

DETERMINA Fascicolo n. GU14/122766/2019**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX Srl - 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;

VISTA l’istanza della società XXX Srl, del 14/05/2019 acquisita con protocollo n. 0207575 del 14/05/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente XXX S.R.L., P.IVA XXX, in persona del legale rapp.n.te p.t. sig. XXX, con sede in XXX alla S.S. XXX n. XXX, ha presentato in data 14.05.2019 l’istanza ai sensi degli art. 14 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società FASTWEB SPA. Nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente, avente codice cliente/numero

XXX, tra il mese di novembre 2018 e febbraio 2019, ha più volte segnalato disservizi sulla linea telefonica, a cui gli stessi operatori FASTWEB SPA rispondevano che la Tim S.p.A. aveva riferito loro che la linea era degradata. Dato il perdurare della problematica in data 01.02.2019 l’utente avviava una procedura GU5 dinanzi al Corecom Campania. In data 13.02.2019, a seguito del ripristino della linea telefonica, il Corecom Campania comunicava l’archiviazione del procedimento d’urgenza. L’utente, dunque, formula la seguente richiesta: 1. Quantificazione di indennizzo per euro 1.000,00 per malfunzionamento e interruzione della linea;

L’operatore FASTWEB SPA con propria memoria debitamente depositata rappresentava quanto di seguito descritto. In via preliminare, eccepisce l’assoluta genericità dell’istanza nella parte in cui l’utente lamenta disservizi senza specificarne il tipo e senza circoscrivere il periodo di inizio e fine, contrariamente a quanto

espressamente previsto dalla delibera indennizzi 347/18/CONS. Inoltre, l'operatore dichiara che nessun reclamo è stato prodotto dall'istante a sostegno delle contestazioni mosse, che appaiono piuttosto generiche, sia con riferimento al periodo in cui si sarebbero verificati i disservizi, sia all'entità degli stessi, oltretutto alla natura stessa dei disservizi lamentati. La società Fastweb, poi, lamenta che la controparte non è in grado di produrre o indicare le segnalazioni fatte all'operatore per richiedere l'intervento volto alla risoluzione dei disservizi stessi.

Motivazione: Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria del presente procedimento svolta dal dott. XXX, nel caso di specie, l'utente avanzava le richieste analiticamente indicate di seguito: 1) Indennizzo per malfunzionamento della linea n. XXX; 2) Indennizzo per interruzione della linea n. XXX; In merito alle richieste realizzate dall'utente ai punti 1) e 2), relativamente all' indennizzo per malfunzionamento della linea n. XXX e all' indennizzo per interruzione della linea n. XXX, tali richieste non possono trovare accoglimento a causa della genericità delle richieste e dunque la conseguente impossibilità della determinazione del periodo delle doglianze. In proposito, appare opportuno evidenziare che la disciplina giuridica dell'onere della prova è contenuta all'articolo 2697 del codice civile, rubricato "onere della prova", che recita "Chi vuole fare valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento". L'utente, infatti, nell'istanza depositata non individua in maniera inequivocabile l'intervallo temporale oggetto del disservizio segnalato e non è possibile ricavarlo nemmeno dagli eventuali elementi probatori depositati a supporto. L'unica data certa è costituita dal periodo in cui l'utente attiva il GU5, ossia il 01.02.2019 ed il giorno di risoluzione della problematica coincidente con la chiusura della procedura di provvedimento temporaneo di urgenza GU5 n.77413/2019, avvenuta e comunicata il giorno 13.02.2019 (con relativa archiviazione del Corecom Campania). Difatti, l'Autorità con la Delibera n. 507/16/CONS precisa che: "l'indicazione di un arco temporale indefinito, nel dies a quo e nel dies ad quem, non consente di circostanziare con la dovuta precisione i termini del disservizio contestato e, restando indeterminato il numero di giorni di disservizio, non è possibile computare con esattezza l'entità dell'indennizzo". Inoltre, in mancanza delle motivazioni della chiusura di detto provvedimento si rende impossibile in questa sede determinare se tale chiusura sia avvenuta per mancata rilevazione dei disservizi sulla linea (come affermato dall'operatore Fastweb S.p.A.) o per risoluzione degli stessi, avendo tra le altre cose l'utente dichiarato che gli operatori della Fastweb avrebbero comunicato che la TIM SPA affermava che la linea era degradata. In aggiunta, l'utente compila il formulario della conciliazione, conclusasi naturalmente con mancato accordo, in data 01.02.2019 in concomitanza con l'apertura del GU5. Per tale motivo non risulta neanche possibile indennizzare tale periodo, in quanto non può essere considerata quale data di inizio del disservizio lamentato, che continua a non poter essere definito. Pertanto, in considerazione di ciò, non è possibile riconoscere alla parte istante alcun indennizzo in questa sede. In tal caso di rigetto il valore del decum è da ritenersi pari a zero;

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza della società XXX Srl, del 14/05/2019, per i motivi di cui in premessa.

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
ALFREDO AURILIO