

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.224
LEGISLATURA	X

Il giorno 12 settembre 2017 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa RITA FILIPPINI

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / FASTWEB X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

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

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Visto 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;

Vista la "*Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Viste le delibere Agcom n. 69/11/CIR, n. 9/12/CIR, n. 34/12/CIR, n. 38/12/CIR, n. 82/12/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR, n. 127/12/CIR e n. 130/12/CIR;

Viste le Delibere Corecom Abruzzo n. 5/11 e n. 10/11; Corecom Lazio n. 29/12 e Corecom Emilia-Romagna n. 11/11 e Corecom Puglia n. 33/12;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio, dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.1791);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 12 settembre 2017;

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

In data 13.03.2014, l'istante sottoscriveva un contratto con la società Fastweb X (di seguito Fastweb) denominato "Business Class" per l'utenza 0542XXXXXX

A causa di gravi inadempimenti da parte dell'operatore, dovuti a problemi tecnici di malfunzionamento, in data 08.05.2014 l'utente effettuava formale disdetta.

In data 16.05.2014, l'utente inviava un'ulteriore reclamo a mezzo raccomandata al quale però non seguiva alcun riscontro da parte di Fastweb che anzi continuava ad emettere fatture, regolarmente saldate, nonostante la disdetta precedentemente inviata.

Precisa inoltre parte istante, di avere sostenuto il costo per un intervento tecnico che comunque non si dimostrava risolutivo.

In base a tali premesse, l'utente richiedeva:

- a) lo storno dell'integrale posizione debitoria con ritiro a cura e spese dell'operatore della pratica di recupero crediti;
- b) Il rimborso delle maggiori somme corrisposte e non dovute sia per le fatture che per l'intervento tecnico;
- c) gli indennizzi per la mancata risposta al reclamo dal giorno 08.05.2014 al giorno dell'udienza di conciliazione e quantificati in euro 254,00;
- d) indennizzi per il malfunzionamento dei servizi voce, adsl e pos da calcolarsi dal giorno 13.03.2014 al giorno 08.05.2014 per un totale di euro 1.120,00;
- e) Il rimborso delle spese legali quantificato in euro 150,00.

2. La posizione dell'operatore Fastweb

Fastweb, nella propria memoria costitutiva confermava la sottoscrizione della proposta di abbonamento per la fornitura di servizi di telecomunicazione destinati ad utenza "professionale". Rilevava poi come nessuna contestazione specifica circa la funzionalità dei servizi fonia/fax e dati fosse mai pervenuta dall'utente e come, a riprova, il traffico telefonico realizzato sull'utenza ne dimostrasse la perfetta funzionalità.

Specificava come il servizio pos asseritamente malfunzionante, non rientrasse comunque tra quelli erogati da Fastweb, in quanto concernenti la funzionalità di apparato, non di proprietà del gestore, e, pertanto, con esclusione di qualsivoglia responsabilità dell'operatore telefonico ai sensi dell'art. 12 del regolamento negoziale.

Confermava quindi l'invio della comunicazione di recesso dell'istante in data 08.05.2014, nella quale non veniva indicata alcuna motivazione né un preteso inadempimento tale da giustificare la risoluzione per fatto e colpa del gestore. Solo nella successiva comunicazione del 16.05.2014, parte istante provvedeva a corredare la propria disdetta delle ragioni a fondamento della stessa. Nella fattura del 14.06.2014, risolto il rapporto contrattuale, Fastweb provvedeva quindi all'accredito dei canoni anticipati relativi al periodo successivo alla cessazione dei servizi.

Restavano insolute le fatture n. 4387371/14 e 5795025/14 per complessivi euro 229,16.

Quanto "al rimborso maggiori somme corrisposte e non dovute (...) per le fatture" segnalava che nella fattura di "chiusura" n. 4387371/14 aveva già provveduto ad accreditare al cliente i canoni anticipati e riferiti al periodo successivo al termine di efficacia del rapporto negoziale (ossia dal giorno 11.06.2014 in poi); quanto al "rimborso (...) per l'intervento tecnico" sottolineava come trattasi di risarcimento di preteso danno emergente non solo rimasto non comprovato ma in ogni caso estraneo alla competenza decisoria dell'Autorità adita ai sensi dell'art. 2 Delibera 73/11/CONS; quanto agli "indennizzi per mancata risposta al reclamo" rilevava che, ai fini dell'esatto conteggio, il *dies a quo* è costituito dalla data di ricezione del primo reclamo inviato dal cliente, ossia dal 20.05.2014, non costituendo reclamo la mera comunicazione di recesso datata 08.05.2014 e, il *dies ad quem*, dalla data di comunicazione elettronica inviata da Fastweb in data 24.10.2014; quanto "agli indennizzi per il malfunzionamento dei servizi voce, adsl e pos", evidenziava come la problematica concerna il solo servizio pos, con la conseguente necessità di almeno dimezzare l'indennizzo previsto e, dall'altro, che in ogni caso il *dies a quo* per il conteggio deve farsi risalire al momento dell'attivazione dei servizi asseritamente malfunzionanti e non al momento della sottoscrizione della "proposta di abbonamento".

In conclusione ritenute infondate le richieste di parte istante, si chiede all'esito negativo dell'udienza di discussione, di respingere ogni richiesta dell'utente condannandolo al pagamento delle fatture rimaste insolte per un importo complessivo pari ad euro 229,16.

Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande dell'istante devono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

- a) Le domande a) e d) che possono essere trattate congiuntamente, non trovano accoglimento.

Se da una parte, in base all'articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni e 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'articolo 5 del regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti (allegato A, delibera Agcom n. 173/07/CONS) (Cfr. anche Delibere Corecom Abruzzo n. 5/11, n. 10/11; Corecom Lazio n. 29/12 e Corecom Emilia-Romagna n. 11/11), dall'altra parte, l'utente deve mettere il gestore nella possibilità di risolvere eventuali problematiche che insorgessero. Non risultano agli atti reclami precedenti alla comunicazione di disdetta avanzata da parte istante in data 08.05.2014. Il reclamo infatti non deve essere inteso solo come la possibilità per l'utente di avere un riscontro chiaro ed esaustivo, idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che non si presenta paritario a causa della qualità dell'operatore, inteso necessariamente quale soggetto strutturalmente e numericamente superiore, ma deve essere inteso anche come la necessità di mettere il gestore nella possibilità di avere contezza del problema e provvedere alla sua risoluzione attivando l'apposita procedura volta all'individuazione del guasto o del disservizio, ponendovi rimedio. Non appare pertanto possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di risolvere il contratto, un reclamo all'operatore. Ne discende, pertanto, l'impossibilità di accoglimento della domanda di indennizzo avanzata dall'utente per asserito malfunzionamento della linea e conseguentemente l'impossibilità di accoglimento della richiesta di storno dell'insoluto nonché della domanda di ritiro della pratica di recupero del credito (cfr. Agcom Delibera n. 69/11/CIR, delibera n. 9/12/CIR, Delibera n. 34/12/CIR, Delibera n. 38/12/CIR, Delibera n. 82/12/CIR,

Delibera n. 100/12/CIR, Delibera n. 113/12/CIR, Delibera n. 127/12/CIR, Delibera n. 130/12/CIR, Corecom Puglia Delibera n. 33/12).

b) La domanda b) non può essere accolta.

Nel richiedere il rimborso delle maggiori somme corrisposte e non dovute sia per le fatture che per l'intervento tecnico, non solo parte istante non ha prodotto alcunché (né le fatture da cui dedurre le eventuali "maggiori somme corrisposte" né tanto meno la fattura comprovante i costi affrontati per l'intervento tecnico) ma non ha neppure specificato a cosa la richiesta fosse in particolare riferita. Le uniche fatture agli atti, risultano depositate dal gestore e contengono già l'accredito dei canoni anticipati e riferiti al periodo successivo al termine di efficacia del rapporto contrattuale ovvero dal giorno 11.06.2014.

c) La domanda c) non può essere accolta.

Come già scritto, la finalità dell'indennizzo per omesso riscontro al reclamo è quella di assicurare all'utente un riscontro chiaro ed esaustivo, idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che non si presenta paritario a causa della qualità dell'operatore, inteso necessariamente quale soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. La ritardata od omessa risposta al reclamo inviato, da cui deriva per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda sicuramente il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo (cfr. Delibera Corecom Puglia n. 17/11). Nel caso di specie però l'unico reclamo depositato agli atti è successivo (16.05.2014) alla data di invio della disdetta (08.05.2014). Considerando i termini entro i quali il gestore è tenuto a rispondere e considerando che in data 10.06.2014 lo stesso ha risolto il rapporto contrattuale fra le parti, si ritiene che nulla debba essere riconosciuto.

La domanda e) non può essere accolta.

Per quanto concerne la richiesta relativa alle spese di procedura, essa segue la soccombenza di tutte le richieste avanzate da parte istante e, pertanto, non trova accoglimento.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.

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 del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza