AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 110

XXX / FASTWEB SPA
(GU14/303149/2020)

Il Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Il Corecom Abruzzo del 20/11/2020;

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*";

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo; 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 19 novembre 2017;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, recante *"Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19"* e, in particolare, l'articolo 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante *"Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali"* e, in particolare, l'art. 37;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare *"ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti"*, opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTA l'istanza di XXX del 09/07/2020 acquisita con protocollo n. 0295113 del 09/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante deposita istanza di definizione per lamentare: "In data 13/05/2020 è stato sospeso il servizio di telefonia e internet per la mia abitazione. Il servizio è stato sospeso senza preavviso. Il pagamento delle utenze pregresse ricevute è regolare. L'operatore telefonico contattato telefonicamente tramite servizio clienti e diffidato a mezzo mail e pec si rifiuta di riattivare la linea telefonica e internet sostenendo che ci sarebbero degli insoluti relativi all'anno 2019. Tutte le bollette del 2019 sono state regolarmente pagate e quindi la sospensione è illegittima. La mia famiglia non può utilizzare il telefono e internet, sopratutto le mie due figlie non possono collegarsi con la scuola per la didattica obbligatoria.". In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: i) Riattivazione immediata della linea telefonica e internet; ii) Indennizzo per la sospensione illegittima della linea telefonica e internet e risarcimento del danno per la sospensione illegittima dei servizi voce e internet e per l'impossibilità di usufruire delle piattaforme digitali a pagamento (Netflix, Apple TV, Sony Entratteniment, Google Play, Spotify, e per la impossibilità di usufruire della didattica on line obbligatoria per le mie due figlie (10 anni e 6 anni), pari ad euro 1.000,00 Allega: Verbale di mancato accordo del 06/07/2020; Segnalazione trasmessa via pec in data 19/05/2020 con le ricevute di consegna e di accettazione; ricevuta di versamento di euro 29,90 riferita al saldo fattura del 11/03/2020.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore osserva: rileva l'inammissibilità della stessa per mancato assolvimento dell'onere probatorio. L'utente non ha prodotto la PDA, comprovante il rapporto contrattuale, non ha fornito prova alcuna dei pagamenti effettuati nel 2019: validi per contestare la fondatezza delle ragioni per le quali l'operatore ha provveduto a sospendere i servizi contrattuali (essendosi limitato ad allegare il bollettino di pagamento di una fattura del 01/03/2020 che, evidentemente, non fa riferimento all'arco

temporale di morosità contestatogli). Altro profilo di inammissibilità lo si rinviene nel fatto che l'utente ha avanzato, altresì, una richiesta di risarcimento danni, non contemplabile in sede amministrativa, nella quale, appunto, come espressamente previsto dalla Delibera di settore, è possibile inoltrare solo domande di natura indennitaria. Posta questa necessaria premessa, deve osservarsi che controparte ha contestato una illegittima sospensione dei servizi di telefonia fissa e internet, precisamente dal 13/05/2020 al 24/05/2020: ebbene, va subito sottolineato che la segnalazione contenente la formale contestazione è pervenuta solo il 19/05/2020 (cfr doc. prodotto da controparte) e la riattivazione avvenuta il 21/05/2020 (quindi solo 2 giorni dopo) e ciò è confermato dallo stesso provvedimento di archiviazione relativo al GU5 e dunque entro il termine di 72 ore previsto dalle condizioni generali di contratto. Nulla, in ogni caso, depone a sfavore dell'operatore resistente soprattutto in termini di responsabilità contrattuale e presunta illegittima sospensione poiché quest'ultima è stata determinata dalla morosità dell'utente che ha indotto poi la Fastweb a sospendere il servizio così come previsto dalle Condizioni Generali di Contratto. Del resto (come testimoniato da schermate allegate) anche in data 29/05/2020 la Fastweb S.p.A. ha provveduto a richiedergli il pagamento dell'insoluto di € 86,04 e l'utente si è espressamente rifiutato senza addurre alcuna valida giustificazione. La Fastweb S.p.A., pertanto, chiede che il Corecom Adito dichiari l'istanza presentata dall'utente inammissibile e comunque infondata, rigettando le richieste con la stessa avanzate Produce: Provvedimento di archiviazione del GU5; Schermata richiesta pagamento del 29/05/2020; Quadro contabile.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare è opportuno chiarire che la richiesta di risarcimento del danno formulata dalla parte istante non può trovare accoglimento in questa sede. In particolare, sia la quantificazione che la liquidazione del danno (economico e morale) esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie "ove riscontri la fondatezza dell'istanza.....può 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", come previsto espressamente dal Regolamento vigente sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica. Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per le ragioni che si procede ad illustrare. La controversia ha per oggetto la contestazione dell'istante relativa all'asserita illegittima sospensione dei servizi voce e dati dal 13/05/2020 al 24/05/2020, in quanto avvenuto senza preavviso. Di converso l'operatore precisa che la segnalazione contenente la contestazione della sospensione è pervenuta in data 19/05/202, come da documento prodotto dall'istante e che la riattivazione dei servizi è avvenuta in data 21/05/2020, quindi solo dopo due giorni, come confermato dal provvedimento di archiviazione emesso dal Corecom Abruzzo. Precisa inoltre che la sospensione è stata determinata dalla morosità accumulata dall'istante il quale,

contattato in data 29/05/2020 per richiedergli pagamento dell'insoluto di euro 86,04, si rifiutava senza addurre valide giustificazione. Preliminarmente si osserva come uno dei principi fondamentali in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni (come stabilito dall'art. 3, comma 4, delibera 179/03/CSP) sia quello che 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 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversi tra utenti e operatori di comunicazione elettronica di cui all'Allegato A della Delibera Agcom 353/19/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 e di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del solo servizio interessato dal mancato pagamento. 2. Ai fini del comma 1: 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, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento; b) il mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione non risultano ulteriori fatture insolute.". A ciò si aggiunga per maggiore completezza che con l'art. 1, comma 291 della L. 160/2019 è stato espressamente previsto che: "i gestori di servizi di pubblica utilità e gli operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazioni elettroniche hanno l'obbligo di trasmettere agli utenti le comunicazioni con cui si contestano, in modo chiaro e dettagliato, gli eventuali mancati pagamenti di fatture e si comunica la sospensione delle forniture in caso di mancata regolarizzazione, con adeguato preavviso, non inferiore a quaranta giorni, tramite raccomandata con avviso di ricevimento.". È evidente che l'intento del legislatore, soprattutto nella specifica congiuntura economica e sociale che stiamo vivendo, è stato proprio quello di salvaguardare gli utenti nella fruizione dei servizi suddetti e metterli in condizione di poter saldare i propri debiti concedendogli un preavviso di 40 gg. da trasmettere con raccomandata AR prima di procedere alla sospensione dei servizi. Dalla disamina della documentazione in atti deve ritenersi acclarato che l'istante ha subito la sospensione dei servizi voce e dati in quanto tale fatto non è stato smentito dall'operatore. Nel fascicolo documentale, tuttavia, non risulta essere stata depositata dall'operatore convenuto documentazione attestante le comunicazioni trasmesse all'istante per sollecitarlo al pagamento degli importi insoluti ed il preavviso di sospensione secondo le disposizioni sopra specificate. Ne consegue pertanto che la sospensione così come effettuata non può che essere considerata illegittima facendo sorgere in capo all'istante il diritto di vedersi riconosciuto il relativo indennizzo. Ai fini del calcolo dell'indennizzo deve considerarsi quale dies a quo il 13/05/2020, data in cui è avvenuta la sospensione ed il dies ad quem il 21/05/2020, corrispondente al giorno in cui l'istante nel fascicolo documentale relativo al procedimento monitorio, ha dichiarato l'avvenuta riattivazione dei servizi. Per quanto sopra considerato, quindi, si ritiene meritevole di accoglimento la richiesta di parte

istante di corresponsione di un congruo indennizzo, proporzionale al disservizio subito, ai sensi e per gli effetti dell'art. 5 di cui all'Allegato della delibera n. 73/11/CONS s. m. e i., che prevede che "Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari aeuro 7,50 per ogni giorno di sospensione, pari ad euro 60,00 (sessanta/00), così calcolato: euro 7,50 x 8 gg. di sospensione dal 13 al 21/05/2020. UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. 1. Il Corecom Abruzzo accoglie l'istanza presentata da XXX nei confronti dell'operatore Fastweb nei termini sopra evidenziati. 2. La società Fastweb è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo pari ad euro 60,00 (sessanta/00) ai sensi e per gli effetti dell'art. 5 di cui all'Allegato della delibera n. della delibera n. 73/11/CONS s. m. e i

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.

4. La predetta Società sono tenute, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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 sul sito *web* dell'Autorità.

L'Aquila 20 Novembre 2020

F.to IL PRESIDENTE

Avv. Giuseppe La Rana

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.