

DELIBERA N. 91/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SANNINO /FASTWEB S.P.A.
(GU14/1232/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 25 giugno 2019;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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*” (di seguito “*Regolamento sugli indennizzi*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra*

utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS", e in particolare l'articolo 2, comma 2;

VISTA l'istanza del Sig. Sannino del 18 luglio 2018;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza n. 08119566xxx, lamenta l'interruzione della linea telefonica.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

- a. improvvisamente, in data 6 dicembre 2017, la linea telefonica veniva interrotta;
- b. immediatamente l'istante contattava il servizio clienti "*per segnalare il guasto e per richiedere la riparazione della linea*", come risulta dalle schermate estratte dal sistema *MyFastpage* e il 29 gennaio 2018 inviava reclamo scritto a mezzo raccomandata;
- c. il 5 febbraio 2018 l'utente ha depositato un'istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo e il 13 febbraio seguente il CORECOM Campania comunicava che "*sussiste un'impossibilità tecnica per migrare l'utenza verso tecnologia FO, a causa della saturazione totale dell'infrastruttura di TIM*";
- d. pertanto, constatata la mancata riparazione del guasto, in data 23 marzo 2018 l'utente ha comunicato all'operatore la risoluzione contrattuale per inadempimento.

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

- i. indennizzo per malfunzionamento/interruzione dei servizi voce e ADSL;
- ii. indennizzo per mancata/ritardata risposta al reclamo 29 gennaio 2018.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A., in memorie, preliminarmente ha rilevato la contraddittorietà nella descrizione dei fatti, così come riportata nell'istanza di definizione.

Nel merito, l'operatore ha dichiarato di non aver "*rilevato alcuna anomalia nell'erogazione dei propri servizi che, al contrario, risultano pienamente fruiti dall'istante*" e di non aver ricevuto segnalazioni/reclami in ordine ai fatti dedotti in controversia. In proposito, la Società ha addotto che le schermate prodotte dall'utente,

estratte dal servizio *MyFastpage*, “non sono idonee a provare il periodo di disservizio, atteso che si tratta di documentazione avente date del tutto inconferenti rispetto al periodo ex adverso lamentato”. Parimenti, l’operatore ha ritenuto del tutto inconferente il reclamo inviato dall’istante, a mezzo raccomandata, il 29 gennaio 2018 “che è stato comunque riscontrato in sede di GU5, in data 13.02.2018”.

Fastweb S.p.A. ha precisato, infine, che “a seguito della disdetta del 26.03.2018 ha chiuso il contratto in data 28.04.2018” e che “il Sig. Sannino non ha provveduto al pagamento delle fatture emesse da Fastweb a partire da quella dell’11.01.2018”.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

In via preliminare, non si ritiene di accogliere l’eccezione formulata dall’operatore in ordine alla contraddittorietà nella descrizione dei fatti effettuata da parte avversa in quanto, in esito all’udienza del 2 ottobre 2018, l’utente ha chiarito che i servizi telefonici sono stati interrotti dal 6 dicembre 2017 fino alla chiusura del contratto, avvenuta il 28 aprile 2018.

Nel merito, giova ricordare che 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. Nel caso in esame, tuttavia, la società Fastweb S.p.A. si è limitata a una generica smentita in ordine alla sussistenza del disservizio, ma non ha offerto prova alcuna che nel periodo oggetto di contestazione il servizio era stato regolarmente erogato e fruito da controparte. Peraltro, premesso che il servizio “*MyFastpage*” è un canale di assistenza che l’operatore stesso offre ai propri clienti per segnalazioni e reclami, non si comprende la motivazione per cui ne contesti le evidenze in sede di controversia. Ciò stante, atteso che dalle schermate del servizio “*MyFastpage*” si evince che l’istante ha prontamente segnalato all’operatore il disservizio, per la prima volta in data 13 dicembre 2017, e considerato che Fastweb S.p.A. non ha provato di avervi dato pronta risoluzione, determinando quindi il Sig. Sannino a chiedere la risoluzione del contratto, in accoglimento alla richiesta *sub i*. Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell’istante l’indennizzo di cui all’articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 5,00 al giorno, per 143 giorni, per ciascun servizio, voce e ADSL, computati in riferimento al periodo compreso dal 6 dicembre 2017 al 28 aprile 2018, per un totale di euro 1.430,00 (millequattrecentotrenta/00).

Di contro, non si ritiene di accogliere la richiesta *sub ii.*, in quanto l’assenza di risposta al reclamo è già stata valutata ai fini del riconoscimento dell’indennizzo, più favorevole all’utente, per interruzione del servizio, e dunque, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell’articolo 31 del *Regolamento per l’organizzazione ed il funzionamento dell’Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del Sig. Sannino nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. Fastweb S.p.A., è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, con assegno o bonifico bancario, l'importo di euro 1.430,00 (millequattrecentotrenta/00), a titolo di indennizzo per interruzione dei servizi, voce e dati, maggiorato degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza.

3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

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

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* dell'Autorità.

Roma, 25 giugno 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi