

**DELIBERA N. 44**

**UGO XXX/ FASTWEB SPA  
(GU14/88279/2019)**

**Corecom Abruzzo**

NELLA riunione del Corecom Abruzzo del 26/02/2020;

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 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 l’istanza di UGO xxx del 25/02/2019 acquisita con protocollo n. 0078646 del 25/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L'istante contesta l'asserita illegittima sospensione dei servizi telefonici e dati dal 09/08/2018 al 02/09/2018 in quanto avvenuta in assenza di preavviso di sospensione da parte dell'operatore convenuto.

In particolare nell'istanza di definizione ha precisato quanto di seguito:” "In data 9 agosto 2018 al sottoscritto Ugo xxx veniva illegittimamente sospesa la linea telefonica e internet presso la propria abitazione n. utenza xxx2840, nonostante abbia pagato regolarmente tutte le fatture.

A seguito dell'indebito distacco, avvenuto peraltro senza alcun preavviso, il sottoscritto e la propria famiglia composta da 4 persone non riesce a utilizzare i computer, non riesce a vedere la televisione web, non riesce a guardare Netflix, la figlia maggiore non può utilizzare il computer per fare i compiti, e non può essere utilizzato il sistema di allarme dell'abitazione che viene gestito da remoto.

Si contesta quanto affermato nel provvedimento del 25/02/2019 (GU14/86698/2019) in quanto la data di ripristino è stata già indicata nell'allegato "formulario\_86698" alla voce "Disservizi Segnalati" n.1 e corrisponde al 2/9/2018. La S.V. è stata indotta in errore dalla circostanza che la piattaforma "ConciliaWeb" abbia prodotto, alla sezione "Disservizi Segnalati" un punto n.2 totalmente superfluo e inesatto”.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: 1) l'indennizzo di Euro 29,00 al giorno per ogni giorno di mancato funzionamento della linea telefonica e internet, nonché il risarcimento dei danni per i problemi testè descritti.

Allega:

1. Contratto; verbale di mancato accordo.

## **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore, nel contestare ed impugnare l'avversa istanza, in via del tutto preliminare, rileva l'inammissibilità parziale della stessa nella parte in cui 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, osserva che l'utente aveva presentato altro UG conclusosi il 02.08.2018 con un verbale di accordo che prevedeva lo storno dell'insoluto al 29.06.2018: orbene, dato che l'Avv. xxx non ha pagato le fatture successive a quella di Giugno, il 09.08.2018 i servizi sono stati sospesi e riattivati il 14.08.2018 a seguito di GU5 (e dunque non il 02.09.2018 come riferito dall'utente nel GU14).

La Fastweb S.p.A. gli ha comunicato la riattivazione dei servizi il 14.08.2018 con un sms inviato sul numero di cellulare indicato nell'istanza; successivamente, il 17.08.2018, l'operatore deducente (attraverso memorie) ha confermato al Corecom la riattivazione dei servizi, cui ha fatto seguito l'archiviazione del GU5 in data 20.08.2018. Ciò che deve essere messo in evidenza è che da quella data (ovvero dal 17.08.2018) non risulta alcuna ulteriore contestazione dell'utente (né tantomeno quest'ultimo l'ha allegata all'istanza), circostanza che conferma che i servizi erano regolarmente attivi. La ricostruzione dei fatti sopra riportata impone di valutare l'eventuale indennizzo per la lamentata sospensione a far data dal 09.08.2018 al 14.08.2018 e dunque ammonterebbe, ai sensi dell'art. 5 della Delibera, ad € 90 (€ 7,50 al giorno per ogni servizio accessorio).

In ogni caso, non può sottacersi che l'Avv. xxx, allo stato, presenta un insoluto di € 162,11 (cfr. quadro contabile), per il pagamento solo parziale delle fatture da quella del 01.07.2018, da quella del 01.02.2019 e l'omesso pagamento integrale della fattura del 01.03.2019.

Chiede, pertanto, in via preliminare, che l'istanza sia dichiarata parzialmente inammissibile per le ragioni spiegate in narrativa; nel merito, si dichiara disposta ad accordare all'utente un indennizzo omnicomprensivo di € 90,00 che, posto in compensazione con l'insoluto maturato dall'utente, determinerà la circostanza per cui, a tacitazione definitiva della controversia, l'Avv. xxx potrà versare all'operatore la minor somma di € 72,11.

Produce: Sms di riattivazione servizi inviato al sig. xxx il 14.08.2018; Memorie GU5 Fastweb del 17.08.2018; Provvedimento di archiviazione GU5 del 20.08.2018; Quadro contabile; Fatture insolte come da quadro contabile.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante risultano parzialmente accoglibili per le ragioni di seguito illustrate.

Nel caso di specie l'istante lamenta l'asserita reiterata sospensione amministrativa dell'utenza xxx2840 senza che ve ne fossero i presupposti dal 9 agosto al 2 settembre 2018. Chiede per tale ragione il riconoscimento dell'indennizzo di euro 700,00 e del risarcimento del danno per i disagi subiti.

Di converso Fastweb afferma che la sospensione dei servizi si sarebbe verificata per un periodo minore vale a dire dal 09.08.2018 al 14.08.2018, come effettivamente risulta nel fascicolo relativo al procedimento di urgenza conclusosi con un'archiviazione per avvenuto ripristino dei servizi.

Precisa, inoltre, che la sospensione è scaturita dal mancato pagamento delle fatture successive a giugno 2018. Prima di entrare nel merito della questione si ritiene di accogliere l'eccezione sollevata da Fastweb in merito all'inammissibilità della richiesta di riconoscimento del danno, in quanto di competenza dell'Autorità Giudiziaria.

Per quanto concerne la problematica riferita all'asserita illegittima sospensione della linea xxx2840, si osserva preliminarmente che 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 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica di cui all'Allegato A della Delibera Agcom 203/18/CONS, s. m. e i..

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".

Dalla documentazione in atti emerge innanzitutto che l'operatore non ha fornito nessun documento volto a dimostrare che l'asserita sospensione dei servizi sia stata posta in essere legittimamente, vale a dire trasmettendo all'istante il preavviso di sospensione come, peraltro, previsto dalla normativa regolamentare sopra richiamata, pertanto l'istante ha diritto a vedersi riconosciuto un indennizzo ai sensi e per gli effetti dell'art. 5 comma 1 del Regolamento indennizzi.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo in parola è necessario tuttavia stabilire l'effettivo periodo in cui i servizi sono stati sospesi. Sul punto l'istante sostiene di aver subito la sospensione dei servizi dal 09/08/2018 al 02/09/2018, mentre l'operatore convenuto ha osservato che il periodo sia stato più contenuto in quanto a seguito del procedimento di urgenza i servizi sarebbero stati ripristinati in data.

Dall'esame della documentazione presente nel fascicolo del procedimento d'urgenza n° 6981/2018 risulta che, a seguito della comunicazione dell'operatore di riattivazione dei servizi in data 17/08/2018, il procedimento medesimo è stato archiviato in data 20/08/2018, data nella quale l'utente, opportunamente contattato dal Responsabile del procedimento, confermava la funzionalità dei servizi. Ne consegue dunque che l'indennizzo per la sospensione dei servizi voce e dati potrà essere corrisposto dal 09/08/2018 al 20/08/2018.

All'istante, pertanto, spetta la somma di euro 165,00 a titolo di indennizzo per la sospensione dei servizi voce e dati come di seguito calcolati: euro 7,50 pro die \* 11 gg. \* 2 servizi (voce e dati).

Per le medesime ragioni l'istante ha diritto allo storno e/o rimborso della quota parte della fattura emessa in costanza di disservizio.

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

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

- 1.** Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza dal Sig. Ugo xxx, nei confronti dell'operatore Fastweb nei termini sopra evidenziati;
- 2.** La società Fastweb è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma pari ad euro 165,00 (centosessantacinque/00), per la sospensione dei servizi voce e dati, ai sensi e per gli effetti dell'art. 5, comma 1 di cui al regolamento Indennizzi alla delibera Agcom 73/11/CONS s. m. e i. per le ragioni sopra evidenziate;
- 3.** La società Fastweb è tenuta altresì a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante provvedendo al rimborso e/o allo storno della

quota parte delle fatture pagate emesse in costanza di sospensione per i periodi dal 09/08/2018 al 20/08/2018;

**4.** La società Fastweb è tenuta, inoltre, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

**5.** 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.

**6.** 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 sul sito *web* dell'Autorità.

L'Aquila, li 26 febbraio 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.