

**DELIBERA N. 76/18**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**XXX ORLANDI / FASTWEB S.P.A.**  
**(RIF. PROC. GU14 N° 136/18)**  
**IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO**

NELLA riunione del 09/11/2018 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
<b>Presidente</b>	Filippo Lucci	X	
<b>Componenti</b>	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile	X	

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 19/10/2017;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 dicembre 2017;

VISTA la delibera AGCOM 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 AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/C SNCONS dalla Sig.ra XXX Orlandi in data 13/04/2018, acquisita in pari data al prot. n. 8264, nei confronti dell’operatore Fastweb S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell'istante**

L'istante lamenta il malfunzionamento della linea telefonica voce e dati per tutto l'anno 2017. Nonostante diverse segnalazioni effettuate al servizio clienti in data 05/05/2017 (cod. operatore 1131132), in data 25/05/2017 e successivamente in data 29/06/2017 i disservizi non venivano risolti. La fastweb si limitava in esito all'ultima segnalazione a comunicare che la linea non era in alcun modo migliorabile.

**In base a tali premesse, l'utente chiede all'adito Corecom:**

- i. Indennizzo per il malfunzionamento della linea voce e dati per circa un anno;
- ii. Rimborso delle spese di procedura per l'importo di euro 200,00;

Deposita: Recesso anticipato del contratto del 12/01/2018 e fatture del 2017.

**2. La posizione di Fastweb**

L'operatore rileva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per le ragioni di seguito riportate.

In primo luogo fa presente che a sistema sono presenti soltanto tre aperture di guasti concentrati unicamente nel periodo maggio- giugno 2017 e coincidenti con le date riportate dall'istante, ovvero segnalazione del 05/05/2017 chiusa il 10/05/2017, del 25/05/2017 chiusa il 31/05/2017 e del 26/06/2017 chiusa in data 29/06/2017. Pertanto appare davvero poco credibile che il disservizio si sia prolungato per tutto l'anno 2017. Inoltre, a conferma dell'ulteriore fragilità e pretestuosità della ricostruzione dell'istante, specifica che sulle fatture è sempre presente traffico (finanche in quelle comprensive dei periodi in cui l'utente ha effettuato le tre segnalazioni) peraltro piuttosto costante che sconfessa interamente le asserzioni di parte istante di perdurante impossibilità a telefonare e connettersi.

Precisa inoltre che il contratto è concluso in data 15/02/2018 a seguito di disdetta che risulta un insoluto di euro 114,79, riferito al mancato pagamento delle fatture con scadenza rispettivamente del 04/02/2018 e del 10/12/2017.

Allega: Storico plus e fatture.

**3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Nel caso di specie l'istante lamenta il malfunzionamento della linea telefonica voce e dati per tutto l'anno 2017.

Entrando nel merito dell'asserito malfunzionamento dei servizi voce e adsl riferiti al periodo anno 2017, si osserva preliminarmente che, 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,

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 ripristino del servizio della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto, 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.

Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Orbene, nel caso di specie, dalla disamina della documentazione in atti, risulta che l'istante ha effettuato la prima segnalazione relativa a tale doglianza tramite il servizio clienti in data 05/05/2017. Ulteriori segnalazioni relative al medesimo disservizio sono state effettuate in data 25/05/2017 ed in data 26/06/2017.

E' evidente innanzitutto che il disservizio lamentato dall'istante non può intendersi prolungato per tutto il corso dell'anno 2017, attesa la mancanza di ulteriori segnalazioni effettuate dall'istante in altri periodi dell'anno. Appare tuttavia evidente che le segnalazioni che vanno dal 05/05/2017 al 26/06/2017 sono state effettuate dall'istante in quanto la risposta dell'operatore sin dalla prima apertura di guasto non è stata soddisfacente e cioè tale da risolvere definitivamente il disservizio oppure spiegare i motivi ostativi alla risoluzione dello stesso. Tant'è che risulta che solo in data 29/06/2017 Fastweb comunicava all'istante che la linea non era migliorabile.

Va inoltre precisato che tale disservizio deve essere inteso come un discontinuo malfunzionamento, atteso che dalle fatture prodotte dall'operatore si evince la produzione di abbondante traffico telefonico. Pertanto, con riferimento alla richiesta dell'istante relativa al riconoscimento dell'indennizzo per malfunzionamento dei servizi voce e adsl relativi all'utenza 0871/615751, si deve evidenziare che, in mancanza di prova contraria, la lamentata discontinuità di funzionamento verificatasi dal 06/05/2017 (data entro cui l'operatore avrebbe dovuto ripristinare i servizi a seguito della segnalazione effettuata in data 05/05/2017) al 29/06/2017 (data in cui fastweb comunica all'istante l'impossibilità di migliorare la linea) è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Fastweb. Tale responsabilità implica che la società convenuta è tenuta a riconoscere all'istante l'indennizzo per malfunzionamento secondo l'art. 5, comma 2 dell'Allegato A) alla delibera n° 73/11/CONS, che prevede la corresponsione della somma pari ad euro 2,50 per ciascun servizio non accessorio per ogni giorno di ritardo nella riparazione del guasto a partire dalla segnalazione dello stesso, decurtato il tempo massimo di 24 ore previsto dalla Carta dei servizi per la riparazione dello stesso.

Pertanto, all'istante spetta l'indennizzo complessivo pari ad euro 270,00 così calcolato: euro 2,50 pro die \* 54 gg. (dal 06/05/2017 al 29/06/2017) \* 2 servizi non accessori voce e adsl.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00) considerato la partecipazione sia all'udienza di conciliazione che in quella di definizione.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

**DELIBERA**

**Articolo 1**

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla Sig.ra XXX Orlandi nei confronti dell'operatore Fastweb s.p.a. nei termini sopra evidenziati;

2. La società **Fastweb s.p.a.** è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro **100,00 (cento/00)** a titolo di rimborso per le spese di procedura, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione:

- **euro 270,00 (duecentosettanta/00)** per il malfunzionamento dei servizi voce e adsl relativi all'utenza 0871/615751, per le ragioni sopra evidenziate;

3. La società Fastweb s.p.a. è altresì tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla 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.

6. 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 sui siti web del Corecom Abruzzo e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

L'Aquila, 09/11/2018

IL RELATORE

*F.to Dott.ssa Annalisa Ianni*

IL DIRIGENTE

*F.to Dott.ssa Michela Leacche*

IL PRESIDENTE

*F.to Dott. Filippo Lucci*