottobre 2012 chiedeva a Fastweb il trasloco della propria linea telefonica. L'operatore nelle proprie memorie si ritiene non responsabile del mancato trasloco addebitando tale responsabilità a Telecom in qualità di proprietario delle infrastrutture che, come documentato dalla schermata Eureka prodotta, ha ripetutamente bocciato la procedura.

Ciò premesso, ai sensi dell'art. 8 delle Condizioni generali di contratto l'utente può chiedere variazioni nei servizi erogati, cui Fastweb dà corso se e nei tempi tecnicamente possibili. A fronte della "richiesta di trasloco", effettuata su un modulo predisposto da Fastweb, obbligo dell'operatore è effettuare la variazione, se e quando tecnicamente possibile, e rispondere a tale richiesta, per fatti concludenti soddisfacendo la domanda (attraverso l'espletamento del trasloco) oppure comunicando all'utente esito e motivi del rigetto da parte dell'operatore proprietario della rete (Telecom Italia), a seguito della procedura messa in atto, così da consentire allo stesso utente di assumere specifiche determinazioni del caso. Collima con tale ricostruzione lo stesso modulo predisposto da Fastweb, nel quale si richiede all'utente l'indicazione di un numero mobile per "comunicazioni relative all'attivazione della [...] nuova sede", circostanza che ingenera una logica aspettativa di una corretta comunicazione dell'esito e dei motivi ostativi.

Nel caso di specie è evidente l'interesse dell'utente a che il trasloco si concludesse entro la data indicata nella richiesta. A fronte di tutto ciò, Fastweb nella propria memoria difensiva ha certamente dimostrato di essersi attivato ad eseguire la richiesta di trasloco e che la procedura è stata ripetutamente bocciata da Telecom, tuttavia non ha documentato in alcun modo di aver fornito all'istante le dovute comunicazioni contravvenendo a quanto prescritto nelle citate condizioni generali di contratto.

L'istante afferma infatti di aver ricevuto solo n° 6 sms a partire dal 06/12/2012 da parte di Fastweb contenenti la generica dicitura " *stiamo completando alcune verifiche tecniche che comportano tempi più lunghi per l'attivazione. La invitiamo ad attendere nostra comunicazione*". È di tutta evidenza che tali messaggi non hanno un contenuto che possa costituire valida spiegazione o giustificazione dei ritardi e del conseguenziale disservizio.

Alla luce di quanto sin qui osservato, si ritiene che l'istante abbia diritto ad un indennizzo ai sensi dell'art. 3 comma 2 della delibera AGCOM 73/11/CONS, in quanto l'operatore non ha rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o degli eventuali impedimenti che non hanno consentito la realizzazione del trasloco. Pertanto si ritiene che l'indennizzo che dovrà essere riconosciuto è pari ad euro 1.635,00, calcolato dal 26/12/2012, data entro cui Fastweb avrebbe dovuto comunicare all'utente o l'avvenuto trasloco o i motivi relativi all'impedimento dello stesso, alla data del 31/07/2013 corrispondente alla data di deposito dell'istanza di definizione, per un numero complessivo di giorni di 218 (gg. 218*7.50 pro die). Si specifica, inoltre, che l'istante ha diritto, per la mancata fruizione del servizio, al rimborso delle fatture del 27/12/2012, 25/02/2013 e del 26/04/2013 corrisposte a Fastweb ed alla cessazione del contratto in esenzione spese.

II.b) Sulla mancata lavorazione dei reclami.

Ai sensi dell'art. 8, comma 4 della delibera AGCOM 179/03/CSP, qualora un utente rivolga un reclamo al gestore, 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 finalità di prevedere l'obbligatorietà di una risposta al reclamo in forma scritta nei casi di rigetto è evidentemente quella di fornire all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un rapporto che, fisiologicamente, nasce come squilibrato in favore dell'operatore di telecomunicazioni, data la struttura con cui esso opera. La mancata risposta al reclamo, per tali ragioni, nonché in quanto costituente inadempimento contrattuale, giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", ai sensi dell'art. 11, comma 2 della richiamata delibera 179/03/CSP. Tuttavia, seppur condivisibile la tesi che fa ricadere l'onere probatorio esclusivamente sull'operatore ai sensi dell'art. 1218 C.C., è altrettanto vero che la contestazione dell'utente deve essere quantomeno suffragata da elementi indiziari (come ad esempio l'indicazione di aver contattato l'operatore durante il periodo in cui lo stesso avrebbe dovuto provvedere al trasloco o, successivamente, allo scadere dei 60 giorni previsti dal contratto per il relativo adempimento) che possono avallare l'attendibilità della richiesta. Nel caso di specie, infatti, dall'esame della documentazione in atti, ed in particolare nell'allegato 2 dell'istanza di definizione, l'istante, si limita a richiedere l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, previsto dalla delibera AGCOM 73/11/CONS, senza fare alcun cenno all'invio di eventuali reclami all'operatore. Pertanto, per tutti i suesposti motivi non si ritengono sussistere i presupposti per riconoscere l'indennizzo ex art. 11 della delibera 73/11/CONS.

RITENUTO inoltre equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di Euro 100,00, a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS, tenuto conto della materia del contendere e del comportamento complessivamente tenuto dalle parti;

CONSIDERATO che, alla luce delle considerazioni sin qui svolte, si ritiene necessario proporre una pronuncia di accoglimento delle richieste formulate con l'istanza di definizione dal
entro i limiti sopra specificati;

VISTA la relazione istruttoria predisposta dal Responsabile del procedimento e la proposta di deliberazione del Dirigente del Servizio Amministrativo di Supporto alle Autorità Indipendenti;

UDITA l'illustrazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente nella seduta dell' 16 dicembre 2013;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge, per i motivi indicati:

DELIBERA

l'accoglimento parziale delle richieste formulate dall'istante
della società Fastweb S.p.A. di:

disponendo a carico

1. procedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese ed alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile inerente l'utenza in epigrafe, mediante il rimborso dei canoni corrisposti di cui alle fatture del 27/12/2012, del 25/02/2013 e del 26/04/2013 dell'importo pari ad euro 184,92;
2. riconoscere in favore del indennizzo per il mancato trasloco ai sensi dell'art. 3, comma 2 della delibera AGCOM 73/11/CONS per un totale di € 1.635,00;
3. riconoscere la somma di € 100,00 a titolo di rimborso spese di procedura.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11 comma 4 del Regolamento approvato dalla delibera 179/03/CSP.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del Corecom nonché trasmesso all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, del D.lgs. 259/2003.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine massimo di sessanta giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del Dlgs. 259/2003.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b) del Codice del Processo Amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010 n. 104, il presente atto deliberativo può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo del Lazio, in sede giurisdizionale esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo Codice predetto, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Presidente

dott. Filippo Lucci



Il Dirigente del Servizio Amministrativo
di Supporto alle Autorità Indipendenti

Dott.ssa Michela Leacche

