

DELIBERA N. 16/2022

**[REDACTED] / FASTWEB SPA
(GU14/163775/2019)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 31/05/2022;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*;

VISTO l’accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante *“Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*;

VISTA la convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 6/2021 del Co.Re.Com. Basilicata avente ad oggetto: *“Accettazione proroga al 31 dicembre 2022 della convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Consiglio regionale della Basilicata e Comitato Regionale per le Comunicazioni della Basilicata”*;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come, da ultimo, modificata dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 21/08/2019 acquisita con protocollo n. 0359198 del 21/08/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La Società [REDACTED], quale titolare di un contratto di linea fissa con Fastweb S.p.a. con servizi Voce e Fibra avente numero [REDACTED], mediante formulario UG 70638 del 2019 si rivolgeva al Co.re.com. di Basilicata lamentando un costante malfunzionamento a far data dal 26 febbraio 2018.

Rappresentava in particolare che esso consisteva sia nella contestuale assenza di linea Voce ed Internet che nell’assenza talvolta dell’uno o dell’altro servizio o, ancora, nel rallentamento della sola linea Internet, tanto da non consentire una completa fruizione dei servizi pattuiti.

La Società [REDACTED] evidenziava all’uopo di aver segnalato tali disservizi, risalendo il primo proprio al giorno 26 febbraio 2018. Per quanto detto chiedeva un indennizzo complessivo di euro 4.000,00 per la mancata risposta ai reclami e per tale costante disservizio. All’udienza di conciliazione svoltasi il 18.07.19 dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento veniva redatto verbale di mancato accordo. Pertanto, in data 21.08.2019, l’utente depositava istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata.

Nella predetta istanza la società Cosa Costruzioni s.r.l. riportandosi al formulario UG chiedeva:

- i) il ripristino della linea telefonica e della linea Internet;
- ii) un indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- iii) un indennizzo per il malfunzionamento, il tutto per complessivi euro 4.000,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore FASTWEB S.p.A. faceva pervenire la memoria difensiva datata 20.10.19 nella quale rappresentava che l'utenza telefonica risultava risolta inter partes in data 4.7.2019, in seguito al passaggio ad altro operatore con portabilità conseguita in data 21.06.2019; da tanto evidenziava che il prospettato disservizio fosse circoscritto ai soli due reclami prodotti dall'utente ossia del 28.02.2018 e del 25.05.2018.

L'operatore in ordine a tali reclami quindi riferiva un ripristino della linea in data 6.3.2018, evidenziando perciò un intensissimo traffico telefonico, a mezzo dei tabulati asseritamente prodotti. Sulla base di quanto dedotto l'operatore avvocato chiedeva l'integrale rigetto della domanda presentata dalla Società [REDACTED] poiché infondato.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento, ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Alla luce della documentazione prodotta dalle parti ed in applicazione dell'art. 1228 del codice civile, "il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile". Ne consegue che l'utente, quale creditore della prestazione, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti, mentre l'operatore, quale debitore della prestazione, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, poiché in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati.

Nella fattispecie in esame il predetto onere della prova gravante sul gestore non appare puntualmente adempiuto; infatti, deve precipuamente rilevarsi che la descrizione dei fatti fornita dall'utente quanto all'assenza di linea sulla numerazione nel periodo dal 26 febbraio 2018 fino alla proposizione della domanda non risulta puntualmente confutato dalla documentazione prodotta dal gestore, limitandosi quest'ultimo alla mera produzione di fatture afferenti addirittura un periodo successivo rispetto a quello dedotto dall'istante. In merito alla fatturazione prodotta, inoltre, si ritiene in via generale e secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (Cass., sent. n. 947/2006) che l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite,

secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico, restando dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali.

Relativamente al riparto dell'onere probatorio, poi, con specifico riferimento al caso di contestazione della bolletta telefonica, la giurisprudenza ha affermato che l'operatore ha l'onere di fornire la dimostrazione della corrispondenza delle registrazioni in essa riportate a quelle del contatore centrale, avvalendosi di qualsiasi mezzo, come i tabulati e le rilevazioni mensili (Cass. sent. nn.ri 10313/2004 e 17041/2002).

Tanto premesso, sussiste pur sempre in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. sent. n. 10313/2004). Deve pertanto ritenersi che, in assenza di prova contraria da parte dell'operatore, l'utente abbia subito detti malfunzionamenti dal 28.02.2018 sino al 19.01.2019, tanto da costringerlo poi a passare ad altro gestore in data 4.7.2019, come d'altra parte riconosciuto da Fastweb S.p.a. nella propria memoria.

Per quanto dedotto, la richiesta sub i) formulata dalla società, visto il passaggio ad altro operatore, risulta influente e quindi sussunta alle altre richieste sub ii) e ii) che meritano accoglimento, ma nella misura inferiore come di seguito specificato: euro 6,00 pro die e così per ciascun servizio Voce e Adsl, secondo il combinato disposto dell'art. 6, comma 1 e dell'art. 13, commi 1 e 2 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera n. 347/18/CONS, da computarsi in giorni 325x12,00, ossia dal 28.02.2018 al 19.1.2019, così per complessivi euro 3.900,00 (tremilanovecento,00).

Quanto alla mancata risposta ai reclami infine l'istante deduce la mancata risposta ai numerosi reclami dei quali il primo risulta inviato a mezzo fax del 14.04.2018 ed il secondo a mezzo a.r. in data 30 maggio 2018, laddove l'operatore niente ha dedotto e provato sul punto. Agli atti infatti non risultano prodotte le risposte in merito ai citati reclami aventi ad oggetto la medesima doglianza, limitandosi Fastweb ad asserire di aver risolto la problematica in data 6.3.2018.

Ciò premesso, deve ritenersi altresì fondata la domanda di cui al punto sub ii) di parte istante "per mancata o ritardata risposta ai reclami", di cui all'art. 12 del vigente regolamento sugli indennizzi, il quale prevede che, "l'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo".

Il medesimo articolo stabilisce altresì che "l'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio". Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima Delibera) prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il

termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo".

Pertanto, ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, deve riconoscersi la somma minore pari ad euro 100,00, così come richiesto dall'utente in domanda, senza tener conto del maggior tempo utile computabile e previsto dalla carta dei servizi dell'operatore.

Quindi la società Fastweb S.p.a. è tenuta a corrispondere all'istante un indennizzo pari all'importo di euro 100,00 (cento/00), ossia nella misura minore specificata nella domanda del presente procedimento. Nulla sulle spese di procedura in quanto non espressamente richieste.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'avv. [REDACTED] in accoglimento dell'istanza avanzata in data 21.08.2019 dalla Società [REDACTED] l'Operatore è tenuto a:

- a) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario, intestato all'istante la somma di euro 3.900,00 (tremilanovecento/00) per interruzione del servizio per complessivi 325 giorni ex art. 6, comma 1, e dell'art. 13, commi 1 e 2, del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera n. 347/18/CONS;
- b) corrispondere all'utente la somma di euro 100,00 (cento/00) per mancata risposta ai reclami ex art. 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP.

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.
Potenza, 31/05/2022

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

