

**DELIBERA n° 56**

**XXXX / FASTWEB SPA  
(GU14 / 126951 / 2019)**

### **IL CORECOM SICILIA**

NELLA seduta del 27/04/2020;

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. 353/19/CONS;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la

Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTA l'istanza di XXXX del 23/05/2019 acquisita con protocollo n. 0223178 del 23/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

La società XXXX, di seguito istante o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della Fastweb S.p.A. in riferimento all'utenza di *tipo business* XXXXXXXX con abbinati i servizi voce e ADSL, la completa interruzione dell'utenza da qua dal 20/05/2018 al 07/02/2019, e la mancata risposta ai vari reclami formulati.

In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato, in sintesi, quanto segue:

- in data 20/05/2018, constatava la totale interruzione dei servizi voce e ADSL sull'utenza XXXXXXXX;

- in costanza di disservizio effettuava numerosi reclami al servizio clienti Fastweb S.p.A., in particolare ha evidenziato la segnalazione del 29/05/2018;

- i servizi voce e ADSL non venivano ripristinati; - effettuava ulteriori e ripetuti reclami, in particolare ha evidenziato le segnalazioni del 30/5/2018, del 15/07/2018 e del 16/07/2018;

- la Fastweb fissava diversi interventi tecnici funzionali alla risoluzione del disservizio, ma tali appuntamenti venivano puntualmente disattesi dai tecnici incaricati dell'operatore;

- effettuava ulteriori segnalazioni nella date del 09/08/2018, 10/08/2019, 11/08/2018 e 12/08/2018, ma l'utenza non veniva ripristinata;

- in data 07/02/2019 formulava recesso dal contratto d'abbonamento, dato il procrastinarsi del disservizio.

In base a tali premesse l'utente ha richiesto:

- 1) un indennizzo per la completa interruzione dei servizi voce e ADSL dal 20/05/2018 al 07/02/2019;
- 2) un indennizzo per la mancata risposta ai vari reclami fatti;
- 3) l'annullamento di eventuali morosità pendenti;
- 4) il rimborso dei canoni versati e non dovuti in relazione al periodo di disservizio;
- 5) il rimborso delle spese di procedura.

## **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore Fastweb S.p.A. di seguito Fastweb, società o operatore, ha depositato nei termini indicati la memoria con l'allegata documentazione, nella quale in sintesi, ed a difesa del proprio operato ha dichiarato quanto segue. In primis, la società ha contestato tutte le affermazioni e deduzioni formulata dalla parte istante e si è opposta alle avversarie richieste, inerenti l'indennizzo per l'interruzione dei due servizi (voce e ADSL) per 264 giorni e la mancata risposta ai svariati e reiterati reclami, atteso che la ricostruzione dei fatti così come riferita dall'utente non è corrispondente al vero. Nel proseguo della memoria la Fastweb ha sottolineato che tutte le segnalazioni allegate al fascicolo dall'istante, non hanno alcun valore probatorio posto che nelle stesse non vi è nessun tipo di riferimento al contratto oggetto delle suddette segnalazioni e non è indicato neanche l'anno di riferimento. Ed ancora ha ribadito che, nella denegata ipotesi in cui il Corecom dovesse in qualche modo prenderle in considerazione, come documenti probatori, il periodo dell'asserito disservizio diverrebbe molto minimo (metà luglio e metà agosto) e non certo di oltre 250 giorni, come invece dichiarato dall'utente nell'istanza. Inoltre, la società resistente ha segnalato che nella richiesta di disdetta formulata dall'utente, quest'ultimo ha indicato come momento iniziale dell'asserito disservizio "fine giugno", ma in atti alcun reclamo è stato depositato, proprio relativo al mese di giugno. Proseguendo, la società ha asserito che nei propri terminali, di cui ne ha allegato schermata di sistema in seno alla memoria, risulta una sola segnalazione di malfunzionamento effettuata dall'utente nella data del 09/08/2018, che risulta chiusa, per risoluzione del problema, a fine agosto 2018. Inoltre ha evidenziato che da quest'ultima data e fino alla data di ricezione della disdetta dell'istante, avvenuta nel mese di febbraio 2019 (in cui trascorrono ben oltre 5 mesi) non ci sono altre segnalazioni di disservizi, né sono stati allegati a comprova, dei reclami; inoltre la società ha dichiarato di aver espletato regolarmente la chiusura del contratto di abbonamento intestato all'istante nel momento in cui ha ricevuto la disdetta. Conseguentemente e per quanto sopra argomentato e in atti documentato, la Fastweb ha chiesto l'integrale rigetto della domanda dell'istante, così come dallo stesso formulata.

