

DELIBERA N. 111

XXX SRL / FASTWEB SPA (GU14/304789/2020)

Il Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Il Corecom Abruzzo del 20/11/2020;

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 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 L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo; VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta 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 novembre 2017;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all’emergenza epidemiologica da COVID-19*” e, in particolare, l’articolo 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali*” e, in particolare, l’art. 37;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare *“ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti”*, opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTA l'istanza di XXX SRL del 14/07/2020 acquisita con protocollo n. 0300691 del 14/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, assistito dal delegato Sig. XXX deposita istanza di definizione per lamentare: “Ho attivo un contratto con Fastweb per le mie linee telefoniche XXX0257, XXX2298 e XXX0451. In data 16/12/2019 ho subito un disservizio che mi ha causato disagi nella gestione lavorativa in quanto mi sono ritrovato completamente isolato ed impossibilitato ad utilizzare sia la linea telefonica che la linea dati. Il guasto è stato risolto solo nella serata del 16/12/2019 intorno alle ore 18:00. Essendo uno studio di commercialisti, il disservizio subito ci ha causato gravi disagi lavorativi ed essendo il 16/12/2019 data di scadenza per la comunicazione di dati fiscali, ci siamo ritrovati in netto ritardo rispetto alle tempistiche previste per il disbrigo delle pratiche, rischiando di incorrere nelle sanzioni previste per i ritardi. Ho quindi inviato reclamo in data 18/12/2019 chiedendo un indennizzo per il disservizio subito ma Fastweb non ha fornito alcuna risposta al mio reclamo.”. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: i) Indennizzo di euro 300,00 per il disservizio subito in data 16/12/2019; Allega: Reclamo del 18/12/2019 trasmesso via pec all'operatore. Nella risposta alla richiesta di integrazione istruttoria depositava il Contratto sottoscritto in data 21/10/2016 e le Condizioni generali di contratto

2. La posizione dell'operatore

L'operatore osserva: “nel contestare ed impugnare l'avversa istanza, rileva, quanto al reclamo cui fa cenno l'utente e da esso allegato, che è successivo al rientro del disservizio e, dunque, già di per sé non assume alcun valore, considerato che, al momento in cui è stato inviato all'operatore, non sussisteva più alcuna problematica ed qualunque doglianza in esso espressa aveva perso ragion d'essere. Va inoltre sottolineato che la risoluzione del disservizio è stata assolutamente tempestiva, infatti, per stessa ammissione di parte avversa, è avvenuta in giornata (alle ore 18:00): dunque, non è attribuibile all'operatore nemmeno un eventuale ritardo nella risoluzione del

disservizio, in quanto già nell'arco di poche ore l'utente ha riavuto la linea e ciò in perfetta aderenza a quanto previsto dalle condizioni generali di contratto. Talchè, si ribadisce l'assoluta diligenza della condotta dell'operatore. Non è superfluo poi evidenziare che, sebbene controparte sostenga che la missiva del 19/12/2019 sia una reclamo, è doveroso far presente che essa, più che una segnalazione di un guasto tecnico, è propriamente e piuttosto una richiesta economica per un disservizio, che ad onor del vero, non è certo quantificabile economicamente, vista la tempestività della risoluzione. In ogni caso, è opportuno anche sottolineare che la nominata comunicazione non è stata inviata ai numeri all'uopo dedicati per le segnalazioni di natura tecnica, circostanza necessaria affinché i vari "reclami" vengano presi in carico dall'operatore e che comunque è debitamente segnalata nelle stesse Condizioni Generali di Contratto. Allega: Quadro contabile; - Schermata di sospensione amministrativa; - Schermata riattivazione servizi; - Schermata aumento corrispettivo servizi.

3. Motivazione della decisione

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può essere accolta per le ragioni che si procede ad illustrare. Preliminarmente si osserva 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 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. 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. Nel caso di specie l'istante lamenta di aver subito in data 16/12/2019 l'isolamento della linea dati e fonia, guasto prontamente segnalato che veniva risolto alle ore 18.00 della medesima giornata. Di converso l'operatore ha confermato quanto sostenuto dall'istante allegando le schermate tecniche che certificano in effetti la risoluzione del disservizio entro il giorno 16/12/2019. Dall'esame della documentazione istruttoria ed in particolare dalla carta dei servizi scaricata dal sito dell'operatore relativa all'offerta di telefonia fissa è stato riscontrato che all'art. 5.2,

sotto il profilo dei tempi di risoluzione dei disservizi che l'operatore si impegna, in caso di guasti tecnici ad intervenire entro 72 ore dalla segnalazione, prima da remoto e, in caso di non risoluzione del guasto, tramite personale dotato di tesserino di riconoscimento. Il successivo art. 5.3 prevede che ogni giorno di ritardo accumulato, da la possibilità all'utente di richiedere un indennizzo pari a 5 euro per gli abbonamenti residenziali e a 10 euro per gli abbonamenti Partita IVA, con un indennizzo massimo di 10 giorni. Oltre i 10 giorni di ritardo, è previsto un indennizzo che tenga conto delle richieste dell'abbonato e di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto. Ebbene è evidente che nel caso di specie l'operatore ha dato dimostrazione di essersi prontamente attivato a seguito della segnalazione pervenuta dall'istante riuscendo a ripristinare la funzionalità dei servizi voce e dati in un lasso di tempo minore rispetto a quello indicato nella carta dei servizi che costituisce impegno contrattuale il cui mancato rispetto fa sorgere infatti in capo all'utente di ottenere gli indennizzi previsti. Ne consegue, pertanto, che la richiesta di indennizzo pari ad euro 300,00 non può in alcun modo essere accolta, atteso l'avvenuto intervento risolutivo del gestore nell'arco della stessa giornata in cui è stato segnalato. UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. 1. Il Corecom Abruzzo rigetta integralmente l'istanza presentata da XXX Srl nei confronti dell'operatore Fastweb. nei termini sopra evidenziati.

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.

L'Aquila 20 Novembre 2020

F.to IL PRESIDENTE

Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI