

**DELIBERA N. 67/2020**

**ERNESTO XXXXX / FASTWEB SPA  
(GU14/220013/2019)**

**Corecom Abruzzo**

NELLA riunione del Corecom Abruzzo del 28/07/2020;

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’art. 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 ERNESTO XXXXdel 18/12/2019 acquisita con protocollo n. 0544867 del 18/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante contesta l’asserito malfunzionamento dei servizi voce e dati dal 07/02/2019 al 27/03/2019. In particolare nell’istanza di definizione ha precisato quanto di seguito:” l’istante, in qualità di titolare di un Conto Telefonico Fastweb per la fruizione di servizi di Telefonia+ADSL - utenza nr. 085895XXXX - codice cliente nr. XX18603 (All.) riscontrava il seguente disagio/disservizio: Assenza sia del servizio voce che del servizio dati internet dalla data 07/02/2019 alla data 27/03/2019.” In base a tali premesse, l’utente ha richiesto: i) Indennizzi previsti dalle delibere Agcom per il caso di disservizio relativamente al periodo 07/02/2019 al 27/03/2019, per 48 giorni x 12,00 euro (disservizio voce ed adsl), il tutto per un totale di euro 576,00; ii) storno delle fatture emesse per il periodo di durata del disservizio; iii) indennizzo previsto per mancata risposta ai reclami, pari a 2,50 euro al giorno dalla data 28/02/2019 (DATA DI INVIO DEL RECLAMO), fino all’udienza di conciliazione per un importo totale di euro 300,00; iv) Rimborso delle spese relative alla procedura; Allega: Reclamo trasmesso via pec 28/02/2019, verbale di mancato accordo del 09/12/2019; Note esplicative.

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

L’operatore osserva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate. Nel contestare ed impugnare l’avversa istanza, rileva e ribadisce l’inammissibilità integrale della stessa poiché controparte non allega alcunché possa conferire concretezza alle proprie doglianze. L’istanza, infatti, è generica e carente dal punto di vista probatorio. Controparte, infatti, fa riferimento ad un contratto di cui non produce copia; chiede lo storno di fatture che omette di produrre. Anzi, deve assolutamente sottolinearsi il fatto che parte avversa ha depositato sul portale Conciliaweb delle note in cui chiede che il

Corecom adito, d'ufficio, acquisisca gli screenshot dei reclami telefonici - da lui stesso effettuati - e dunque compulsi l'operatore alla produzione degli stessi: è una richiesta ovviamente inammissibile poiché determinerebbe una illegittima inversione dell'onere probatorio. Si insiste, dunque, nella declaratoria di inammissibilità dell'istanza de qua. Posto che la suddetta eccezione ha valore assorbente rispetto all'intera questione in esame, per puro scrupolo di difesa, si osserva, nel merito, che sebbene il sig. XXXX lamenti un periodo di disservizio dal 07/02/2019 al 27/03/2019, ovvero di 48 giorni, a sistema risulta tutt'altro: la segnalazione è stata aperta il 7 febbraio mentre il problema è rientrato il 23 febbraio. Secondo quanto previsto da Carta dei servizi, Fastweb S.p.A. ha gestito poi la problematica emettendo una nota di credito di € 50,00 per guasto tecnico e l'importo è stato corrisposto tramite bonifico dell'11/03/2019: ciò lo si sottolinea poiché parte avversa si duole del fatto che l'operatore non avrebbe riscontrato il suo reclamo del 28/02/2019 e ciò non corrisponde al vero. Difatti, come detto, il gestore provvedeva al detto rimborso con bonifico dell'11/03/2019 ed il giorno successivo (il 12/03/2019) inviava al sig. XXXX un sms al n. 3284625XXX e una e-mail all'indirizzo e.genti976@gmail.com comunicando di avere effettuato il rimborso di € 50. Si precisa che il reclamo anzidetto doveva essere riscontrato necessariamente entro il 14/04/2019 ed addirittura la Fastweb S.p.A. ha fornito la propria risposta il 12/03/2019, dunque ampiamente entro i termini previsti. Rebus sic stantibus, la Fastweb S.p.A. chiede, in via preliminare, dichiararsi l'istanza inammissibile per le ragioni spiegate in narrativa; nel merito, la Fastweb S.p.A. respinge ogni addebito ed insiste per il rigetto dell'istanza in esame; per mero tuziorismo difensivo ed in via del tutto conciliativa, la Fastweb S.p.A. si dichiara disposta ad accordare all'utente un indennizzo di € 192,00 per 16 giorni di disservizio, ovvero dal 07/02/2019 al 23/02/2019. Produce: - Ticket disservizio; - Ticket risoluzione disservizio; - Bonifico di € 50,00; - Prova riscontro a reclamo.

