



Consiglio Regionale del Molise
DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

Numero 33

Campobasso 18/7/16

Oggetto: Controversia prot. 997/COM/14 del 12/06/2014.

Procedura di Definizione

Il Funzionario responsabile
Dott.ssa Maria Rosaria La Marca

Maria Rosaria La Marca

Il Direttore del Servizio
Avv. Angela Aufiero

Angela Aufiero

**IL DIRETTORE DEL SERVIZIO DI SUPPORTO AL
CO.RE.COM ED AGLI ORGANI COLLETTIVI E DI GARANZIA DELLA REGIONE MOLISE**

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"*

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, il Consiglio regionale del Molise e il Comitato regionale per le comunicazioni del Molise in data 14.12.2011 e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n.° 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"*, 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"*;

VISTA l'istanza di definizione presentata in data 21/12/2013 dalla sig.ra Quaranta / mediante il formulario GU14 assunta in data 12/06/2014 al n.° 997/COM/14 del protocollo del CO.RE.COM Molise, avverso la società Fastweb S.p.A. in relazione all'utenza 0875751010.

VISTA la relazione istruttoria del funzionario responsabile del procedimento, che è parte integrante del presente atto, con la quale si propone di poter accogliere l'istanza di indennizzo inoltrata dall'utente e, pertanto, condannare la compagnia telefonica convenuta al pagamento a favore del ricorrente della somma complessiva di euro 230,00 (duecentotrenta/00) a titolo di indennizzo per la ritardata riparazione del guasto, computato moltiplicando il parametro di euro 10,00 pro die per ciascun servizio (voce e Adsl) per il numero di 23 giorni di mancata erogazione di entrambi i servizi, come previsto dall'articolo 5, comma 1, della delibera n. 73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia ai quali andranno aggiunti euro 100,00 (cento/00) di rimborso spese di giudizio;

CONSTATATO che il presente atto non comporta spese dirette per l'Ente per cui non è necessario il parere di regolarità contabile;

CONSIDERATO CHE: Ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dal comma 7, art. 19, allegato "A" alla delibera n.° 73/11/CONS, il quale stabilisce che le definizioni delle controversie di modesta entità che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi, è delegata al Direttore del CO.RE.COM;

RITENUTO di dover procedere;

DETERMINA

Per quanto espresso in narrativa, che qui si intende integralmente riportato, e sulla base del documento istruttoria allegato, che costituisce parte sostanziale del presente atto, di:

Accogliere l'istanza della sig.ra Quaranta

l'obbligo di corresponsione da parte della società Fastweb S.p.A a favore dell'istante dell' indennizzo pari ad euro 230,00 (duecentotrenta/00) maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione

dell'istanza di risoluzione della controversia, ai quali andranno aggiunti euro 100,00 (cento/00) di rimborso spese di giudizio.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'art. 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n.° 259

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito del CO.RE.COM. Molise.

Campobasso, 15 luglio 2016

Il Direttore
(Avv. Angela Aufiero)

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'A. Aufiero', written over a circular stamp or mark.

La presente è copia conforme all'originale che è conservato presso questa struttura.

Campobasso,

Il Direttore

Regione Molise

Consiglio Regionale

Prot. 0007828/16 Del 15/07/2016
Interna - Consiglio -



Al Direttore del Servizio
di Supporto al CORECOM
ed agli organi collettivi e di garanzia
avv. Angela Aufiero
SEDE

Oggetto: Procedura di definizione – Relazione pratica prot. 997/COM/14 del 12/06/2014 Quaranta Flora – Fastweb S.p.A.

In data 21/12/2013 la sig.ra Quaranta ha presentato una istanza di definizione, mediante il formulario GU14 assunta in data 12/06/2014 al n.° 997/COM/14 del protocollo del CO.RE.COM Molise, avverso la società Fastweb S.p.A. in relazione all'utenza 0875751010.

La posizione dell'istante:

L'istante lamenta continui disservizi sulla propria linea telefonica: dall'08/10/2013 infatti la linea è risultata interrotta per due settimane, interruzione che si è verificata anche nel mese di dicembre 2013 e dal 21/09/2013 al 05/10/2013.

La società Fastweb S.p.A. più volte contattata per tali disservizi, non ha fornito risposta in merito; risposta è mancata anche alle due segnalazioni inviate via Pec dal legale dell'utente, in data 26/09/2013 e 11/10/2013.

In data 04/07/2014 l'avv. Vitale Michele, in nome e per conto dell'istante, presenta memoria di replica alla società Fastweb S.p.A. contestando tutto quanto affermato nella memoria difensiva di Fastweb S.p.A., qui di seguito riassunta, ed affermando che la sig.ra Quaranta per il periodo qui in oggetto non ha ricevuto indennizzi dalla società Fastweb S.p.A.

La posizione dell'operatore:

La società Fastweb S.p.A., tramite l'avv. Sardini Paolo ha presentato memoria difensiva in cui afferma che il formulario GU14 è stato presentato oltre i tre mesi previsti dal primo tentativo di conciliazione avvenuto il 22/11/2013 (circostanza smentita formalmente dal CO.RE.COM Molise con nota del 17/06/2014 del funzionario responsabile, dott. Colucci Francesco) e che le richieste dell'istante risultano parzialmente inammissibili in quanto il disservizio subito nel dicembre 2012 è stato già sottoposto ad Udienza di definizione prot.16/2013. In merito ai presunti disservizi subiti nel 2013 afferma che non risultano segnalazioni presso la società Fastweb S.p.A. che però in Udienza di conciliazione del 22/11/2013, ha offerto, a mero scopo conciliativo, un indennizzo di euro 115,00 che andavano a sommarsi ad euro 15,00 attribuiti dal call center all'utente. Concludendo la società Fastweb S.p.A. afferma che la documentazione del traffico delle fatture ed emesse il 30/09/2013 ed il 30/11/2013 smentiscono quanto affermato dall'istante circa l'interruzione della linea, in quanto risultano chiamate effettuate e ricevute.

Visto il verbale di Udienza di conciliazione del 22/11/2014, svoltasi alle ore 12,30, presso la sede del CO.RE.COM Molise sita in via XXIV maggio n.° 130, dove risulta presente con delega dell'istante, l'avv. Vitale Michele e per la convenuta l'avv. Sardini Paolo, visto il verbale di Udienza di definizione, svoltasi il 16/07/2014, alle ore 15,45, presso la sede del CO.RE.COM Molise sita in via XXIV maggio n.° 130, in cui per la parte istante è presente l'avv. Di Nola Fulvio, delegato dall'avv. Vitale Michele, e per la convenuta l'avv. Sardini Paolo, in cui nessun accordo viene raggiunto,

tutto ciò premesso,

All'esito dell'istruttoria, in via preliminare si deve rilevare una discrasia tra la ricostruzione dei fatti riportata nel formulario GU14 e quella esposta nella memoria autorizzata presentata dal legale della parte istante; nello specifico si deve puntualizzare che l'istanza introduttiva del presente procedimento fa riferimento ai disservizi occorsi tra il mese di settembre ed il mese di ottobre 2013; laddove la memoria presentata dal legale della parte istante afferisce all'interruzione della linea telefonica e della connessione dati che ha interessato l'utenza telefonica dal 28 novembre 2012 a tutto il mese di dicembre 2012. Pertanto, alla luce di quanto esposto, deve ritenersi fondata l'eccezione sollevata in memoria dalla società Fastweb, secondo la quale le problematiche inerenti all'anno 2012, già sottoposte a precedente tentativo di conciliazione, esulano dalla questione controversa riportata nella presente procedura.

Tanto premesso, la richiesta di liquidazione di indennizzi deve ritenersi accoglibile segnatamente alla totale interruzione di entrambi i servizi intervenuta nel periodo 21 settembre 2013 – 5 ottobre 2013, anche in considerazione del fatto che la società Fastweb, pur asserendo la presenza di 29 chiamate attestanti la presenza di traffico telefonico, si è limitata a richiamare la documentazione di traffico allegata alle fatture del 30 settembre 2013 e del 30 novembre 2013, ma non ha fornito copia dei files di log attestanti la regolare e continua fornitura dei servizi, in conformità a quanto previsto dall'articolo 4, della delibera n. 179/03/CONS.

In via preliminare, va rammentato che, alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n.13533/01), secondo il quale *"in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento"*, questa Autorità ha più volte statuito nel senso che, in caso di contestazione, incombe sull'operatore l'onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio.

Orbene, nel caso di specie, la società Fastweb S.p.A. non ha fornito alcuna giustificazione tecnico - giuridica relativamente al malfunzionamento dei servizi nei mesi di settembre 2013 ed ottobre 2013.

Invero, dalla disamina della copia del "dettaglio dei consumi", emerge il tracciamento del solo traffico telefonico in uscita. In particolare, i relativi tabulati riportano, nel periodo in contestazione, la data, l'ora, il numero chiamato, la destinazione, nonché la durata delle sole conversazioni in uscita.

Pertanto, l'asserzione sollevata dalla società Fastweb S.p.A., secondo la quale *"a riprova del corretto funzionamento della rete Fastweb soccorre la fatturazione che si allega, da cui emerge traffico telefonico che, con evidenza cristallina, comprova il corretto funzionamento della linea telefonica"* è destituita di fondamento, atteso che la predetta società avrebbe dovuto produrre, al fine di esonerarsi da propria responsabilità, copia dei files di log del traffico in entrata.

In assenza di prova contraria, sulla base di quanto emerso in istruttoria, atteso che i guasti che hanno determinato la totale e completa interruzione del servizio di fonia vocale e del servizio Adsl per il numero complessivo di 23 giorni e che, pertanto, legittimano la liquidazione di un indennizzo computato secondo il parametro di euro 5,00 *pro die*, previsto dall'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, secondo il quale *"in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno di interruzione"*.

si propone che l'istanza deve ritenersi parzialmente accoglibile

1 La società FASTWEB S.p.A. è tenuta a corrispondere, a mezzo bonifico o assegno bancario, alla sig.ra QUARANTA FLORA:

i) euro 230,00 (duecentotrenta/00) a titolo di indennizzo per la ritardata riparazione del guasto, computato moltiplicando il parametro di euro 10,00 pro die per ciascun servizio (voce e Adsl) per il numero di 23 giorni di mancata erogazione di entrambi i servizi, come previsto dall'articolo 5, comma 1, della delibera n. 73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

Si trasmette l'intero carteggio per il seguito di competenza.

Il Funzionario responsabile

Campobasso, 21 giugno 2016

Dott.ssa Maria Rosaria La Marca