

**DELIBERA N. 27**

**XXX SRL / FASTWEB SPA  
(GU14/110705/2019)**

**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 XXX SRL del 12/04/2019 acquisita con protocollo n. 0163543 del 12/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

La società istante, per mezzo del suo rappresentante legale lamenta un malfunzionamento della proprie utenze telefoniche. In particolare nell'istanza di definizione ha precisato: "Il professionista è stato isolato dal 19.10.2018 al 9.11.2018 per entrambe le numerazioni XXX2200, XXX1543, linee business e ha sostenuto anche ingenti spese per parlare con il call center fastweb." Nelle memorie di replica fa presente che l'esistenza del vincolo contrattuale risulta provato dalle fatture prodotte. Inoltre specifica che i reclami sono stati effettuati tramite il servizio clienti, come peraltro previsto dalle condizioni generali di contratto. Le dette segnalazioni hanno portato a n° 4 interventi tecnici, fino all'invio della e-mail che si produce del 10/12/2018 con la quale l'operatore ha comunicato la chiusura dell'intervento tecnico per "guasto irreparabile". In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: i) Indennizzo per disservizio sulle due linee business XXX2200, XXX1543 per 21 giorni dal 19.10.2018 al 9.11.2018 per un totale di euro € 1.260,00; ii) Risarcimento per danno emergente e lucro cessante e danno di immagine all'attività professionale da chiedere in sede civile per € 1.500,00; iii) Storno e rimborso delle fatture pagate durante il disservizio M010252592 ed M010857600 per la somma complessiva di euro 87,77; iv) Indennizzo di euro 500,00 per i disagi patiti e le perdite subite. Allega: Fattura di euro 44,03 riferita al periodo di fatturazione 01/11/2019 - 30/11/2019; riepilogo chiamate al servizio clienti e relativi costi; Fattura di euro 43,74 riferita al periodo di fatturazione 01/10/2019 - 31/10/2019; e-mail trasmessa da Fastweb in data 10/12/2018; Delibera Agcom per caso simile.

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

In via preliminare l'operatore 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. Precisa inoltre che il Regolamento indennizzi prevede che gli indennizzi debbano essere corrisposti a partire dalla data del reclamo: ciò sta a significare che in assenza di reclamo non può essere riconosciuto nessuno indennizzo di sorta. Fa presente inoltre che il documento allegato al formulario denominato "riepilogo costi" non ha nessun valore probatorio oltre che generico rispetto all'arco temporale cui si riferisce (comprende infatti un periodo di due mesi intercorrenti dalla data del 29/08/2019). In ordine alla richiesta di riconoscimento del danno eccepisce l'inammissibilità di detta richiesta per in quanto di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non del Corecom adito.

## **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 il totale isolamento delle proprie linee XXX2200 e XXX1543 dal 19.10.2018 al 9.11.2018. Di converso il gestore afferma di non aver ricevuto nessuna segnalazione in merito al disservizio lamentato e chiede, pertanto il rigetto, dell'istanza in quanto totalmente infondata in fatto ed in diritto. Dall'esame della documentazione in atti è stato possibile accertare che l'istante ha contattato il servizio clienti dell'operatore probabilmente per segnalare il guasto e che in data 10/12/2018 l'operatore ha comunicato allo stesso la chiusura dell'intervento tecnico per "guasto irreparabile". Ciò è sicuramente bastevole per considerare provato che il gestore era quindi a conoscenza dell'isolamento lamentato. Pertanto, 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 19.10.2018 al 9.11.2018, la somma pari ad euro 504,00 (cinquecentoquattro/00), ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, comma 1 e dell'art. 13, comma 3, del Regolamento Indennizzi, di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS s. m. e i., per il totale isolamento delle due linee business 086262200 e 086261543. L'operatore convenuto dovrà per le stesse motivazioni rimborsare e/o stornare l'importo addebitato in fattura relativo al periodo 19.10.2018 - 9.11.2018. UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** Il Corecom Abruzzo accoglie l'istanza presentata dalla società XXX srl, nei confronti dell'operatore Fastweb nei termini sopra evidenziati; La società Fastweb S.p.a. è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di euro 504,00

(cinquecentoquattro/00), ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, comma 1 e dell'art. 13, comma 3, del Regolamento Indennizzi per le ragioni sopra evidenziate; La società Fastweb S.p.a. è tenuta, inoltre, regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante rimborsando e/o stornando l'importo addebitato in fattura relativo al periodo 19.10.2018 - 9.11.2018.

**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, lì 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.