

DETERMINA Fascicolo n. GU14/185804/2019**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Dxxx Fxxx N. - 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 Dxxx Fxxx N., del 08/10/2019 acquisita con protocollo n. 0427131 del 08/10/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante ha assunto: “La rete funziona da anni ad intermittenza. Il filo a cui siamo collegati è pieno di giunture con fili scoperti e quando piove si interrompe la linea. Nonostante le varie segnalazioni non è mai stata effettuata una seria manutenzione. Il 19 febbraio 2019 è stato aperto un ticket in quanto la linea è in funzione solo per alcune ore della mattina. Il ticket è stato chiuso il 22 marzo con un messaggio che ci

informa che non è possibile completare la richiesta (nr ticket 43813293). Ad oggi siamo senza linea.". Su quanto assunto ha richiesto: "...il ripristino del servizio e la manutenzione del cavo. Indennizzo dei giorni di mancato servizio da gennaio 2018 ad oggi".

Si costituiva Fastweb deducendo che il guasto sarebbe dipesa da Telecom che, comunque interveniva per migliorare la posizione della linea dell'istante. Depositava le fatture relative all'anno 2019 dalle quali si evinceva regolare traffico. Depositava, altresì, dettaglio guasti segnalati dal 23.2.2019 al 4.6.2019. Concludeva per il rigetto dell'istanza.

Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) l'oggetto della pronuncia esclude che il Corecom possa imporre un facere al gestore. La richiesta di "ripristino del servizio", così come pretesa dall'istante, esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, come già evidenziato, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, condannando l'operatore solo ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti. La richiesta, pertanto, non può essere accolta. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza formulata dall'utente può essere accolta in parte, nonostante le modalità di redazione dell'istanza presentata, la cui formulazione è generica e indeterminata. L'utente si limita infatti a lamentare quanto segue: "La rete funziona da anni ad intermittenza. Il filo a cui siamo collegati è pieno di giunture con fili scoperti e quando piove si interrompe la linea. Nonostante le varie segnalazioni non è mai stata effettuata una seria manutenzione. Il 19 febbraio 2019 è stato aperto un ticket in quanto la linea è in funzione solo per alcune ore della mattina. Il ticket è stato chiuso il 22 marzo con un messaggio che ci informa che non è possibile completare la richiesta (nr ticket 43813293). Ad oggi siamo senza linea...". Nulla ha prodotto a supporto dei propri scarni assunti. È evidente che trattasi di una descrizione dei fatti insufficiente alla verifica dei tempi, circostanze e natura degli inadempimenti lamentati, non avendo infatti l'istante circostanziato i necessari elementi a puntello delle richieste, attesa la totale genericità delle contestazioni sugli asseriti disservizi, reclami presentati. Né l'utente ha prodotto alcun documento atto a supportare e superare la generica rappresentazione dei fatti. Tuttavia si ritiene di poter limitatamente ricostruire la vicenda attraverso le dichiarazioni in atti del gestore. Dalle stesse si desume una richiesta di assistenza per guasto del 23.2.2019, non andata a buon fine per motivi tecnici legati, assume Fastweb, a Telecom che, effettivamente, interviene in data 26.3.2019 realizzando i lavori ritenuti necessari. In difetto di qualsivoglia documentazione contraria, allegata o dichiarata o circostanziata dall'istante si ritiene di considerare accertato quanto dichiarato dal gestore che, stando alla ricostruzione effettuata ed ai documenti allegati, ha, tuttavia, violato l'obbligo, sullo stesso gravante, di interlocuzione con la cliente in merito alle difficoltà tecniche incontrate nella migrazione della linea. Solo in data 22.3.2019, difatti, si limita a comunicare all'istante che la richiesta non può essere completata. Né, in atti, ci sono prove di una completa informativa all'istante. L'operatore, difatti, 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. Tuttavia dalle fatture in atti si evince regolare traffico dal quale si può desumere che il malfunzionamento si sia tradotto in una "...irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi..." ex art. 6, comma 2, del Regolamento indennizzi. Pertanto, ai sensi del citato art. 6, comma 2, si riconosce l'indennizzo dal 19.2.2019 26.3.2019 (data dell'intervento di Telecom e tenuto conto che il 23.3.2019 l'istante era stato informato della circostanza che il guasto non era risolvibile), quantificato € 186,00.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 08/10/2019, è tenuta a corrispondere all'istante, entro 60 gg dalla notifica del provvedimento, ai sensi dell'art. 6, comma 2, del Regolamento Indennizzi, la somma di € 186,00 oltre interessi legali dalla domanda al soddisfo.

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