

DECRETO DIRETTORIALE Corecom FVG Fascicolo n. GU14/255522/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXX - Smart Soft srl

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;

VISTO l'Accordo Quadro 2018 tra Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, del 28 novembre 2017, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS del 19 ottobre 2017;

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 “Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.)” in particolare l’articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale “il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell’Autorità, ad esso delegate ai sensi dell’articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all’articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53”;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, stipulata tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia in data 27 dicembre 2017, come prorogata dalla delibera n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020;

VISTA l’istanza dell’utente XXXXXX, del 10/03/2020 acquisita con protocollo n. 0108498 del 10/03/2020

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:

Posizione dell'Istante. L'istante, titolare del codice cliente XXXXXX, ha contestato a Smart Soft Srl , di seguito Smart, la mancata attivazione del servizio telefonico a partire dalla stipula del contratto, con profilo Smartweb 24 -Performance 110, avvenuta in data 07/07/2018. Nonostante i numerosi solleciti al tecnico intervenuto in loco, nessun servizio telefonico è stato mai fornito all'utente. A dicembre 2018 il sig. XXXXXX ha effettuato la disdetta del contratto ed in data 21 gennaio 2019 l'istante ha chiesto copia di eventuale documentazione contrattuale in possesso di Smart . L'utente lamenta come il contratto fosse fuorviante riguardo ai servizi attivi. L'offerta Smartweb24-Performance 110 ha creato un ragionevole convincimento all'utente che al prezzo indicato venisse fornito sia il servizio internet che il servizio voce. Inoltre i due reclami inviati dall'istante via pec rispettivamente in data 23/01/2019 e 21/03/2019 sono rimasti senza riscontro. Sulla base di tali premesse l'istante ha chiesto: a) lo storno di quanto indebitamente fatturato; b) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami; c) l'indennizzo per la mancata fornitura del servizio voce prospettato dal contratto sottoscritto; d) il rimborso delle spese sostenute per la gestione della situazione quantificate in € 150,00.

Posizione dell'Operatore. L'operatore Smart Soft Srl, rappresentato in tale procedimento dall'avv.to XXXXXX dello Studio legale XXXXXX di Torre del Greco (NA), ha presentato delle note difensive in sede di

conciliazione in data d.d. 14/11/2019, che ha ritenuto di riproporre in sede di definizione della controversia. Nelle stesse contesta il reclamo presentato dall'istante tramite la procedura conciliativa UG/203075/2019, definita speculativa oltre che infondata in fatto ed in diritto. Il gestore ha contestato in primis la mancata titolarità in capo al tecnico intervenuto presso il domicilio dell'istante, non essendo dipendente del gestore. Inoltre ha contestato il fatto che l'utente abbia acquistato un telefono Voip di sua iniziativa, pretendendo poi che fosse configurato dal personale della Smart Soft Srl stessa. La società Smart Soft Srl nel 2018 ha fatturato al cliente un Router (noleggio) con un abbonamento internet. Tutto ciò ha comportato, secondo l'operatore, un'impossibilità di utilizzo dell'apparecchio per colpa esclusiva del cliente. L'utente non ha voluto utilizzare un telefono Voip fornito da Smart Soft, di cui sarebbe stata garantita anche l'assistenza all'installazione. Smart Soft ha concluso la nota difensiva adducendo al fatto che il consumatore non ha provveduto a rispettare il contratto e le obbligazioni in esso previste. Ha replicato in sede di controdeduzioni come per stessa ammissione di parte istante il tecnico fosse fornito dal signor XXXXXX e non certo dalla Smart che quindi non poteva intervenire su apparecchi in vendita e direttamente configurati per l'utilizzo previsto dal contratto.

Motivazione del Provvedimento. Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche ai sensi della Delibera 203/18/CONS e successive integrazioni e modificazioni. Ciò premesso, alla luce di quanto emerso in corso di istruttoria e dalla documentazione allegata agli atti, le richieste formulate da parte istante possono essere parzialmente accolte per le motivazioni di seguito specificate. In merito alla richiesta di cui al punto a) si osserva che parte ricorrente dimette la fattura n. XXXXXX/ SW del 19/12/2018 con importi relativi al canone 08/01/2019-06/02/2019. Considerato che la Smart, aveva preso in carico la disdetta dell'abbonamento già dal 27/12/2018, la fattura dichiarata - da parte istante inevasa - può essere stornata. Relativamente alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami di cui al punto b) la stessa viene rigettata. Si osserva infatti che parte istante dichiara di aver inviato due pec rispettivamente dd. 23/01/19 e 21/03/19 rimaste inevasate. Tali segnalazioni non si possono configurare come reclami in quanto invitano il gestore a fornire copia di eventuale proprio possesso di documentazione contrattuale e comunque risultano formulati successivamente alla richiesta di cessazione del rapporto contrattuale.; l'art. 8 della delibera 179/03/CSP recita testualmente " Gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti". La richiesta di indennizzo per la mancata fornitura del servizio voce di cui al punto c) non risulta accoglibile, il contatto con il tecnico, peraltro al servizio dell'agente commerciale della Smart, ai fini dell'attivazione della linea voce non risulta essere la procedura prevista contrattualmente dalla Smart che di fatto fornisce in sede di richiesta di "adesione ai servizi" i recapiti di riferimento ai fini del ricorso all'assistenza clienti. La Carta servizi della Società, oltre ad indicare i riferimenti predetti, stabilisce all'art. 3 che per la fruizione dei servizi internet e di telefonia Voip è necessario dotarsi di apparati per la ricezione del segnale per la fruizione dei servizi internet e della telefonia Voip che vengono acquistati dal cliente o, se previsto, noleggiati o concessi in comodato d'uso. La tipologia e l'installazione degli apparati possono variare a seconda del servizio richiesto dal cliente. Qualora sia prevista e/o richiesta l'installazione di apparati, il relativo costo sarà a carico del cliente se la stessa verrà eseguita a cura di tecnici incaricati da Smart Soft. Non sarà invece applicato alcun costo di installazione se il cliente procederà alla stessa in maniera autonoma. Considerato quindi che parte istante ha preferito servirsi di apparecchiatura già in proprio possesso doveva farsi parte diligente per la relativa attivazione o qualora ciò non fosse possibile ricorrere alla tecnologia direttamente fornita dal Gestore e con tecnici della Società Smart, tramite i canali indicati in contratto e nella carta dei Servizi. Relativamente al punto d) la richiesta viene respinta poiché la procedura si è svolta integralmente on line e perché non risulta presentata alcuna giustificazione di spesa per la stessa.

DETERMINA

- Smart Soft srl, in parziale accoglimento dell'istanza del 10/03/2020, è tenuta a stornare la fattura n. XXXXXX/ SW del 19/12/2018 con importi relativi al canone 08/01/2019-06/02/2019 per un importo complessivo di € 32,90.

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
Roberta Sartor

ROBERTA SARTOR
CORECOM FVG