

DELIBERA N. 62/2021



Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 29/06/2021;

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;

VISTA l’istanza di  del 09/04/2020 acquisita con protocollo n. 0159164 del 09/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La parte istante è titolare di contratto di utenza telefonica ad uso commerciale con la società Fastweb S.p.A., avente utenza n.  offerta servizio Business Class comprensivo di Opzione “International”. In data 29.04.2019, riscontrava un disservizio nell’uso delle chiamate e dati, sino al giorno 02.05.2019, risultando completamente irraggiungibile con conseguente danno alla stessa. Tale disservizio è stato segnalato alla Fastweb in data 29.04.2019, tramite call center. Dalla data del 02.05.2019 al 21.05.2019 la parte istante riscontrava un funzionamento ad intermittenza sulla predetta linea sia nell’uso della linea dati sia nell’uso della linea voce. Inoltre Dal 21.05.2019 sino al



30.05.2019, si ripresentavano i problemi di malfunzionamento totale sulla predetta linea telefonica sia sull'uso di dati che di voce. Per le doglianze lamentate, parte istante ha chiesto un indennizzo di €. 844,00 per il malfunzionamento della linea telefonica dal 29.04.2019 al 02.05.2019 (malfunzionamento totale: 5 giorni x € 24,00 = € 120,00); dal 02.05.2019 al 21.05.2019 (malfunzionamento parziale: 19 giorni x € 12,00 = € 208,00); dal 21.05.2019 al 30.05.2019 (malfunzionamento totale: 9 giorni x € 24,00 = € 216,00) comprensivo anche dell'importo di €.300,00 per mancata risposta al reclamo. Alle eccezioni sollevate dalla Fastweb, anche in sede di udienza istruttoria, la parte istante chiariva che i disservizi erano stati segnalati in data 29.04.2019, tramite call center. Dalla data del 02.05.2019 al 21.05.2019 riscontrava un funzionamento ad intermittenza sulla predetta linea sia nell'uso della linea dati sia nell'uso della linea voce. Dal 21.05.2019 sino al 30.05.2019, si ripresentavano i problemi di malfunzionamento totale sulla predetta linea telefonica sia sull'uso di dati che di voce come confermato dalla stessa convenuta. Pertanto la parte istante si avvaleva dell'intervento di un Legale che in data 21.05.2019, a mezzo PEC, richiedeva la risoluzione del problema e l'indennizzo per il disservizio delle chiamate e dati dal 29.04.2019 al 02.05.2019.

2. La posizione dell'operatore

La Fastweb, nel contestare le richieste della parte istante, eccepisce la loro genericità ed inammissibilità, in via gradata rileva che il lamentato malfunzionamento sarebbe stato segnalato per la prima volta solo in data 21 maggio 2019 e risolto dall'operatore in data 27 maggio 2019, quindi per un totale complessivo di soli 7 giorni.

3. Motivazione della decisione

La questione sollevata vede le posizioni delle parti distanti tra loro. Tuttavia nel fascicolo documentale appare provato il malfunzionamento totale dal 29 aprile 2019 sino al 2 maggio 2019 (4 gg. x euro 24 = euro 96,00), il malfunzionamento parziale dal 2 maggio 2019 al 21 maggio 2019 (19 gg. x euro 12 = euro 208,00), il malfunzionamento totale dal 21 maggio 2019 sino al 30 maggio 2019 (9 gg. x euro 24 = euro 216,00). Non è accolta la mancata risposta al reclamo, considerando che l'operatore si è più volte attivato per tentare di risolvere le doglianze sollevate dalla parte istante, come dimostra l'intermittenza del disservizio. Pertanto si accoglie la richiesta parzialmente ex art. 6, comma 2, in combinato disposto con art.13 dell'allegato A della delibera n. 347/18/CONS. in materia di indennizzi per malfunzionamento di utenza affari per un totale importo di euro 520,00 (Cinquecentoventi/00).

DELIBERA

Articolo 1



1. La spa Fastweb, in parziale accoglimento dell'istanza, è tenuta a corrispondere all'istante per tutte le motivazioni in premessa l'importo complessivo di € 520,00 (Cinquecentoventi/00), ai sensi e per gli effetti dell'art. 6 comma 2, in combinato disposto con l'art.13, comma 3 dell'allegato A della delibera n. 347/18/CONS, mediante bonifico o assegno sul c/c dell'istante indicato nel fascicolo documentale entro il termine di 120 gg. dalla data di notifica del presente atto.

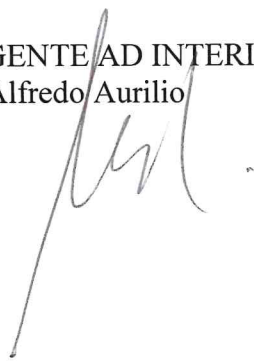
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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.

IL DIRIGENTE AD INTERIM
Dott. Alfredo Aurilio



IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco

