

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N. 130

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Ecomediterranea xxx /Fastweb xxx. Utenze n. xxx; xxx.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 15/05/2014, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

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

Visti:

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;

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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del 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.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" 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 ed il Corecom 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. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

Vista l'istanza del 22 gennaio 2014, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 3093, con cui il nominato in oggetto ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in atto con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons e succ. modif. ed int.;

Vista la nota del 23 gennaio 2014 (prot. n. 3411), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'istante menzionato in oggetto ha introdotto il presente procedimento per la definizione della controversia in atto con la Società in epigrafe, lamentando la totale assenza dei servizi fonia + ADSL nei mesi di ottobre, novembre e dicembre 2012 e reiterati malfunzionamenti dal mese di gennaio 2013, constatati da tre verbali di sopralluogo tecnico (in atti). Riferisce di aver dovuto richiedere la migrazione a Telecom sat e di continuare a dover corrispondere a Fastweb i corrispettivi per il servizio ADSL non fruito.

Allega alcuni reclami inoltrati al servizio clienti dell'operatore, nonché i rapporti di intervento tecnico sul servizio ADSL del 20 e 27 dicembre 2012.

In relazione a detta controversia è stato promosso un tentativo di conciliazione, conclusosi con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 4 dicembre 2013, in atti.

L'istante chiede un provvedimento di definizione della controversia che condanni l'operatore all'indennizzo per mancata fornitura dei servizi fonia + ADSL nel periodo ottobre/dicembre 2012 e per mancata fornitura del servizio ADSL dal mese di gennaio 2013 in avanti; allo storno e/o ripetizione delle somme conteggiate nelle fatture emesse per il servizio ADSL da ottobre 2012 in avanti; alla cessazione della linea ADSL senza costi aggiuntivi ed al risarcimento dei danni; all'azzeramento della relativa posizione debitoria.

La società convenuta nella memoria di difesa, respinge ogni addebito, eccependo preliminarmente, l'inammissibilità delle richieste formulate con l'odierno ricorso, nella parte in cui le stesse non siano coincidenti con le richieste formulate in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione.

Nel merito, la resistente eccepisce la totale infondatezza delle richieste avversarie, contestando l'affermazione relativa al totale isolamento della linea voce e dell'adsl nei mesi di ottobre, novembre e dicembre 2012 ed esibendo, a tal fine, i tabulati telefonici relativi alle fatture n. xxx del 14/10/2012, n. xxx del 14/12/2012 e n. xxx del 14/2/2013, dai quali si evince la regolare fornitura del servizio voce e l'utilizzo quotidiano del servizio da parte dell'utente.

Quanto al servizio di connessione ad internet, che, stando alle dichiarazioni di controparte, sarebbe stato totalmente assente dal mese di ottobre 2012 al mese di gennaio 2013, l'operatore eccepisce l'infondatezza di tale affermazione, esibendo in atti la schermata Trouble Ticketing System, da cui si evince l'esistenza di un malfunzionamento non continuo, che va dal 3 dicembre 2012 al 18 gennaio 2013. Ai sensi della propria Carta dei servizi, la società resistente è tenuta ad intervenire entro 72 ore dal verificarsi del disservizio, per rimuoverlo tempestivamente. In proposito, l'operatore conferma di avere prontamente risolto il guasto nei termini contrattuali.

Con riferimento alla mancata disattivazione del servizio internet, a seguito della richiesta del cliente, datata 2 marzo 2013, Fastweb assume che nessuna responsabilità possa esserle attribuita, avendo comunicato, con mail del 18 marzo 2013, che detta richiesta non poteva essere processata per il fatto che era preliminarmente necessario recedere dal vecchio contratto e sottoscriverne uno nuovo che prevedesse il solo servizio "Fast internet".

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile.

Va dichiarata inammissibile la domanda di risarcimento del danno conseguente ai disservizi subiti, per incompetenza dell'organo adito a decidere su qualsiasi richiesta risarcitoria, ai sensi dell' art. 19, comma 4 della delibera Agcom n. 173/07/Cons.

Deve rigettarsi, in quanto non fondata, l'eccezione di inammissibilità sollevata dal convenuto in relazione alla non coincidenza delle richieste formulate con l'odierno ricorso rispetto alle richieste formulate in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione.

Quanto al comportamento delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo, come da verbale di mancata conciliazione, in atti, e che l'udienza di secondo grado non si è tenuta, in quanto ininfluenza ai fini della decisione.

2. Riguardo al merito.

L'odierno ricorrente lamenta la totale assenza dei servizi fonia + ADSL nei mesi di ottobre, novembre e dicembre 2012 e reiterati malfunzionamenti dal mese di gennaio 2013; per il che, avanza richiesta di indennizzo/rimborso/storno.

2.1 Sulla totale interruzione dei servizi voce + ADSL nel periodo ottobre /dicembre 2012.

La domanda di indennizzo per i disservizi in questione viene accolta nei termini seguenti.

Anzitutto, l'affermazione secondo cui i servizi suddetti non sarebbero stati erogati integralmente nei mesi di ottobre, novembre e dicembre 2012, risulta confutata dai tabulati telefonici esibiti dall'operatore, dai quali emerge l'esistenza di regolare traffico voce nei mesi su indicati. Per quanto concerne il servizio di connessione ad internet, l'operatore, esibendo la relativa schermata di sistema, conferma l'esistenza di diversi episodi di malfunzionamento, discontinui, dal 3 dicembre 2012 al 18 gennaio 2013, dimostrando, tuttavia, di essersi attivato tempestivamente per risolvere gli inconvenienti segnalati, ovvero entro le 72 ore dal verificarsi del disservizio, come previsto dalla propria Carta dei servizi.

Nondimeno, dall'esame dei rapporti tecnici esibiti in atti, datati 20 e 27 dicembre 2012, emergono problemi di malfunzionamento del router con iniziali difficoltà di configurazione, che appaiono risolti in data 27 dicembre 2012.

Per quanto sopra, considerato che l'operatore Fastweb è tenuto a risolvere gli inconvenienti sopra segnalati nel termine di 72 ore dal verificarsi del disservizio, vista tutta la documentazione in atti, si stabilisce che lo stesso corrisponda all'odierno utente un indennizzo per 5 giorni di disservizio ADSL, al parametro previsto dal combinato disposto di cui all'art. 5, comma 1, art. 12, comma 2, All. A alla delibera n. 73/11/Cons, per complessivi € 50,00 (cinquanta/00).

2.2 Sul malfunzionamento/mancata fornitura del servizio ADSL da gennaio 2013 in avanti.

Le dichiarazioni dell'odierno istante circa il malfunzionamento/mancata fornitura del servizio ADSL nel periodo in questione non risultano confermate ed, anzi, sono confutate dai tabulati di traffico.

L'istruttoria condotta sulla scorta delle divergenti dichiarazioni delle parti e della documentazione acquisita ha, invece, accertato che la società ricorrente, avendo, in costanza di contratto, patito alcuni episodi di malfunzionamento del servizio ADSL, si è determinata a chiedere la modifica delle originarie condizioni contrattuali, come risulta dalla propria missiva del 2 marzo 2013, inoltrata al servizio clienti dell'operatore qui considerato. La richiesta risulta essere stata riscontrata negativamente da Fastweb, per il semplice fatto, come sostiene la difesa dell'operatore, che "per attivare il solo servizio internet era necessario recedere dal vecchio contratto e sottoscriverne uno nuovo che prevedesse il solo servizio Fast internet". Orbene, stante quanto testè esposto, la mancata disattivazione del servizio internet risulta determinata, non già da ostacoli/impossibilità di natura tecnica, bensì dalla mancata sottoscrizione di un nuovo contratto tra le parti, che modificasse le condizioni originarie, limitando il rapporto contrattuale all'erogazione del solo servizio voce. La richiesta dell'odierno utente può configurarsi quale richiesta di recesso parziale dal contratto in essere con Fastweb, limitatamente al servizio di connessione ad internet. Tale richiesta, in quanto tecnicamente percorribile (come emerge in atti), avrebbe dovuto essere evasa nei termini imposti dalla vigente normativa di settore, permettendo al cliente di migrare la linea verso altro operatore, limitatamente al servizio internet, come da questi richiesto.

