

DETERMINA DIRETTORIALE 86/21/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/397954/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA D'Esposito - Fastweb S.p.A.

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente D'Esposito, del 23/02/2021 acquisita con protocollo n. 0094811 del 23/02/2021

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza n. 08118951xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. in data 16/06/2020 l’utente ha inviato all’operatore un reclamo «circa guasti inerenti la linea sia fonia che dati senza avere nessuna risposta». In base a tali premesse, parte istante ha avanzato la seguente richiesta: «indennizzo per disservizio e per la mancata risposta al reclamo».

L’operatore Fastweb S.p.A., nell’ambito del contraddittorio, ha dichiarato che «non risultano disservizi né sono presenti segnalazioni di malfunzionamento effettuate dal cliente verso il servizio clienti. Infatti, in atti è allegato un reclamo pec del 17.6.2020, che come noto non è il canale idoneo alla segnalazione guasti o problematiche tecniche e, certamente, non garantisce un’immediata conoscenza della problematica, come in caso di chiamata al call center. In ogni caso, all’epoca del reclamo era in corso la procedura di portabilità verso Vodafone e nei confronti di Fastweb controparte lamentava esclusivamente un malfunzionamento parziale con impossibilità di ricevere telefonate, mentre le contestazioni sulla linea dati erano rivolte esclusivamente a Vodafone». La Società ha comunque addotto che «il reclamo è stato riscontrato per fatti concludenti, atteso che il successivo 25.6.2020 è stata espletata la portabilità verso Vodafone».

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. In particolare, premesso che l'utente, nel reclamo inviato il 17/06/2020, lamenta nei confronti di Fastweb S.p.A. il malfunzionamento del servizio voce, si osserva che l'operatore, a fronte della contestazione di cui trattasi, ha addotto ma non ha provato la regolare fornitura del servizio. Diversamente, secondo il noto criterio di riparto dell'onere della prova in materia di obbligazioni (ex multis, Cassazione civile sez. III, 18 febbraio 2020, n. 3996, sez. II, 24 gennaio 2020, n. 1634), spetta al debitore del quale sia allegato l'inadempimento provare il fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento, ovvero dall'impossibilità sopravvenuta della prestazione. Pertanto, come richiesto dall'istante anche in sede di controdeduzioni, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore del Sig. D'Esposito l'indennizzo previsto dall'articolo 6, comma 2, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, in misura pari a euro 3,00 al giorno, per 9 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 17/06/2020 (data in cui il disservizio è stato segnalato all'operatore) al 25/06/2020 (data in cui l'utenza è migrata in Vodafone Italia S.p.A.), per un importo complessivo pari a euro 27,00. Viceversa, alcun indennizzo può essere corrisposto per la mancata risposta al reclamo, atteso che nel termine di 45 giorni che l'operatore, ai sensi della propria Carta servizi, si riserva per fornire riscontro, l'utenza è migrata in Vodafone Italia S.p.A. estinguendo, di fatto, la pretesa alla risoluzione del disservizio da parte di Fastweb S.p.A.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 23/02/2021, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, euro 27,00 (ventisette/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio voce.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Mario Staderini