

CO.RE.COM. CAL/FP

DELIBERAZIONE N. 44-2016

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Vinci xxxx c/ Fastweb xxxx - utenza n. xxxxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 03-10-2016, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Rotta Dott. Giuseppe	Presidente
Cileone Avv. Massimiliano	Vicepresidente
Santacroce Avv. Frank Mario	Segretario

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com;

Visti:

la legge 14 novembre 1995, n. 481, *"Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità"*;

la legge 31 luglio 1997, n. 249, *"Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo"*, in particolare l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, *"Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom"* e succ. modif. ed int.;

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 4 dicembre 2008;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Calabria ed il Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons. del 19 aprile 2007, *"Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"*, di seguito "Regolamento";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, *"Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori"*, di seguito "Regolamento indennizzi";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, *"Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni"*;

Vista l'istanza dell'utente menzionato in oggetto, presentata in data 29 luglio 2015 ed acquisita al prot. n. 38421;

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

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato il malfunzionamento del servizio offerto, la sospensione del servizio, l'emissione di fatturazioni indebite, pratica commerciale scorretta e ingannevole e la mancata risposta ai reclami nei confronti della Società indicata in epigrafe. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, ha dichiarato quanto segue:

- a. in data 20 marzo 2013, sottoscriveva un contratto "Fastweb Business Voce e Dati", da 30 linee telefoniche, per la gestione della propria attività di call center;
- b. dal mese di ottobre 2014, la linea era soggetta a numerosi malfunzionamenti, aventi come conseguenza l'intermittenza del servizio offerto;
- c. a seguito di ciò, l'istante inviava numerosi reclami alla società resistente, che producevano una lunga serie di interventi tecnici;
- d. in data 20 novembre 2014 l'utente, su proposta dei tecnici della società resistente, al fine di risolvere i problemi di malfunzionamento, sottoscriveva la richiesta di riduzione da 30 a 15 linee con un downgrade di banda da 8 a 4, con conseguenze riduzione del costo dei servizi da € 1.160,00 a € 530,00 al mese, più il costo di € 300,00 una tantum, per la variazione del numero di linee e della banda;
- e. nonostante la detta riduzione delle linee, il malfunzionamento persisteva fino alla fine di marzo 2015, anche a causa della circostanza che l'effettiva riduzione avveniva solo il 22 febbraio 2015;
- f. all'utente, inoltre, continuavano a pervenire le fatture con il precedente costo, riguardante le 30 linee, anziché quello pattuito in data 20 novembre 2014.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

- a. un indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- b. lo storno delle fatturazioni indebite;
- c. un indennizzo per il malfunzionamento della linea;
- d. un indennizzo per sospensione amministrativa del 18 dicembre 2014 al 26 marzo 2015.

2. La posizione dell'operatore

La società convenuta, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, chiede l'inammissibilità delle richieste non coincidenti con quelle di cui all'istanza di conciliazione, e nel merito specifica:

- a. Dalla documentazione allegata da controparte, si evince che i servizi hanno regolarmente funzionato, fatta eccezione per qualche giorno tra ottobre, novembre e dicembre 2014 e il 13 febbraio 2015, per un totale di una ventina di giorni di disservizio;
- b. Il giorno 20 febbraio è avvenuto il downgrade da 30 a 15 linee;
- c. Nella fattura n. LA00047xxx del 14 marzo 2015 sono stati stornati i canoni di abbonamento dalla data di richiesta del downgrade alla data in cui lo stesso è stato effettuato;
- d. La fattura n. LA00001xxx, del 14 gennaio 2015, di € 2.831,32, contenente le somme successivamente stornate, risulta non pagata, così come le successive;
- e. Il reclamo del 16 ottobre 2014 è riscontrato dal rapporto di intervento, depositato dall'utente;
- f. Il reclamo del 21 febbraio è riscontrato dalla fattura di marzo 2015, con la quale si è proceduto all'adeguamento dei canoni;
- g. Nel periodo in cui si lamenta la sospensione per morosità (18 dicembre 2014 - 26 marzo 2015), l'utente non era moroso, e, inoltre, vi sono stati vari interventi tecnici, che non sarebbero stati possibili in caso di sospensione;
- h. La posizione debitoria dell'istante al mese di luglio 2015 è di € 5.833,52.

In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

PRELIMINARMENTE, questo Ufficio non ritiene necessaria, ai fini della definizione del presente procedimento la fissazione dell'udienza di discussione, ai sensi dell'art. 16, comma 4, del Regolamento, in quanto entrambe le parti hanno utilmente

articolato le proprie tesi difensive ed è stato convenientemente garantito il contraddittorio; inoltre, il fascicolo risulta adeguatamente documentato e la controversia è matura per la decisione.

PRELIMINARMENTE, occorre chiarire che dal verbale di mancata conciliazione del 15 maggio 2015 risulta che le richieste di parte istante si riferivano a sospensione fonia – adsl per cause tecniche, violazione contrattuale e addebito somme in contestazione, per cui risultano ammissibili, esclusivamente le domande di indennizzo per sospensione o malfunzionamento per cause tecniche e di storno delle fatturazioni indebite.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato.

La ricorrente lamenta il malfunzionamento del servizio, fonia e adsl, sulla propria utenza business, da ottobre 2014 al 26 marzo 2015, tale malfunzionamento risulta essere provato dai numerosi interventi tecnici, che si sono susseguiti nel tempo e, che, tuttavia, non hanno portato alla risoluzione della problematica, tanto che è stato necessario procedere ad un downgrade da 30 a 15 linee. Il malfunzionamento, inoltre, ha comportato, per stessa ammissione della società resistente, un'interruzione del servizio per un totale di 20 giorni. Sul punto, si ricorda che in base all'articolo 3, comma 4, delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Ne consegue che allorquando l'utente non possa pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio oggetto del contratto, l'operatore di comunicazioni debba considerarsi inadempiente.

Si specifica, che in realtà, per come si evince dalla documentazione allegata dalle parti, non si tratta di 30 linee telefoniche, ma di una sola linea con attribuzione di più numerazioni.

Per tale motivo, la richiesta di indennizzo per malfunzionamento dei servizi appare fondata e meritevole di accoglimento e all'istante è riconosciuto l'indennizzo previsto dall'articolo 5, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2 del Regolamento adottato con delibera n. 73/11/CONS, per i venti giorni di disservizio ammessi dalla stessa società resistente, per un totale di euro 400,00 (quattrocento/00) e l'indennizzo previsto dall'articolo 5, comma 2 in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2 del detto Regolamento indennizzi, dal 10 ottobre 2014 al 22 febbraio 2015 (esclusi i venti giorni già indennizzati), giorno dell'ultimo intervento tecnico, pari a 115 giorni, per un totale di euro 1.150,00 (millecentocinquanta/00).

Inoltre, qualora l'utente, come nel caso di specie, lamenti malfunzionamenti e lentezza del servizio rispetto a quanto previsto contrattualmente, questi avrà diritto, oltre che all'indennizzo per ogni giorno di disservizio, anche al rimborso o allo storno di quanto versato o richiesto per il servizio non fruito o non esattamente fruito, in quanto l'inesatto adempimento, secondo il disposto dell'articolo 1218 c.c., equivale ad inadempimento e come tale è idoneo a far sorgere una responsabilità contrattuale in capo al debitore.

Pertanto, la società è tenuta a stornare, in misura pari alla metà, ai sensi dell'articolo 12, comma 4, del citato Regolamento, le fatturazioni relative ai mesi da ottobre 2014 a febbraio 2015.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, l'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura sancisce che, nel determinare tali rimborsi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione";

Ciò stante, atteso che, nonostante la fondatezza del ricorso, il tentativo di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti e l'utente è stato onerato di ulteriori ed inutili spese per la presentazione dell'istanza di definizione della controversia e per predisporre la difesa, in ragione di quanto appena espresso, ricorrono le condizioni per riconoscere alla ricorrente la somma di € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udito il Presidente, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente:

- 1) L'accoglimento parziale (tranne le richieste di indennizzo per mancata risposta ai reclami e per sospensione del servizio per cause amministrative) delle richieste di indennizzo e storno avanzate dalla sig.ra Vinci A., con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Fastweb;
- 2) La società Fastweb è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di € 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - a) € 400,00 (quattrocento/00) a titolo di indennizzo per interruzione del servizio per motivi tecnici
 - b) € 1.150,00 (millecentocinquanta/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio;
- 3) La società Fastweb S.p.A. è tenuta a stornare all'istante, in misura pari alla metà, le fatture relative ai mesi da ottobre 2014 a febbraio 2015;
- 4) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (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 decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;
- 6) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
- 7) 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 sui siti *web* del Co.Re.Com. e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Presidente

F.to Dott. Giuseppe Rotta

Il Segretario

F.to Avv. Frank Mario Santacroce

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Direttore

F.to Avv. Rosario Carnevale