### **3. Motivazione della decisione**

Nel caso di specie l'istante lamenta l'asserito malfunzionamento dei servizi voce e dati dal 07/02/2019 al 27/03/2019. Di converso l'operatore afferma di aver risolto il disservizio in data 23/02/2019 come attestato dalla documentazione prodotta e di aver provveduto a corrispondere l'indennizzo automatico di euro 50,00, come indicato nelle condizioni generali di contratto. Nell'udienza di discussione l'operatore, oltre a proporre per spirito conciliativo la somma di euro 200,00, che tuttavia non veniva accettata dall'istante, faceva presente che nelle fatture emesse durante il contestato periodo di malfunzionamento era presente traffico telefonico. Al fine di verificare quanto dedotto dall'operatore convenuto veniva richiesto in data 18/12/2019 di integrare il fascicolo documentale con la produzione delle fatture relative a tale periodo e delle condizioni generali del contratto al fine di verificare la correttezza dell'ammontare dell'indennizzo automatico corrisposto. 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. In base a tali premesse ed alle risultanze istruttorie è stato accertato che l'istante ha subito un disservizio per i servizi voce e dati dal 07/02/2019. Dalle schermate prodotte dall'operatore risulta che la risoluzione del guasto è avvenuta in data 27/02/2019. Risulta, peraltro, che l'istante abbia ricevuto un indennizzo automatico di euro 50,00 corrisposto tramite bonifico bancario. Relativamente alla correttezza dell'ammontare di tale indennizzo si richiama l'art. 26 delle Condizioni generali di contratto nel quale è previsto che: "Nel caso di mancato rispetto degli standard relativi a tempi di attivazione e risoluzione guasti, il Cliente può richiedere a FASTWEB un indennizzo pari a 5 euro in caso di abbonamento residenziale, di 10 euro in caso di abbonamento stipulato da professionisti, 15 euro in caso di abbonamento stipulato da aziende, per ogni giorno di ritardo, con un indennizzo massimo di 10 giorni per tutte le tipologie di contratto. Nei casi in cui il ritardo supera i 10 giorni, l'indennizzo sarà pagato in una misura che contemperi le richieste dell'abbonato con i limiti della risarcibilità del danno subito per colpa di FASTWEB, così come disciplinato nelle Condizioni Generali di Contratto.". A tal fine si richiama, altresì, quanto previsto dall'art. 2, comma 3 del Regolamento Indennizzi, in base al quale è specificato che: "Gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l'operatore entro quarantacinque giorni dal reclamo comunica all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto, fatto salvo quanto stabilito all'articolo 3.". Riguardo all'asserito malfunzionamento che l'istante ritiene sia durato fino al 27/03/2019, si precisa tale affermazione non ha trovato il dovuto riscontro dall'esame della documentazione presente nel fascicolo documentale, atteso che nella fattura n° M004711105 del 01/03/2019 riferita al periodo di fatturazione 01/02 - 28/02/2019 ed in quella n° M006745886 del 01/04/2019 riferita al periodo di fatturazione 01/03 - 31/03/2019 è presente traffico telefonico che esclude la persistenza fino a tale data del disservizio. Per le ragioni suesposte le richieste riferite al riconoscimento dell'indennizzo per malfunzionamento e storno e/o rimborso delle fatture emesse in costanza di disservizio non possono che essere rigettate. Relativamente alla richiesta

riferita all'indennizzo per la mancata risposta al reclamo si esprimono le seguenti considerazioni. Dall'esame della documentazione in atti risulta che l'istante ha trasmesso all'operatore una ulteriore segnalazione via pec in data 28/02/2019 nella quale continuava a segnalare il mancato funzionamento della linea telefonica. L'operatore nelle memorie difensive prodotte afferma di aver riscontrato tale reclamo con mail ed sms in data 12/03/2019. In realtà tali riscontri non possono essere considerati soddisfacenti atteso che il contenuto degli stessi fa riferimento unicamente alla comunicazione della corresponsione dell'indennizzo di euro 50,00, e non anche alla richiesta di riattivazione dei servizi. L'operatore avrebbe dovuto rispondere all'istante per iscritto comunicando che la risoluzione del disservizio era già avvenuta in data 27/02/2019. Per tutte le motivazioni sopra esposte, la risposta al reclamo non aderente a quanto previsto dall'articolo 8, comma 4, e l'articolo 11, comma 2, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'istante medesimo al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle previsioni di cui al già citato articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP e della Carta Servizi. Pertanto, l'istante ha diritto a vedersi riconosciuto l'importo massimo di euro 300,00, (trecento/00) così come previsto dall'art. 12 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS s.m. e ii.. Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 20 del Regolamento adottato con delibera n. 203/18/CONS, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), tenuto conto della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti. UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** 1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. Ernesto XXXX nei confronti della società Fastweb, per le motivazioni espresse in premessa; 2. La società Fastweb è tenuta a pagare in favore dell'istante oltre la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, la somma pari ad euro 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, ai sensi e per gli effetti dell'art. 12 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS s. m. e i. per le ragioni sopra evidenziate;

**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.** I termini per l'esecuzione del presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, e dalla proroga intervenuta ai sensi dell'art. 37 del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

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 28 luglio 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.