In proposito, va osservato che la normativa di settore riconosce agli utenti il diritto di recedere liberamente dai contratti, senza vincoli temporali e senza spese ingiustificate, salvo il rispetto di un termine di preavviso non superiore a 30 giorni (art. 1, comma 3, Legge n. 40/2007). La violazione delle norme sull'esercizio del diritto di recesso e la pretesa, da parte del gestore, di prestazioni pecuniarie a fronte di servizi non usufruiti integra una condotta vessatoria da parte dell'operatore responsabile di tali inadempimenti.

In ragione di quanto appena espresso, si ravvisa una responsabilità della società Fastweb, ex art. 1218 cod. civ., per la mancata lavorazione della pratica di recesso parziale dal contratto di che trattasi, limitatamente al servizio di connessione ad internet. Per le ipotesi di mancata presa in carico/lavorazione del recesso, l'Agcom, fornendo un'interpretazione autentica del Regolamento indennizzi, di cui alla delibera 73/11/Cons, ha chiarito di non aver previsto la corresponsione di un indennizzo all'utente (infatti la fattispecie qui in esame non risulta contemplata nel citato Regolamento) in quanto ritiene che, in

siffatte ipotesi di disservizio, il solo rimborso o lo storno degli addebiti successivi alla richiesta di recesso (anche in caso di eventuale utilizzo dei servizi disdettati) siano, di per sé, sufficienti a compensare il pregiudizio arrecato all'utente dalla mancata lavorazione del recesso da questi richiesto.

Tanto premesso, in ragione delle su esposte considerazioni, si dispone che la società Fastweb proceda allo storno, da tutte le fatture emesse nei confronti dell'odierno ricorrente e con effetto dal mese di aprile 2013 in avanti, di tutti gli importi addebitati a titolo di canoni/consumi per il servizio ADSL, disdettato con missiva del 2 marzo 2013. Diversamente, qualora dette fatture siano già state pagate, la società Fastweb dovrà provvedere a disporre il rimborso, in favore del ricorrente, delle voci sopra indicate, con effetto dal mese di aprile 2013.

Per quanto sopra esposto, ravvisata la fondatezza delle pretese di parte ricorrente, si stabilisce che la società Fastweb provveda ai seguenti adempimenti a favore della ricorrente di cui in epigrafe:

- indennizzo di € 50,00 (cinquanta/00) per 5 giorni di disservizio ADSL, ai sensi del combinato disposto di cui all'art. 5, comma 1 – art 12, comma 2, All. A alla delibera n. 73/11/Cons;
- storno parziale di tutte le fatture emesse nei confronti dell'odierno ricorrente, e con effetto dal mese di aprile 2013 in avanti, limitatamente agli importi addebitati a titolo di canoni/consumi per il servizio ADSL. Qualora dette fatture siano già state pagate, la società Fastweb dovrà provvedere a disporre il rimborso, a favore del ricorrente, delle voci sopra indicate, con effetto dal mese di aprile 2013;

Ritenuto che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Corecom all'esito della procedura di definizione, devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

3. Sulle 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, in sede conciliativa, l'operatore ha aderito all'udienza fissata dal Co.Re.Com. Calabria, pur senza raggiungere l'accordo, si ritiene equo che questi versi all'utente il solo rimborso di € 50,00 (cinquanta/00) per le 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;

Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, 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 delle richieste di indennizzo/rimborso/storno avanzate dal ricorrente in oggetto, stabilendo che l'operatore Fastweb provveda ai seguenti adempimenti:
 - a) indennizzo, a favore del ricorrente, di € 50,00 (cinquanta/00) per 5 giorni di disservizio ADSL, ai sensi del combinato disposto di cui all'art. 5, comma 1 – art 12, comma 2, All. A alla delibera n. 73/11/Cons;
 - b) storno parziale, a favore del ricorrente, di tutte le fatture emesse e con effetto dal mese di aprile 2013 in avanti, limitatamente agli importi addebitati a titolo di canoni/consumi per il servizio ADSL. Qualora dette fatture siano già state pagate, la società Fastweb dovrà provvedere a disporre il rimborso, a favore del ricorrente, delle voci sopra indicate, con effetto dal mese di aprile 2013;
 - c) € 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura;
- 2) Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- 3) E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/Cons.;

- 4) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come disposto dall'art. 98, comma 11 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
- 5) La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 6) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

I Componenti

Dott. Gregorio Corigliano

Prof. Carmelo Carabetta

Il Presidente
Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore

Avv. Rosario Carnevale