

**DELIBERA N. 150/2022**

**[REDACTED] / FASTWEB SPA  
(GU14/416887/2021)**

**Il Corecom Basilicata**

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 20/09/2022;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*;

VISTO l’accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante *“Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*;

VISTA la convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 6/2021 del Co.Re.Com. Basilicata avente ad oggetto: *“Accettazione proroga al 31 dicembre 2022 della convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Consiglio regionale della Basilicata e Comitato Regionale per le Comunicazioni della Basilicata”*;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come, da ultimo, modificata dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 21/04/2021 acquisita con protocollo n. 0188917 del 21/04/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

La ditta individuale [REDACTED], quale titolare di un contratto di linea fissa e mobile avente numerazione [REDACTED] con Fastweb S.p.a., giusto contratto a partita Iva n. [REDACTED], mediante formulario UG 379040 del 2021 si rivolgeva al Co.re.com. di Basilicata lamentando di aver riscontrato dal mese di marzo 2020 un malfunzionamento della linea Voce ed Internet.

Rappresentava, in particolare, che la linea non veniva garantita in maniera costante, così costringendo l’utente a fare costanti segnalazioni dal mese di maggio 2020 in poi.

L’Operatore riconosceva la problematica pur non riuscendo a risolverla definitivamente.

Infatti, l’istante in data 28 agosto 2020 inviava una pec nella quale si duoleva della problematica, chiedendo altresì un ristoro economico. Nessuna risposta seguiva a tale reclamo, e neppure l’intervento di un tecnico consentiva la risoluzione definitiva.

Pertanto, l’utente si vedeva costretto a migrare ad altro operatore in data 26 dicembre 2020, numero di migrazione MT [REDACTED]75014H, e ad introdurre l’odierno procedimento.

Per quanto detto chiedeva l'indennizzo per l'interruzione del servizio, la perdita economica subita da calo di fatturato, giungendo a chiedere un importo complessivo di euro 19.200,00.

All'udienza di conciliazione svoltasi il 9.04.2021, dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto verbale di mancato accordo per mancata adesione delle parti.

Pertanto, in data 21.04.2021, l'utente depositava un'istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata.

Nella predetta istanza la ditta individuale [REDACTED] al formulario UG, chiedeva:

- i) l'indennizzo per interruzione/sospensione della linea da maggio 2020 a dicembre 2020;
- ii) la perdita economica subita per euro 15.000,00 nell'anzidetto periodo;
- iii) l'indennizzo complessivo pari ad euro 4.200,00.

## 2. La posizione dell'operatore

L'Operatore FASTWEB S.p.A. faceva pervenire la memoria difensiva datata 5.05.2021, nella quale eccepiva preliminarmente l'inammissibilità della richiesta di risarcimento del danno per calo di fatturato esulando dalle competenze e della giurisdizione della Autorità adita, nel merito, poi, asseriva di aver dato sempre prontamente riscontro alle segnalazioni effettuate indicando precisamente la scansione temporale come di seguito e ciò anche in aderenza alla propria carta servizi:

- in data 12.5.2020 effettuava il reset del cpe ripristinando la linea;
- in data 26.5.2020 effettuava un nuovo reset con chiusura della segnalazione;
- in data 20.08.2020 eseguiva un controllo da remoto chiudendo il ticket il giorno dopo;
- in data 28.8.2020 apriva un ticket così risolvendo la problematica il 3.9.2020;
- in data 4.9.2020 apriva altro ticket poi concluso il 7.9.2020;
- in data 11.09.2020 veniva inviato un tecnico per verificare la problematica in loco pur addebitando i costi dell'intervento all'Utente non avendo riscontrato alcuna problematica.

L'Operatore in ordine a tali reclami, quindi, riferiva di aver provveduto comunque ad indennizzare la ditta con fattura del 1.10.2020 per euro 90,00, ossia in misura superiore alla propria Carta dei servizi. In ogni caso rappresentava che alcun ulteriore indennizzo era dovuto non avendo l'Utente formalizzato ulteriori reclami scritti rispetto a quello già oggetto di liquidazione diretta.

Per quanto attiene, infine, alla mancata risposta alle segnalazioni del 28.8.2020 e del 10.9.2020 l'operatore ritiene la doglianza comunque priva di pregio, essendosi quest'ultimo attivato per la risoluzione delle problematiche evidenziate.

Sulla base di quanto dedotto la Fastweb S.p.a. chiedeva dichiararsi l'inammissibilità della domanda risarcitoria, ed in ogni caso il rigetto in toto delle ulteriori doglianze, poiché già oggetto di indennizzo diretto e comunque infondate in fatto ed in diritto.

### **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 della documentazione prodotta dalle parti ed in applicazione dell'art. 1228 del codice civile, "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". Ne consegue che l'Utente, quale creditore della prestazione, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti, mentre l'Operatore, quale debitore della prestazione, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, poiché in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati.

Nella fattispecie in esame il predetto onere della prova gravante sul gestore non appare puntualmente adempiuto, infatti, deve precipuamente rilevarsi che la descrizione dei fatti fornita dall'utente in ordine alla corretta e completa fruizione del servizio offerto da Fastweb, non risulta puntualmente confutato dalla documentazione prodotta da quest'ultimo, essendosi limitato alla mera produzione dei ticket di apertura e chiusura, pur riconoscendo tutte le segnalazioni effettuate dall'utente da maggio 2020 in poi addirittura effettuando un indennizzo diretto di euro 90,00 giusta fattura del 1.10.2020 n. XXXXXXXXXX44078.

L'operatore, inoltre, non ha prodotto alcun elemento che dimostri la particolare complessità del guasto e tanto meno la forza maggiore.

In particolare, nel caso di specie, non vengono smentite le circostanze relative alle singole segnalazioni dei guasti, addirittura riconosciute dall'operatore ma considerate tutte superate da una puntuale risoluzione delle problematica, come evincibile dalla produzione dei ticket dei retrocartellini.

Giova precisare in proposito che il retrocartellino, in quanto documento proveniente dall'operatore, non possa essere di per sé idoneo a provare quanto affermato dallo stesso sia in ordine all'esistenza di una causa di forza maggiore che per quanto concerne un guasto di particolare complessità (sul valore probatorio del retrocartellino si veda, ad

esempio, la recente sentenza del TAR Lazio, sezione Terza Ter, 4 maggio 2021, n. 5201/2021).

Per quanto anzidetto la richiesta sub i) merita accoglimento seppur nella misura inferiore individuata.

Ricorre nella fattispecie un'ipotesi di malfunzionamento del servizio di cui all'art. 6 del Regolamento in materia di indennizzi, per cui "In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione", computati dal giorno 12 maggio 2022 sino al 26 dicembre 2020, così per 228 giorni e quindi complessivi € 1.368,00 (milletrecentosessantotto,00)

Quanto alla generica richiesta di risarcimento per calo del fatturato, essa risulta inammissibile in quanto ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettronica ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi e/ rimborsi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria per il maggior danno patito.

E', dunque, esclusa ogni pronuncia risarcitoria, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del giudice ordinario.

Quanto anzidetto risulta assorbente di tutte le ulteriori richieste indennitarie sub iii) non meglio precisate e comunque generiche e ciò in perfetta aderenza all'art. 20 del Regolamento di procedura ai commi 4 e 5 il quale espressamente prevede che "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno".

Nulla sulle spese di procedura in quanto non espressamente richieste.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], si propone, in accoglimento dell'istanza avanzata in data 9.04.2021 dalla ditta [REDACTED] i [REDACTED], che l'Operatore provveda:

- a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, la somma di euro 1.368,00 (milletrecentosessantotto,00) per malfunzionamento della linea Internet ex art. 6 del Regolamento in materia di indennizzi.

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.

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.

Potenza, 20/09/2022

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

