



CORECOM Puglia



DETERMINA 44 Fascicolo n. GU14/517364/2022

del 19 luglio 2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

- Fastweb SpA

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la Determinazione dirigenziale n. 19 del 2 marzo 2022 con la quale il Segretario Generale del Consiglio Regionale ha provveduto a conferire l’incarico di Dirigente ad interim del Servizio “Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv” al Dott. Vito Lagona;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”;

VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “Corecom Puglia” al Dott. Giuseppe Musicco;

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 28 novembre 2017

RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza della società [redacted] del 13/04/2022 acquisita con protocollo n. 0126009 del 13/04/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, rappresentante legale di società titolare di un contratto di tipo affari per servizi di telefonia fissa, rappresenta quanto segue: «linea telefonica non funzionante per le chiamate in entrata dal 05/01/2022. Disservizio imputabile all'operatore durato 35 giorni. In sede di conciliazione la società Fastweb non ha aderito alla proposta di definizione proposta dal titolare della linea a mezzo suo legale di € 600,00. L'attività ha subito una notevole contrazione dell'attività per tutto il periodo». Chiede indennizzo per il disservizio sulla linea telefonica.

Il convenuto operatore, nelle proprie memorie, rappresenta: «La Fastweb S.p.A., a mezzo del sottoscritto legale, con il presente atto contesta le avverse deduzioni e richieste e chiede che le stesse vengano respinte in quanto l'istanza presentata dall'utente appare, oltre che infondata, del tutto inammissibile poiché controparte non ha allegato alcunché che giustifichi le proprie richieste e pretese. Per quanto riguarda l'asserito disservizio relativo al mal funzionamento della linea telefonica è da precisare, contrariamente a quanto sostiene controparte, che, nessuna segnalazione e/o reclamo risulta pervenuto all'operatore e lo stesso utente nulla produce a conferma di quanto asserito. È opportuno anche far presente che, per espressa previsione dell'art. 13 della Delibera 347/18 Cons, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenendo conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente: ciò però sta a significare che in assenza di un reclamo nessun indennizzo è suscettibile di essere riconosciuto». Conclude per il rigetto.

All'esito dell'istruttoria, l'istanza può essere parzialmente accolta, per le ragioni che seguono. Il gestore si limita a negare la sussistenza del disservizio e a eccepire l'assenza di reclami. Dal fascicolo documentale del procedimento di conciliazione, tuttavia, si ha evidenza di un reclamo a mezzo pec del 13 gennaio, che, peraltro, fa riferimento a precedenti segnalazioni aperte fornendone il codice identificativo. In punto di onere della prova, nel presente procedimento, come è ben noto, valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti, previste dal codice civile e applicabili al rito ordinario. Trattandosi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali la norma di riferimento è l'art. 1218 c.c., secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, cioè l'istante, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti e il suo contenuto, mentre il debitore, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Il convenuto gestore, limitandosi nelle proprie memorie a negare l'esperimento di segnalazione, non ha in alcun modo smentito le doglianze della parte istante, che pertanto andranno considerate veritiere. Trattandosi di interruzione parziale del servizio, perché riguardante le sole chiamate in entrata, la disposizione di riferimento sarà l'art. 6, comma 2, del "Regolamento Indennizzi", che prevede una misura di indennizzo pro die di 3,00 euro. Tale misura andrà raddoppiata a 6,00 euro pro die in ragione del carattere "affari" dell'utenza, a mente dell'art. 13, comma 3, del Regolamento medesimo. L'utente indica la durata del disservizio in 35 giorni, calcolati a partire dal 5/1/2022. L'art. 13, comma 1, del Regolamento, per la fattispecie in esame, prescrive che l'arco temporale indennizzabile sia calcolato a partire dalla presentazione del reclamo. Nel caso di specie, il primo reclamo di cui si conosce data certa è quello a mezzo pec del 13/1/2022. Ne deriva un arco temporale indennizzabile di 27 giorni. Applicando i parametri sopra menzionati, l'indennizzo da riconoscere in favore dell'utente ex art. 6, comma 2, del Regolamento ammonta a 162,00 euro.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 13/04/2022, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente, mediante assegno circolare a quest'ultimo intestato, la somma 162,00 (centosessantadue/00) euro a titolo di indennizzo per irregolare erogazione del servizio, da maggiorarsi degli interessi legali calcolati a far data dalla presentazione dell'istanza di definizione e fino all'effettivo soddisfo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
GIUSEPPE MUSICCO

