

DELIBERA N. 20

**XXXXXXXX ROMOLO / FASTWEB SPA
(GU14/77927/2019)**

Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Corecom Abruzzo del 29/01/2020

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 XXXXXXXX ROMOLO del 04/02/2019 acquisita con protocollo n. 0045220 del 04/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La Ditta XXXXXXXX, per mezzo del suo rappresentante legale lamenta un malfunzionamento della propria utenza telefonica. In particolare ha precisato di aver notato che dall'11/07/2018 sull'utenza non era possibile ricevere chiamate da numerazioni Telecom. Afferma di aver prontamente provveduto a segnalare il disservizio al servizio clienti tramite call center aprendo la segnalazione n° 3568252. Nonostante ciò il disservizio è stato risolto soltanto in data 20/07/2018. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: i. Indennizzo di euro 500,00 per i disagi patiti e le perdite subite.

2. La posizione dell'operatore

In via preliminare rileva l'inammissibilità dell'istanza di definizione de qua per omessa produzione della documentazione attestante il rapporto contrattuale (PDA) e per mancanza di allegazione di eventuali reclami inoltrati all'operatore (sebbene l'utente faccia menzione di un reclamo, trattandosi, invece di una semplice segnalazione) che possano giustificare e fornire contezza dell'effettivo disservizio presuntivamente subito. In ogni caso, nel merito, lo scrivente, tenendo conto della ricostruzione offerta da controparte che lamenta espressamente 9 giorni di disservizio, da definirsi, peraltro, inevitabilmente parziale (poiché verificatosi solo in ricezione, così come affermato dall'utente) e ricaduto sul solo servizio voce (nell'istanza viene indicato come oggetto un solo numero telefonico), applicando pedissequamente la Delibera al periodo dall'11/07/2018 al 20/07/2018, osserva che l'indennizzo potrà ammontare pacificamente ad € 54,00 (€ 3x2x9gg), trattandosi, comunque, di utenza business. Si ribadisce che nessun tipo di reclamo è stato spiegato e quello cui fa riferimento l'utente (ovvero quello con data 11/07/18) è una mera segnalazione, risolta – per stessa ammissione di parte avversa – il 20/07/18.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato. Relativamente all'asserito malfunzionamento dei servizi, 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 asserisce di aver subito parziale disservizio sulla linea voce non potendo ricevere chiamate da numerazioni Telecom dall'11/07/2018 al 20/07/2018. A fronte della deduzione e dell'allegazione dell'utente, spettava dunque alla controparte fornire la prova contraria di regolare erogazione del servizio secondo quanto pattuito, o che la causa dell'inadempimento non fosse allo stesso gestore imputabile. Di converso il gestore afferma di non aver ricevuto nessuna segnalazione in merito al disservizio in parola e comunque di rendersi disponibile ad indennizzare l'istante con il riconoscimento della somma di euro 54,00, così come previsto dal Regolamento Indennizzi. Nel caso di specie, poiché che l'operatore non ha fornito prova della regolarità del servizio né tantomeno che il disservizio in parola sia dipeso a causa ad esso non imputabile, si ritiene che l'istante abbia diritto a vedersi riconosciuta, per il disservizio patito dall'11/07/2018 al 20/07/2018, la somma pari ad euro 54,00 (cinquantaquattro/00), ai sensi e per gli effetti dell'art. 6, comma 2 del Regolamento Indennizzi, di cui alla delibera Agcom 347/18/CONS, trattandosi nel caso di specie di una discontinua e irregolare erogazione del servizi; UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. 1. Il Corecom Abruzzo accoglie l'istanza presentata dalla Ditta XXXXXXXX Romolo, nei confronti dell'operatore Fastweb nei termini sopra evidenziati; 2. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di euro 54,00 (cinquantaquattro/00) a titolo di indennizzo ai sensi dell'art. 6, comma 2 del Regolamento Indennizzi, di cui alla delibera Agcom 347/18/CONS 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.

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, li 29/01/2020

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.