



CORECOM Lazio



DETERMINA Fascicolo n. GU14/312524/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Sxxx Rxxx 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;

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 della società Sxxx Rxxx SRL, del 31/07/2020 acquisita con protocollo n. 0330907 del 31/07/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante con istanza del 31-07-2020 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 di telefonia, internet e fax della propria utenza telefonica

periodo 07-01-2020/03-02-2020. Di conseguenza, richiede indennizzi vari, tra cui indennizzo per malfunzionamento, indennizzo per mancata risposta ai reclami, danno economico, ecc.

Nella memoria versata in atti Fastweb S.p.A. evidenzia l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente. L'operatore riconosce il malfunzionamento dell'utenza intestata all'istante, ma non per l'intero periodo indicato dalla parte istante. In specifico, precisa di essere venuto a conoscenza del disservizio solo con la pec del 16-01-2020 e per cui da tale data dovrà farsi decorrere l'inizio del calcolo per la quantificazione dell'indennizzo in ordine al disservizio lamentato, che sarebbe stato risolto in data precedente al 03-02-2020. Ancora evidenzia che per il periodo 24-01-2020 al 29-01-2020 il disservizio non sarebbe consistito nell'interruzione totale, ma in un disservizio parziale, funzionando la linea in modo altalenante ed a fasce orarie. Eccepisce ancora che l'utente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore. E', quindi, palese il mancato adempimento da parte ricorrente all'onere probatorio ed all'onere di allegazione sullo stesso gravanti con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore, mancando, a suo dire, agli atti la prova di segnalazioni e/o reclami circa eventuali disservizi ovviamente per il periodo indicato dall'istante. Ancora eccepisce l'inammissibilità di qualsiasi richiesta risarcitoria in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/ CONS, articolo 20, comma 4. Ancora eccepisce di aver risposto ai reclami presentati dall'utente e che tale indennizzo non è dovuto.

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 07-01-2020 (data inizio malfunzionamento) al 03-02-2020 (data risoluzione malfunzionamento per passaggio ad altro operatore). Sul punto vi è da dire che, dall'esame degli atti presenti nel fascicolo, è emerso che l'istante abbia segnalato il disservizio in data 08-01-2020 e successivamente ha presentato reclamo a mezzo pec in data 16-01-2020. Detta data di segnalazione del disservizio si evince dal messaggio inviato dall'operatore in data 22-01-2020, in cui ribadisce che le problematiche segnalate in data 08-01-2020 sono state risolte in data 22-01-2020 ed in cui offre un indennizzo di € 250,00, mentre la data di risoluzione del malfunzionamento si deve far coincidere nella data dichiarata dall'utente con il passaggio ad altro operatore in data 03-02-2020. Difatti, sul punto, l'operatore pur riconoscendo il malfunzionamento dell'utenza sostiene di averlo risolto in data 22-01-2020, poi sostiene che dal 24-01-2020 al 29-01-2020 il servizio avrebbe funzionato in modo altalenante e, quindi, non sarebbe stato interrotto del tutto, ma non fornisce alcuna prova di quanto asserito. Di conseguenza, 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 allorquando 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, come detto sopra, la data della segnalazione del disservizio è da individuare nella data del 08-01-2020 e quella di risoluzione della problematica il 30.1.2020 non risultando segnalazioni successive con la precisazione che dal 24 al 30, giusta dichiarazione resa dall'istante in sede di GU5, il servizio non era interrotto bensì malfunzionante in alcune fasce orarie, per cui, in applicazione alle norme regolamentari sopra richiamate, avendo l'istante dimostrato di aver effettuato la segnalazione per il malfunzionamento in data 08-01-2020 e, quindi, entro tre mesi dall'avvenuta conoscenza del disservizio, disservizio riconosciuto anche dall'operatore e non avendo fornito la prova di aver risolto il disservizio nei tempi assunti, si ritiene che l'istante abbia diritto a vedersi riconosciuta, per il disservizio patito dal 08/01/2020 al 03/02/2020, per un totale di giorni 26, la somma pari ad euro 280,00 (duecentottanta/00), ai sensi e per gli effetti del combinato disposto degli art. 6, comma 1 (trattandosi di un caso di completa interruzione del servizio), 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), (16 gg. X 6 euro = 96,00 + aumento 1/3 = 128,00 x 2 trattandosi di due linee telefoniche). Dal 24 al 30 spetta, invece, l'indennizzo di cui all'art. 6, comma 2, nella misura complessiva di € 24,00. Quanto al servizio fax, non essendo stata fornita prova della onerosità del servizio, solitamente gratuito e collegato alla linea principale, si riconosce l'indennizzo di cui all'art. 4, comma 3, dall'8.1 al 30.1. nella misura di € 22,00. Non va riconosciuto l'indennizzo richiesto, ai sensi dell'art. 12 Allegato A della Delibera n. 347/18/Cons, per mancata risposta ai reclami (pec del 16-01-2020), risultando dagli atti la risposta a detto reclamo e cioè il messaggio in cui l'operatore offriva un indennizzo di 250,00 per il disservizio. In ultimo non possono essere accolte le altre richieste di indennizzo formulate da parte istante, in specifico la richiesta di danno economico, non rientrando le stesse in nessuna delle ipotesi d'indennizzo previste dal Regolamento in materia di indennizzi.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 31/07/2020, è tenuta a pagare in favore dell'utente Studio Rafaniello s.r.l. l'indennizzo di € 280,00, ai sensi e per gli effetti del combinato disposto degli art. 6, comma 1 e 6, comma 2 e 13 della Delibera n. 347/18/Cons, nonché a corrispondere l'importo di € 22,00, a titolo di indennizzo ex art. 4, comma 3, del Regolamento.

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