

DELIBERA N. 005/2023/CRL/UD del 27/01/2023

**Axxx / FASTWEB SPA
(GU14/307441/2020)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 27/01/2023;

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;

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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l'istanza di Axxx del 20/07/2020 acquisita con protocollo n. 0310361 del 20/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La controversia verte, nella ricostruzione fornita dall'istante: Malfunzionamento della linea. Servizio di Telefonia fissa - Codice cliente o Numero contratto: Lxxx - Tipo di contratto: Affari In data 25 settembre 2019, dopo aver avuto rassicurazioni e garanzie sulla presenza della fibra nella nostra zona, il tecnico fastweb interveniva al fine di attivare la fibra. Fin da subito però il sistema, pur avendo dei picchi di segnale pari a 22,6 Mbps in download e 1,53 Mbps in upload, denotava delle improvvise cadute di rete sia voce e sia dati con conseguente perdita del segnale e delle telefonate in corso. Tale disservizio si manifesta anche nella giornata odierna. Sono state fatte diverse segnalazioni al riguardo ma ancora la problematica è presente. Essendo un'associazione di consumatori, è ovvio che tale disservizio sta causando notevoli disagi e danni anche perché le telefonate si interrompono all'improvviso al pari della navigazione internet che non è affatto stabile. Da settembre 2019 a oggi, oltre alle segnalazioni effettuate (anche a mezzo portale) e richieste di intervento tecnico, sono state effettuate numerose integrazioni dell'istanza UG. Sulla scorta di tali premesse, l'istante chiede a FASTWEB SpA: " RIPRISTINO EFFICIENTE DEL SERVIZIO INDENNIZZO PER MALFUNZIONAMENTO, SERVIZI INDENNIZZI VARI STORNO/RIMBORSO COSTI NON DOVUTI SPESE DI PROCEDURA. - Disservizi segnalati: 1. Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 28/11/2019, Data risoluzione: 29/01/2020) 2. Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 29/02/2020, Data risoluzione: Non risolto) 3. Altro 4. Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 25/09/2019, Data risoluzione: 04/10/2019) 5. Addebito per traffico non riconosciuto 6. Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 05/10/2019, Data risoluzione: Non risolto) 7. Addebito per traffico non riconosciuto"

2. La posizione dell'operatore

Il gestore si è difeso segnalando che: "A fine settembre ed esattamente il giorno 27.09.2019 Fastweb apriva a seguito di segnalazione un TT nei confronti di Telecom. Il giorno 30.09 giungeva anche il UG e connesso GU5. Ai rispondeva al GU5 entro i termini previsti: "... siamo con la presente a riferire che dopo l'apertura di un TT verso TIM, legato a problemi di instabilità, il servizio risulta attivo e funzionante in monitoraggio costante dalla nostra assistenza tecnica". Dopo apertura con TT con

Telecom il disservizio era dallo stesso ex monopolista risolto ed il giorno 04.10.2019 veniva chiuso con esito positivo il TT e che la causa effettiva è TELECOM-DOWNGRADE. Alcuna responsabilità in capo a Fastweb potrà palesarsi, avendo immediatamente attivato e richiesto intervento di Telecom, proprietaria della infrastruttura. Altra integrazione è del 05.10.19 ma non risulterebbe alcun reclamo inviato a Fastweb per tale successivo periodo, anche in ragione del provvedimento di archiviazione del GU5 datato 10 ottobre e quindi successivo ad un altro eventuale disservizio. Non risultano neppur presenti reclami relativi all'ulteriore integrazione del UG (secondo quanto riportato nella integrazione: periodo 28/11/2019 con risoluzione del problema in data 29 gennaio) di novembre 2019. Sorge una domanda se per un periodo brevissimo come quello che va dal 27/9/2019 al 4/10/2019 è stato presentato un gu-5 come mai per una asserito di servizio lunghissimo (2 mesi) nulla è stato presentato? Non vi sono allegati all'UG e al presente già 14 reclami relativi al periodo novembre 2019 gennaio 2020 si rappresenta che dal corredo probatorio degli atti non risultano allegati reclami con i quali l'utente avrebbe reso edotto l'operatore di molti dei disservizi asseritamente, in spregio del costante orientamento dell'autorità. Sul punto, fra le tante, con la delibera numero 69/11/CR, con la quale AGCOM statuito che non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere conretezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione. È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può avvenire a conoscenza del supporto di servizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. L'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfondibile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema. In ragione di quanto sopra esposto non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante relativa alla liquidazione di un indennizzo per malfunzionamenti per la totalità del periodo contestato. Per l'integrazione relativa alla fine di febbraio 2020 è effettivamente presente un TT solo dati ma è datato 2 marzo 2020 chiuso positivamente in data 13 marzo come da schermata allegata ai documenti. Dalla descrizione si evince intervento e responsabilità di Telecom si legge infatti "TC ha pulito ossido dalla permuto al box" e la stessa Telecom ha poi sostituito il router. Anche in questo caso alcuna responsabilità potrà essere scritta a Fastweb in quanto immediatamente ha aperto segnalazione nei confronti di Telecom e la risoluzione del TT è stata ancora una volta a carico dell'ex monopolista. Per l'eventuale indennizzo per mancata risposta al reclamo sempre per tuziorismo difensivo si deve dire che non è allegato alcun reclamo al fascicolo documentale. Si ricorda sin da ora che l'eventuale documentazione allegata alla memoria di replica, e non depositata unitamente alla domanda di definizione, è irricevibile in quanto tali memorie rappresentano la sede in cui si può eventualmente contestare quanto ex adverso affermato, ma non è possibile allegare nulla pena la lesione del diritto alla difesa della controparte. È di palese evidenza che alcuna responsabilità è ascrivibile a Fastweb che le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento".

3. Motivazione della decisione

Preliminariamente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l'istanza può essere totalmente accolta, nei termini seguenti: - Disservizi segnalati: 1. Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 28/11/2019, Data risoluzione: 29/01/2020) 2. Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 29/02/2020, Data risoluzione: Non risolto) 3. Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 25/09/2019, Data risoluzione: 04/10/2019) 4. Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 05/10/2019, Data risoluzione: Non risolto) 5. Addebito per traffico non riconosciuto. Questo premesso, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi 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 ordinaria per il maggior danno. Nel merito, le richieste della società istante devono essere accolte per i motivi esposti di seguito. Il predetto malfunzionamento, caratterizzato da continue e ripetute interruzioni di linea, sia voce che internet, è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Fastweb ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente nei periodi di riferimento sopra indicati per un totale di giorni, considerato che la società Fastweb avrebbe dovuto garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto disposto dall'art. 3 comma 4 della delibera 179/03/CSP. La richiesta di indennizzo per mal funzionamento della linea merita accoglimento, con la conseguenza che, in applicazione dei parametri di cui all'art. 6 c. 2 Allegato A della delibera n. 347/18/CONS, spetta all'istante la somma di € 1.302,00 (3+3 x 217 gg). Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della Axxx nei confronti della società Fastweb Spa, che pertanto è tenuta a riconosce a Axxx lo storno dell'importo addebitato per i periodi riguardanti il disservizio e riconoscere alla Axxx un indennizzo in applicazione dei parametri di cui all'art. 6 c. 2 Allegato A della delibera n. 347/18/CONS, ammontante a € 1.302,00. Spese di procedura compensate.

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.

4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

5. La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 27 – 01 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to