

DELIBERA 442/2022/CRL/UD del .../12/2022
L. D'xxx / FASTWEB SPA
(GU14/179974/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del .../12/ 2022;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata 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. 353/19/CONS;

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, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza di L. D'xxx del 26/09/2019 acquisita con protocollo n. 0407974 del 26/09/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente riferisce: “Dal 24 luglio la linea voce e dati del numero 069xxx risultò malfunzionante e dal 24 agosto 2018 completamente interrotta. Visto il disservizio l’utente inviò disdetta il 22.11.2018”. Premesso quanto sopra richiedeva: 1. indennizzo per malfunzionamento linea voce 06/95xxx dal 24 luglio 2018 al 24 agosto 2018 € 93 2. indennizzo per malfunzionamento linea dati 06/95xxxx dal 24 luglio 2018 al 24 agosto 2018 € 93 3. indennizzo per interruzione linea voce dal 24 agosto 2018 al 22.12.2018 € 720 4. indennizzo per interruzione linea dati dal 24 agosto 2018 al 22.12.2018 € 720 5. rimborso/storno fatture emesse durante il periodo di malfunzionamento ed interruzione del servizio.

2. La posizione dell’operatore

Fastweb si costituiva contestando quanto ex adverso dedotto chiedendone il rigetto in quanto il guasto, di rilevante complessità, non dipendeva da Fastweb bensì da TIM spa alla quale, immediatamente, aveva sollecitato la soluzione del guasto. Depositava trouble ticket delle segnalazioni incorporate alla memoria.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’articolo 14 del Regolamento, ed è pertanto proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. La domanda di indennizzo è meritevole di parziale accoglimento. Nonostante non siano stati depositati validi reclami in atti in merito al disservizio occorso, è il gestore stesso che ammette il disservizio sia pur con tempistiche diverse da quelle indicate dall’istante nel formulario gu14. Non convince la difesa del gestore che non ha dato prova di aver informato l’utente della complessità del guasto violando, così, i propri obblighi informativi. Il dato oggettivo, e provato, è che l’utente ha subito un disservizio indennizzabile per il quale è da ritenersi responsabile Fastweb. In base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, espresso in

svariate pronunce, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di attivazione della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Allo stesso modo, l'operatore deve dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati, avendo, in caso contrario, l'utente diritto ad un indennizzo. Nulla ha fatto al riguardo Fastweb che alcuna interlocuzione ha provato di avere con l'utente. Quanto al periodo indennizzabile, in assenza di reclami al gestore si considerano indennizzabili quelli risultanti dalla documentazione prodotta dal gestore. Spetta, pertanto, all'utente l'indennizzo per malfunzionamento dal 4.8.2018 (già detratte le 48 ore utili alla risoluzione del disservizio) al 7.8.2018 e dal 4.9.2018 al 22.11.2018 (data della cessazione del rapporto) per un totale di 84 giorni, per i servizi "voce" e "dati" ex art. 6, comma 1, del Regolamento indennizzi per complessivi € 1008,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo. Per il periodo interessato dal disservizio spetta, pure, lo storno/rimborso delle somme fatturate. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della sig.ra L. D'xxx e pertanto Fastweb SPA è tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 1.008,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo, nonché a stornare/rimborsare le somme fatturate nei periodi interessati dal disservizio. Spese di procedura compensate.

2. 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.

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

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

5.La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 02/12/2022

Il Dirigente
Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente
Avv. Maria Cristina Cafini

f.to