

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/305122/2020****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Axxx A. - Fastweb SpA****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, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

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”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente Axxx A., del 14/07/2020 acquisita con protocollo n. 0302168 del 14/07/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante con istanza del 14-07-2020 ha richiesto l’avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti della società Fastweb S.p.A, lamentando il malfunzionamento della linea. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento l’utente precisa che il malfunzionamento della linea è consistito nel guasto/interruzione del servizio della propria utenza telefonica. Di conseguenza, richiede indennizzi vari, tra cui indennizzo per malfunzionamento, indennizzo per mancata risposta ai reclami, storno delle fatture per il periodo di non funzionamento dell’utenza, ecc.

Nella memoria versata in atti Fastweb evidenzia l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente. Preliminarmente evidenzia la difformità delle richieste formulate nel GU14 rispetto a quelle avanzate con l'UG. Nell'UG il periodo che viene asseritamente lamentato va dal 19 luglio al 21 settembre e per tale periodo si richiedono gli indennizzi. Nel GU 14 le richieste di indennizzo sono totalmente difformi e si riferiscono anche ad altro periodo da settembre 19 a marzo 20, sempre oggetto di asserita lentezza della navigazione. Inoltre precisa che non sono stati allegati alla presente procedura gli speedtest Nemesys per verificare la lentezza lamentata nell'istanza. Ancora evidenzia che nel periodo che va dal 19 luglio 2019 al 21 settembre 2019 sono pervenute alla stessa due segnalazioni e che la durata degli asseriti disservizi non si è protratta per oltre due mesi, ma per pochi giorni. Questa la ragione per la quale Fastweb, come anche correttamente ricordato in istanza, ha accreditato la somma commisurata all'effettiva durata del disservizio pari ad € 50,00, importo che ha azzerato le fatture del 01.11.2019 e del 1.12.2019. Da quanto innanzi evidenzia che alcuna responsabilità è ascrivibile a Fastweb e che le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce della documentazione in atti la richiesta formulata da parte istante potrà essere accolta come di seguito precisato. Nel merito, si osserva che l'utente nell'istanza introduttiva principalmente chiede un indennizzo per malfunzionamento della linea, in specifico la richiesta di indennizzo per malfunzionamento viene formulata per il periodo dal 19-07-2019 (data inizio malfunzionamento) al 21-09-2019 (data risoluzione malfunzionamento) e poi per un periodo successivo che va da settembre 19 a marzo 20. Sul punto vi è da dire che, dall'esame degli atti presenti nel fascicolo, è emerso che l'istante ha dato prova di aver segnalato il primo malfunzionamento in data 19-07-2019 (difatti indica il numero del ticket 49240519 relativo alla segnalazione), circostanza confermata anche dall'Operatore nella memoria con l'allegazione della schermata di n. 2 ticket (uno di luglio 2019 ed uno di settembre 2019). Di converso, l'operatore pur riconoscendo il malfunzionamento dell'utenza sostiene di aver risolto ambedue i lamentati disservizi in un breve lasso di tempo (pochi giorni), per cui avrebbe "accreditato la somma commisurata all'effettiva durata del disservizio pari ad € 50,00, importo che ha azzerato le fatture del 01.11.2019 e del 1.12.2019", circostanza, comunque confermata dall'utente nell'istanza. Relativamente al malfunzionamento lamentato, preliminarmente si rammenta 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. Va tuttavia richiamato il costante orientamento dell'Agcom (cfr delibera Agcom 95/18/CIR) secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorché venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi. Dall'esame del fascicolo documentale risultano presenti due segnalazioni una del 19-07-2019 ed un'altra del 12-09-2019 (Cfr. ticket depositati, numero di segnalazione indicato dall'utente nell'istanza), con cui l'utente ha richiesto il ripristino del servizio. Ebbene per quanto riguarda la prima segnalazione e cioè quella del 19-07-2019 l'operatore non ha fornito la prova della risoluzione della problematica. Difatti dalla schermata del ticket si evince che in data 21-07-2019 l'operatore

ha aperto un trouble ticket nei confronti di Telecom, quindi una richiesta di assistenza, il cui esito di risoluzione non è indicato, per cui si presume che il malfunzionamento sia perdurato sino alla risoluzione della stesso avvenuta in data 18-09-2019, a seguito della risoluzione del malfunzionamento comunicato con la seconda segnalazione dell'utente avvenuta in data 12-09-2019 (Cfr. ticket n. 225394238), depositato dallo stesso operatore. Per cui all'utente andrà riconosciuto un indennizzo per malfunzionamento che va dal 19-07-2019 al 18-09-2019 e nessun indennizzo per il periodo dal 19-09-2019 a marzo 2020, in quanto non è stata fornita alcuna prova da parte dell'utente di segnalazioni successive e di converso l'operatore ha dato prova di aver risolto il disservizio denunciato in data 18-09-2019. Pertanto, in applicazione alle norme regolamentari sopra richiamate, avendo l'istante dimostrato di aver effettuato la segnalazione per il primo malfunzionamento in data 19/07/2019 e, quindi, entro tre mesi dall'avvenuta conoscenza del disservizio, disservizio riconosciuto in parte anche dall'operatore, si ritiene che l'istante abbia diritto a vedersi riconosciuta, per il disservizio patito dal 19/07/2019 al 18/09/2019 (così come sopra motivato (trattandosi di un caso di completa interruzione del servizio), per un totale di giorni 60, la somma pari ad euro 480,00 (quattrocentottanta/00), ai sensi e per gli effetti del combinato disposto degli art. 6, comma 1, e 13 della Delibera n. 347/18/Cons, e cioè € 6,00 per ogni giorno di malfunzionamento (art. 6, comma 1), somma aumentata di un terzo trattandosi di servizio fornito su banda ultra-larga (art. 13, comma 2), (60 gg. X 6 euro = 360,00 + 120 - aumento 1/3 = 480,00). Ancora, non può essere riconosciuto l'indennizzo richiesto, ai sensi dell'art. 12 Allegato A della Delibera n. 347/18/Cons, per mancata risposta al reclamo, non avendo l'utente fornito lprova della ricezione/avvenuta consegna pec. In ultimo si accoglie la richiesta dell'utente di storno delle fatture relative ai mesi di luglio, agosto e settembre 2019, nella misura del 50% delle stesse dal momento che il disservizio non si è tradotto in una totale interruzione.

## DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 14/07/2020, è tenuta a corrispondere all'utente Sig. Aiello Amedeo di un indennizzo di € 480,00, ai sensi e per gli effetti del combinato disposto degli art. 6, comma 2, e 13 della Delibera n. 347/18/Cons nonché a stornare le fatture relative ai mesi di luglio, agosto e settembre 2019, nella misura del 50% .

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  
Roberto Rizzi

f.to