## **3. Controdeduzioni dell'istante**

L'utente ha replicato alla memoria dell'operatore insistendo sulle proprie richieste. Ha reiterato la richiesta dell'integrale rimborso delle fatture pagate, per un'importo complessivo di euro 580,90 (cinquecentottanta/90), allegando a comprova dei relativi pagamenti, gli estratti conto del conto corrente bancario, con evidenza gli addebiti subiti dalla società resistente.

## **4. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante, possono trovare un parziale accoglimento, per le motivazioni che di seguito si esplicano. In via preliminare, si significa che, le segnalazioni depositate in atti dall'istante nella data del 29/05/2018 ore 12:54, nello specifico: All.1 - Segn., all.2 - Ulteriori segnalazioni,

all.3 - Evidenza appuntamenti disattesi ed All.4 - Altre segnalazioni, non risultano avere alcun valore probatorio atteso che le stesse risultano riconducibili ad una semplice videata, molto probabilmente di un dispositivo cellulare, e nella considerazione che analizzandole non si desume nessuna indicazione dell'utenza **XXXXXXXXXX** oggetto del disservizio, né si desume un minimo riferimento riconducibile al contratto inerente l'utenza de qua, inoltre, tutte risultano, pur se vi è evidenza di data, prive dell'anno di riferimento. Pertanto ed in considerazione delle argomentazioni sopra meglio descritte, le stesse non possono avere alcun valore probante e non potranno essere considerate per la presente decisione.

La controversia verte sul disagio subito dall'istante a causa dell'interruzione, dal 20/05/2018 al 07/02/2018, della linea **XXXXXXXXXX**, utilizzata dallo stesso per la propria attività commerciale, e della mancata risposta ai reiterati reclami fatti al fine del ripristino della stessa utenza. Nel merito, la richiesta di cui al *punto 2)*, non può trovare accoglimento, atteso che dalla disanima della documentazione in atti depositata, non vi è evidenza di alcun reclamo scritto formulato dall'utente alla società resistente, né nell'immediato, né fino alla disdetta del contratto. L'utente, a comprova del disagio patito, tra l'altro per un lungo lasso di tempo ben 264 giorni, come sopra meglio indicato, non si è premurato di depositare in atti alcun reclamo scritto. Medesime considerazioni valgono in ordine alla richiesta di cui al *punto 3)* annullamento di eventuali morosità pendenti, atteso che la Fastweb nei propri scritti difensivi non ha evidenziato, né documentato alcuna morosità in riferimento all'utenza di tipo business **XXXXXXXXXX**, né tanto meno l'utente si è curato di indicare ed eventualmente dettagliare e documentare l'eventuale morosità di cui chiede l'annullamento. Nel proseguo e prima di entrare nel merito della richiesta di cui al *punto 1)* un indennizzo per la completa interruzione dei servizi voce e ADSL dal 20/05/2018 al 07/02/2019, preliminarmente è doveroso fare alcune debite considerazioni, che di seguito si dettagliano. L'istante nei propri scritti ha dichiarato più volte, di aver subito la completa interruzione dei servizi voce e ADSL sull'utenza **XXXXXXXXXX** nella data del 20/05/2018, ha dichiarato altresì e più volte, di aver tempestivamente segnalato tale disservizio con profusi reclami e/o segnalazioni, ed infine ha esplicitato che, causa il protrarsi del disservizio patito, nella data del 07/02/2019 ha formulato recesso dal contratto d'abbonamento in essere con la società resistente. Orbene in primis e per come sopra già ampiamente argomentato dalla disanima degli atti depositati al fascicolo, non è stato rinvenuto alcun reclamo scritto formulato dall'utente per il disservizio di cui si duole, né tanto meno e per le oggettive motivazioni di cui sopra, si sono potute considerare le svariate segnalazioni che l'utente ha dichiarato di aver fatto. Preme ricordare al riguardo, che orientamento costante dell'Autorità è che, in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma presuppone che l'utente abbia tempestivamente segnalato il disservizio. Inoltre, dalla lettura della missiva di recesso in atti depositata, lo stesso utente ha testualmente dichiarato che “.....da fine giugno 2018 comunicavo la completa interruzione dei servizi “Fonia” ed “Internet” sull'utenza **XXXXXXXXXX**....”, quindi appare molto confusa la data

di inizio di disservizio indicata dall'istante, atteso che il relativo indennizzo è stato richiesto invece dalla data del 20/05/2018. Ed ancora, preme evidenziare, la condotta poco diligente dell'istante, che non ha dato prova in alcun modo di essersi adoperato per fare cessare o limitare il disservizio di cui si duole, atteso che l'utenza di cui discutiamo era utilizzata solo ed esclusivamente per la propria attività commerciale, come dichiarato dallo stesso. Premesso quanto sopra, ma nella considerazione che l'operatore ha dichiarato nei propri scritti che sui propri sistemi risulta una sola segnalazione di malfunzionamento, con apertura ticket nella data del 09/08/2018 e chiusura ticket, per risoluzione della problematica nella data del 31/08/2018, la richiesta di indennizzo di cui al punto 1) può trovare accoglimento, ma nei limiti temporali sopra circoscritti. Difatti l'operatore a conferma delle proprie dichiarazioni, ha depositato in atti ed in seno alla memoria, la videata dei trouble tickets Eureka estrapolata dai propri sistemi, nella quale vi è evidenza del circoscritto periodo di disservizio subito dall'utenza **XXXXXXXXXX** in uso all'istante. Pertanto ed in considerazione di quanto sopra ampiamente argomentato, la richiesta di cui al punto 1) può trovare accoglimento nei termini temporali indicati nella videata dei trouble tickets Eureka dell'operatore, ovvero dal 09/08/2018 al 31/08/2018, per un totale di soli 22 giorni. Atteso quanto sopra la Fastweb è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'art. 6 comma 1 e 3, in combinato disposto con l'art.13 comma 3, del Regolamento in materia di indennizzi, in ragione che l'utenza di cui si discute è di tipo business, nella misura di euro 12,00 al dì per il servizio voce e di euro 12,00 al dì per il servizio ADSL, per la complessiva somma di euro 528,00 (cinquecentoventotto/00). Considerato quanto sopra, la società è tenuta allo storno della fattura emessa nel mese di agosto 2018 ed al rimborso della somma pagata con contestuale emissione della nota di credito, in accoglimento parziale della richiesta di cui al punto 4). Infine, trova accoglimento la richiesta di cui al punto 5), ed appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00), considerato che lo stesso ha partecipato al procedimento di cui si discute, con l'assistenza del delegato incaricato della sua rappresentanza.

### **DELIBERA**

accogliendo parzialmente l'istanza della società **XXXX** nei confronti della società Fastweb S.p.A., per l'utenza di *tipo business* **XXXXXXXXXX**, per le motivazioni di cui in premessa.

1. La società Fastweb S.p.A., è tenuta a stornare la fattura del mese di agosto 2018 con emissione della nota di credito ed inoltre è tenuta al rimborso, a mezzo assegno o bonifico bancario, della relativa somma pagata, maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza e fino al soddisfo.

2. La società Fastweb S.p.A., è tenuta a corrispondere all'istante, a mezzo bonifico o assegno bancario, la somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, nonché i seguenti importi:
- a. euro 264,00 (duecentosessantaquattro/00) indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce;
  - b. euro 264,00 (duecentosessantaquattro/00) indennizzo per il malfunzionamento del servizio ADSL.
3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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.

*Palermo, 27/04/2020*

IL PRESIDENTE

*Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone*

