

DELIBERA N. 32/2022

**XXX/FASTWEB SPA
(GU14/466756/2021)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 06/10/2022;

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 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, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS; **VISTA** la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XX X del 18/10/2021 acquisita con protocollo n. X del 18/10/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al contratto di tipo affari numero utenza/IMEI X, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) dal 25 agosto 2021 il servizio si è interrotto e sullo schermo del cellulare è comparsa la scritta "Nessun Servizio";
- b) sono state aperte segnalazioni e Fastweb si era impegnata a risolvere il problema entro il 27 agosto successivo.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) ripristino del servizio;
- II) rimborso spese;
- III) risarcimento danni.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) la domanda di risarcimento del danno non è ammissibile in sede Corecom;
- 2) il 25.8.2021 è stato lamentato un disservizio e il giorno stesso, Fastweb ha aperto un Ticket Trouble, ha effettuato le verifiche da remoto ed ha chiuso positivamente la segnalazione, ripristinando il servizio in data 27.08.2021;
- 3) l'articolo 6.2 Carta dei Servizi stabilisce quanto segue: " In caso di guasti tecnici della nostra rete di telecomunicazioni, ci impegniamo a intervenire entro 72 ore dalla segnalazione, prima da remoto e, in caso di non risoluzione del guasto, tramite personale dotato di tesserino di riconoscimento. Solo in casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore, potrebbe essere previsto un tempo di intervento superiore alle 72 ore. Avrai diritto a richiedere un indennizzo nel caso in cui la tempistica sopra indicata non verrà rispettata";
- 4) risulta aperta sul WEB una segnalazione il giorno 25.08.2021, contestualmente all'apertura del Ticket Trouble, chiuso positivamente il 27.08.2018; il servizio clienti di Fastweb ha contattato l'utente il giorno 30.08.2021 per comunicare l'esito positivo della gestione;
- 5) per quanto non dovuto, è stato erogato un rimborso di € XX visibile nella fattura n. XX, conseguentemente gli indennizzi previsti dalla Delibera n. 347/18/CONS non

possono trovare accoglimento per espressa previsione dell'art. 2.3. In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

3. Motivazione della decisione

La domanda può essere parzialmente accolta per i motivi di seguito precisati.

In via preliminare, va chiarito che la richiesta di risarcimento del danno può essere intesa quale richiesta di indennizzo, in forza di quanto stabilito dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, par. III.1.3, ove è previsto che la richiesta di risarcimento del danno, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte.

Passando al merito, dalla documentazione presente agli atti del fascicolo, risulta pacifico fra le parti che l'istante ha segnalato un disservizio, rispetto al quale l'operatore dichiara di essere intervenuto e di aver risolto la problematica in data 30 agosto 2021, accreditando poi nella fattura n. M030219385 del 1 novembre 2021, la somma di euro 25 a titolo di "accredito per disservizio".

Va tuttavia evidenziato che l'utente, il 18 ottobre 2021, data di deposito della domanda introduttiva del presente procedimento, ha dichiarato che la problematica risultava ancora "non risolta" ed gestore, a fronte di tale assunto, non ha fornito alcun elemento atto a dimostrare, al contrario, il corretto funzionamento del servizio.

A questo proposito, come noto, quando sia dedotto l'inesatto adempimento dell'obbligazione al creditore istante spetta la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento, gravando (...) sul debitore la prova dell'esatto adempimento, quale fatto estintivo della propria obbligazione (cfr. Cass. 826/2015; Cass. 15659/2011; Cass. 13685/2019)".

Da quanto precede, considerato che, a fronte della doglianza del cliente, il gestore non ha fornito la prova della corretta e regolare fornitura del servizio successivamente alla data del 30 agosto 2021, si ritiene che l'istante abbia diritto all'indennizzo di cui all'articolo 6 del Regolamento indennizzi, applicato in combinato disposto con l'articolo 13, commi 3 e 6, calcolato per l'arco temporale 30 agosto 2021 – 18 ottobre 2021. Pertanto, fatti i conti, l'utente ha diritto alla somma di euro 588,00 (12 euro/die X 49 gg).

La richiesta di ripristino del servizio non può essere accolta, considerato che non è possibile sapere, ad oggi, se, da un punto di vista tecnico, è possibile provvedere a risolvere la problematica.

Spese di procedura compensate

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. X X, via X, X – 060X X (Perugia), per i motivi sopra indicati:

A) l'operatore Fastweb SpA in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- versare all'istante la somma di euro 588,00 (cinquecentottantotto), ai sensi del combinato disposto degli articoli 6 e 13, commi 3 e 6 del Regolamento indennizzi.

Le somme come sopra determinate andranno maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda sino al saldo effettivo.

Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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.

Perugia, 6 ottobre 2022

IL PRESIDENTE

Elena Veschi

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairolì