

DELIBERA N. 45

**UGO XXX / FASTWEB SPA
(GU14/105677/2019)**

Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Corecom Abruzzo del 26/02/2020;

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;

VISTA l’istanza di UGO xxx del 02/04/2019 acquisita con protocollo n. 0144329 del 02/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L'istante contesta l'interruzione dei servizi telefonici e dati dal 28/01/2019 al 12/02/2019. In particolare nell'istanza di definizione ha precisato quanto di seguito: "Dal 28 gennaio la mia utenza telefonica domestica è stata inattiva. Non è stato possibile usare internet e le telefonate sono state precedute da un messaggio che dice che la mia posizione amministrativa non era regolare. Ho chiamato l'assistenza Fastweb ma non hanno risolto il problema. In data 12/02/2019 a seguito della mia istanza di adozione del provvedimento temporaneo GU5/81466/2019 dell'11/02/2019 la linea veniva finalmente ripristinata".

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- 1) riattivazione immediata del servizio internet;
- 2) eliminazione del messaggio di irregolarità amministrativa;
- 3) indennizzo per ritardata soluzione del disservizio;
- 4) indennizzo per mancato utilizzo del servizio internet;
- 5) risarcimento dei danni di euro 100 per ogni giorno di disservizio da liquidarsi nella opportuna sede.

Allega:

1. Verbale di mancato accordo.

Nelle memorie di replica precisa quanto di seguito: Occorre puntualizzare che oggetto del procedimento odierno sono i disservizi, patiti dal sottoscritto e da tutta la sua famiglia, nel periodo che va dal 28.01.2019 al 14.02.2019 (18 giorni).

Durante tale periodo non è stato possibile usare internet né la linea telefonica, e, le chiamate sono state precedute da un messaggio nel quale si asseriva che la mia posizione amministrativa non era in regola.

La Fastweb S.p.a. nonostante i due reclami proposti dal sottoscritto, ovvero la richiesta di assistenza tecnica numero 42931617 del 29.01.2019 (all.1) e la n. 43123477 del 4.2.2019 (all.2) non si adoperava in alcun modo per risolvere il problema.

Per tale ragione deve essere riconosciuto l'indennizzo per mancata risposta ai reclami! In data 11.02.2019 il sottoscritto al fine di veder ripristinata la linea telefonica e l'ADSL era costretto a formulare l'istanza di adozione del provvedimento temporaneo GU5/81466/2019 dell'11.02.2019, e solo in data 14.02.2019 la linea veniva finalmente ripristinata.

La circostanza risulta provata dalla dichiarazione della Sig.ra Carla xxx (all.3) che conferma quanto sopra esposto. La quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti, pertanto, ammonta a euro 1.400 €, tenendo conto che si tratta di un'utenza a banda ultra-larga e che per tale ipotesi gli indennizzi previsti sono aumentati di un terzo (Art. 13 All. A delibera n. 347/18/CONS).”.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nel contestare ed impugnare l'avversa istanza, in via del tutto preliminare, rileva l'inammissibilità della stessa nella parte in cui l'utente non allega nulla che attesti il rapporto contrattuale in essere con la Fastweb S.p.A., eventuali reclami a conferma del disservizio lamentato e che in qualche modo possano giustificare l'esorbitante richiesta economica.

L'unico dato che risulta dall'istanza è che il disservizio si sarebbe protratto dal 28 gennaio 2019 al 12 febbraio 2019.

Ebbene, sul punto, lo scrivente conferma l'apertura del TT tecnico di rete e la risoluzione del disservizio, dovuto a problematiche di natura tecnica, in data 11 febbraio con un ripristino complesso e la sostituzione del modem. Orbene, sulla base di quanto sopra, a fronte di 15 giorni di disservizio, l'indennizzo eventualmente spettante all'utente sarà pari ad € 90,00. Volendo considerare che il TT tecnico di rete è stato

aperto con qualche giorno di ritardo rispetto alla segnalazione dell'utente, in applicazione della Delibera, si potrà considerare ai fini dell'eventuale indennizzo l'intero arco dei 15 giorni di disservizio e dunque esso ammonterà ad ulteriori € 90,00. Per quanto concerne la richiesta di eliminazione del messaggio di irregolarità amministrativa – pur intendendo premettere che tale questione non rientra nella competenza del Corecom – si fa presente che – a differenza di quanto argomentato da controparte che lamenterebbe in sostanza che le chiamate, nel periodo in contestazione, sarebbero tutte state precedute da messaggi di irregolarità amministrativa – che il primo sms di questo genere è stato inviato dalla Fastweb S.p.A. all'utente in data 29/03/2019, talché ogni doglianza avversaria in merito appare piuttosto pretestuosa, infondata e non veritiera, anche perché l'utente sul punto non allega alcunché a sostegno delle proprie affermazioni. In ogni caso, allo stato, l'utente presenta un insoluto di € 235,52, frutto di una serie di pagamenti parziali a far data dal 2018 al 2019 (come da quadro contabile): deve evidenziarsi che non si sono verificati errori nell'addebito dell'importo mensile, che è stato correttamente ricalcolato anche a seguito di un riposizionamento commerciale concordato con il sig. xxx ad Aprile 2018.

Chiede, in via preliminare, dichiararsi l'istanza inammissibile per le ragioni spiegate in narrativa; nel merito, dichiara di essere disposta ad accordare all'utente un indennizzo omnicomprensivo di € 180,00 che, posto in compensazione con l'insoluto maturato dall'utente, determinerà la circostanza per cui, a tacitazione definitiva della controversia, l'Avv. xxx potrà versare all'operatore la minor somma di € 55,52. Produce: TT tecnico di rete; Sms del 29/03/19 di irregolarità amministrativa; Quadro contabile; Fatture insolute come da quadro contabile; Riposizionamento commerciale di Aprile 2018.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante risultano parzialmente accoglibili per le ragioni di seguito illustrate.

Nel caso di specie l'istante lamenta il non funzionamento dei servizi voce e dati collegati alla propria utenza domestica xxx2840 per il periodo dal 28/01/2019 al 12/02/2019. Chiede per tale ragione il riconoscimento dell'indennizzo di euro 1.400,00 e del risarcimento del danno per i disagi subiti.

L'operatore convenuto nel merito conferma l'apertura di un guasto di rete e la risoluzione del disservizio, dovuto a problematiche di natura tecnica, in data 11 febbraio con un ripristino complesso e la sostituzione del modem. Per tale ragione si dichiara disponibile al riconoscimento di un indennizzo pari ad euro 180,00 a copertura dell'intero periodo dedotto dall'istante.

Prima di entrare nel merito della questione si ritiene di accogliere l'eccezione sollevata da Fastweb in merito all'inammissibilità della richiesta di riconoscimento del danno, in quanto di competenza dell'Autorità Giudiziaria.

Per quanto concerne la problematica riferita all'asserito non funzionamento dei servizi voce e dati collegati all'utenza xxx2840, atteso che l'operatore ha effettivamente riconosciuto la propria responsabilità nel ritardato ripristino della funzionalità dei servizi, si tratta, nel caso di specie, di accertare l'esatto ammontare dell'indennizzo.

Nel caso di specie, trattandosi di un malfunzionamento del servizio, si applica l'art. 6 comma 1 in combinato disposto con l'art. 13, comma 2 del Regolamento Indennizzi, in considerazione del fatto che il servizio internet è fornito su banda ultra larga, come si evince dalle fatture presenti nel fascicolo documentale.

Ne consegue, dunque, che l'istante ha diritto a vedersi riconosciuta la somma complessiva di euro 202,00 (duecentodue/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento dei servizi voce e dati dal 28/01/2019 al 12/02/2019, come di seguito calcolato: euro 6,00 pro die * 15 gg + euro 8,00 pro die * 14 gg..

Per le medesime ragioni l'istante ha diritto allo storno e/o rimborso della quota parte della fattura emessa in costanza di disservizio relativamente al periodo sopra evidenziato.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza del Sig. Ugo xxx, nei confronti dell'operatore Fastweb nei termini sopra evidenziati;

2. La società Fastweb è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma pari ad euro 202,00 (duecentodue/00), per il malfunzionamento dei servizi voce e dati dal 28/01/2019 al 12/02/2019, ai sensi e per gli effetti dell'art. 6 comma 1 in combinato disposto con l'art. 13, comma 2 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS s. m. e i. per le ragioni sopra evidenziate;

3. La società Fastweb è tenuta altresì a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante provvedendo al rimborso e/o storno della quota parte della fattura emessa in costanza di sospensione dal 28/01/2019 al 12/02/2019, per le ragioni sopra evidenziate.

4. La società Fastweb è tenuta, inoltre, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.

6. 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 26 febbraio 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.