

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/245594/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Fastweb X

IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza della società XXX del 18/02/2020 acquisita con protocollo N. 0072959 del 18/02/2020

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

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

L’istante lamenta di avere rilevato malfunzionamenti e lentezza nella fruizione del servizio adsl, sin dall’attivazione di linea telefonica e adsl. L’istante afferma di avere sempre segnalato all’operatore tale circostanza, senza che però migliorasse il servizio. In merito a tali segnalazioni, agli atti sono presenti i riscontri dati via sms dall’operatore rispettivamente nelle date 7.7.19, 13.7.19, 18.9.19, 26.9.19 e 27.9.19. L’utente chiede a) ripristino del servizio adsl alle condizioni concordate, b) rimborso delle fatture per servizio non erogato, c) indennizzo per malfunzionamento. Quantifica i rimborsi e gli indennizzi in totali euro 1.500,00. L’istante nella propria memoria di replica afferma che il malfunzionamento è stato risolto solo in data 12.10.2019 e che la continuità delle segnalazioni, come confermata anche dall’operatore stesso, sia dimostrazione di un malfunzionamento costante dell’adsl e di una mancata risoluzione definitiva al problema da parte dell’operatore. L’utente lamenta che l’operatore abbia comunque emesso, nonostante il malfunzionamento dell’adsl e quindi il suo mancato utilizzo, la fattura n. M013473159/19 con addebito per un servizio non erogato.

L’operatore, nella propria memoria difensiva del 25.03.20, conferma le segnalazioni dell’utente affermando che tempestivamente queste sono state lavorate e i disservizi risolti entro un giorno lavorativo (art. 5.3 carta dei servizi) e che pertanto non sia dovuto alcun indennizzo (art. 6.1 carta dei servizi). L’operatore inoltre, precisa che l’utente non ha mai presentato alcun reclamo scritto. Nella propria memoria di replica, l’operatore fa notare che l’utente ha confermato nella propria memoria di replica le date delle segnalazioni e le corrispondenti risoluzioni (7-13.7.2019 e 17-25.10.2019), affermando la cessazione del malfunzionamento dell’adsl in data 12.10.19; pertanto l’operatore ritiene che nei periodi in cui l’utente non ha fatto segnalazioni, l’adsl fosse fornita correttamente.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere solo parzialmente accolte come di seguito precisato. Premesso che l'operatore ha confermato le segnalazioni dell'utente del 7.7.19, 10.7.19, 13.7.19, 17.9.19, 25.9.19, si può effettivamente ritenere che il disservizio subito dall'utente sia stato, sì continuativo, ma limitato al periodo dal 7 al 13.7.2019 (dagli atti infatti non è dato comprendere se il disservizio sia stato effettivamente risolto il 13 stesso o i giorni successivi) e successivamente dal 17.9.19 al 12.10.2019 (data in cui l'utente afferma che il malfunzionamento sia stato risolto, elemento che l'operatore non contesta); pertanto per totali 33 giorni. La delibera Agcom n. 179/03/CSP prevede l'obbligo per gli operatori di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, con la conseguenza che in tutti i casi di malfunzionamento, allorquando l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, equivalendo l'inesatto adempimento, secondo il disposto dell'articolo 1218 c.c., ad inadempimento e come tale idoneo a far sorgere una responsabilità contrattuale in capo al debitore/operatore con diritto per l'utente allo storno delle fatture emesse con riferimento ai periodi in cui non ha potuto usufruire del servizio. Tale principio ha trovato nel tempo costante applicazione nei provvedimenti dell'Autorità (ex multis delibere 80/12/CIR, 104/16/CIR) oltre che dei Corecom (ex multis, delibera Abruzzo 5/11, Friuli Venezia Giulia 53/12, Puglia 15/11, Toscana 3/10 e 42/18). In particolare il Corecom Emilia Romagna con la delibera n. 17/12 ha espressamente ritenuto che "a fronte di una domanda dell'utente relativa a disservizi della linea, non è accoglibile la richiesta di rigetto formulata dal gestore sulla base del fatto che i disservizi siano stati risolti nei termini previsti dalla Carta dei servizi. Infatti tale argomentazione, con cui di fatto l'operatore ammette l'esistenza dei disservizi lamentati dall'utente, non esonera il gestore dall'indennizzare l'utente, poiché altrimenti potrebbe somministrare il servizio in maniera discontinua senza incorrere in responsabilità". A fronte di tale premessa ed in punto alle richieste dell'istante: La domanda a) di ripristino del servizio adsl alle condizioni concordate risulta superata in quanto, per ammissione dell'utente e conferma dell'operatore, il malfunzionamento è stato risolto in data 12.10.2019 e quindi già prima del deposito dell'istanza datata 18.2.2020. La domanda b) di rimborso delle fatture per servizio non erogato non può essere accolta. Invero l'istante non produce le fatture contestate e lamenta la discontinuità del servizio adsl ma non del servizio voce, altresì fornito. Non specifica neppure il quantum di cui richiede lo storno, pertanto la domanda risulta vaga e generica e non può essere accolta. La domanda c) di indennizzo per malfunzionamento deve essere accolta. In virtù di quanto già rappresentato nella premessa di cui sopra, consegue che l'utente abbia diritto al rimborso di quanto pagato per il servizio adsl non usufruito come contrattualmente previsto nei 33 giorni conteggiati e, in applicazione dell'art. 6, comma 2 e dell'art. 13, comma 3 del Regolamento indennizzi, abbia diritto alla liquidazione di importo complessivo di euro 198,00 (3,00 x 33 giorni x 2 trattandosi di utenza affari) a titolo indennizzo per il malfunzionamento dell'adsl.

DETERMINA

- Fastweb X, in parziale accoglimento dell'istanza del 18/02/2020, è tenuta a 1. La società Fastweb X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: I. euro 198,00 (centonovantotto/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento dell'adsl dal 7.7.2019 al 13.7.2019 e dal 17.9.2019 al 12.10.2019 per il numero di 33 giorni secondo quanto previsto dall'art. 6, comma 3, e dall'art. 13, comma 3, del Regolamento indennizzi.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Rita Filippini