

DETERMINA n° 41 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX/ FASTWEB S.p.a.

GU14 / 254 / 18

IL DIRIGENTE DELLA "SEGRETERIA CORECOM SICILIA"

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 26 marzo 2002 n°2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (*CORECOM*);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
 - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
 - la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'*AGCOM* e il *CORECOM SICILIA* per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l'Autorità ha delegato il *CORECOM SICILIA* alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

VISTO il “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, adottato con delibera n°73/11/CONS del 16 febbraio 2011;

VISTO l'art. 19, comma 7, del “*Regolamento*” che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del CORECOM. la definizione delle controversie di modesta entità aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente euro 500,00 (cinquecento/00);

VISTA l'istanza di definizione del Sig. XXXXXXXXX (di seguito istante) acquisita il 16.04.2018 *al n. prot. 20122*;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e verificata la regolarità

CONSIDERATA la posizione dell'istante:

L'istante, titolare di un contratto per i servizi di telefonia fissa e adsl, lamenta la mancata fornitura del servizio adsl dal 03.11.2017. In data 15.11.2017 richiede a mezzo pec, il ripristino del servizio adsl, lo storno delle fatture inerente al periodo del disservizio e gli indennizzi dovuti per legge. Stante l'assenza di riscontro e il perdurare dei disservizi sulla linea adsl, in data 29.11.2017, provvede alla disdetta dell'abbonamento.

A seguito dell'esito negativo del tentativo di conciliazione, l'utente propone istanza di definizione 16.04.2018, mediante formulario GU14 nel quale chiede:

- i)* corresponsione indennizzo di € 130.00, ex art. 5, co. 1, Delibera n. 73/11/CONS, All.A dal 03.11.2017 al 29.11.2017;
- ii)* storno fatture;
- iii)* corresponsione indennizzo di € 57.00 ex art. 11, Delibera n. 73/11/CONS, All.A, dal 15.11.2017 al 12.01.2018;
- iv)* refusione spese procedurali e onorari legali.

CONSIDERATA la posizione dell'operatore

Secondo il gestore dal Trouble Ticket System non risulta alcuna segnalazione in merito al disservizio. In data 11 gennaio 2018, a mezzo mail inviata all'associazione al quale si è rivolto l'istante, Fastweb comunica che non risultano disservizi comunicati dall'utente tramite il numero 192193. La compagnia telefonica, inoltre, sostiene l'inesistenza della disdetta relativa all'anno 2017.

Considerata

la motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte parzialmente, per le seguenti motivazioni.

Nel merito, appare evidente dalla documentazione agli atti, che l'utente abbia segnalato il mancato servizio internet a far data dal 03.11.2017, mediante pec del 15.11.2017 inviata all'indirizzo fastwebspa@legalmail.it.

L'inerzia della compagnia telefonica ha condotto alla successiva richiesta di disdetta inviata il 29.11.2017 via pec all'indirizzo fastwebspa@legalmail.it, con la quale denuncia nuovamente il persistere dei disservizi. Dalla mail di risposta trasmessa l'11 gennaio 2018, si ravvisa la gestione negligente del cliente da parte della convenuta Fastweb. In primis, si rileva la tardività con la quale il gestore risponde all'utente, confermando la corretta funzionalità della linea, nonché la mancanza di segnalazioni in merito a disservizi lamentati tramite il numero 192193. In materia di ripartizione dell'onere della prova, deve richiamarsi quanto affermato dalla Delibera n. 529/09/CONS. È inconfutabile che sull'utente incomba l'onore della segnalazione del problema, mentre sull'operatore incomba l'onore della prova della sua risoluzione. Pertanto, sussiste la responsabilità dell'operatore qualora, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, questi non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto. Nella fattispecie, Fastweb ha allegato agli atti la schermata dalla quale non risulta alcuna segnalazione, ma a mente del tenore letterale della mail dell'11.01.2018 appare, dunque, evidente che fosse a conoscenza dei lamentati disservizi. Nell'odierno procedimento, l'operatore si è limitato a dimostrare la mancanza di segnalazioni registrate tramite il numero 192193, senza fugare eventuali dubbi sulla funzionalità della rete dati nel periodo oggetto di disservizi. Inoltre, l'indirizzo pec fastwebspa@legalmail.it, al quale l'istante ha inviato le suddette comunicazioni è riconducibile all'operatore, in quanto richiamato anche nell'apposito registro INI PEC. In merito si osserva che sarebbe stato onere della società convenuta trasmettere il suddetto reclamo e la richiesta di disdetta all'apposita divisione interna che si occupa della gestione del servizio clienti. Pertanto, alla luce di quanto emerso dall'istruttoria espletata, poiché i fatti denunciati dall'istante sono stati dimostrati, si accoglie la richiesta di indennizzo, ai sensi dell'art.5, All.A Delibera n. 73/11/CONS di cui al punto *i*) per assenza del servizio internet a far data dal 03.11.2017 al 29.11.2017 (data di disdetta del contratto), per

un totale di 26 gg (26 gg x € 5.00).

Per l'effetto, si dichiara l'accoglimento della richiesta di storno delle fatture di cui al punto ii) emesse dalla compagnia convenuta, relativamente al componente adsl per il periodo di disservizio lamentato dal 3.11.2017 al 29.11.2017.

La richiesta di indennizzo di cui al punto iii) per mancata risposta al reclamo del 15.11.2017, non merita accoglimento poiché può ritenersi assorbita dalla misura indennitaria innanzi determinata.

In merito alle spese di cui al punto iv) si riconosce l'importo di € 50.00.

Per i motivi riportati in premessa che qui si confermano integralmente, Dirigente della Segreteria CORECOM SICILIA, in accoglimento parziale dell'istanza presentata dal Sig. XXXXXXXXX nei confronti dell'operatore Fastweb S.p.A

DETERMINA

La Fastweb s.p.a è tenuta a:

1. corrispondere l'importo di euro 130.00 (centotrenta), ai sensi dell'art. 5, All. A Delibera n. 73/11/CONS;
2. stornare le voci riportate nelle fatture emesse dal 3.11.2019 al 29.11.2019 relative alla componente adsl;
3. corrispondere l'importo di euro 50,00 (cinquanta) a titolo di rimborso spese di procedura.

La società Fastweb spa dovrà comunicare a questo CORECOM SICILIA l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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 determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del CORECOM Sicilia e dell'AGCOM.

Palermo, 01/07/2020

IL DIRIGENTE
Segreteria Corecom. Sicilia
Arch. Francesco Di Chiara

