**DETERMINA 17 Fascicolo n. GU14/434604/2021**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [redacted] - 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;

Preso atto dell'attività istruttoria svolta dalla funzionaria dott.ssa Arianna Abbruzzese;

VISTA la Determinazione dirigenziale n. 19 del 2 marzo 2022 con la quale il Segretario Generale del Consiglio Regionale ha provveduto a conferire l'incarico di Dirigente ad interim del Servizio "Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv" al Dott. Vito Lagona;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante "L'istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)";

VISTA la Deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l'incarico di Direttore ad interim della Sezione "Corecom Puglia" al Dott. Giuseppe Musicco;

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

RICHIAMATA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l'istanza dell'utente [redacted] del 17/06/2021 acquisita con protocollo n. 0271695 del 17/06/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo residenziale per servizi di telefonia fissa relativo all'utenza 099/****298, rappresenta quanto segue: "Interruzione della linea. Necessità del corretto funzionamento e del ripristino immediato per il collegamento sulle apposite piattaforme online, in quanto la sig.ra Xxxxxxxxx ricopre il ruolo di insegnante". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) ripristino immediato della linea; II) indennizzo danni.

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: "la signora Xxxxxxxxx, nel mese di aprile 2018, ha aderito ad una proposta di abbonamento in favore di Fastweb s.p.a. con contestuale stipulazione di un contratto di fornitura di servizi di telecomunicazione di rete fissa di tipo residenziale (codice cliente: 9178702). Quindi, per quanto riguarda il merito della vicenda, si deve subito precisare quanto segue: le richieste inoltrate dalla signora Xxxxxxxxx di assistenza risalgono al 13 ed al 14 aprile 2021; nel primo caso è stato aperto un ticket per impossibilità a navigare (rete internet); il disservizio risulta essere rientrato e quindi risolto due giorni dopo mediante intervento sulla tratta TIM. Nel secondo caso, il 15 aprile 2021 è stato aperto un ticket per totale assenza di linea: tale disservizio risulta rientrato e quindi risolto il giorno seguente. Quindi, l'utente, tramite il suo legale, il 16/04/2021 ha inoltrato al Corecom Puglia istanza GU5 tramite Conciliaweb; a questo punto, sempre con la dovuta diligenza contrattuale, il settore di competenza di Fastweb ha richiesto di verificare eventuali caduta di linea; il test è iniziato il giorno stesso ed è terminato il successivo 19 aprile 2021 con esito negativo, nel senso che alcun problema è stato riscontrato sulla utenza de qua, Tutto quanto appena rilevato è documentalmente provato sia dal documento Storico Plus che dai tabulati telefonici allegati alla fattura del mese di aprile 2021, che si depositano in atti unitamente alla presente memoria difensiva. Si deve altresì rilevare che alcun documento attestante tutto quanto lamentato con il formulario GU14 risulta essere stato depositato da parte dell'odierno istante; alcun reclamo scritto risulta essere stato mai inviato dalla signora Xxxxxxxxx". Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, per le motivazioni che seguono. La richiesta sub I), di ripristino immediato della linea, risulta superata; il gestore, con memorie depositate in data 20.04.2021 a seguito di istanza GU5/415217/2021, ha comunicato di aver ripristinato il servizio e che "il cliente, contattato dal nostro servizio clienti, conferma la regolarità del servizio". Deve dunque prendersi atto, relativamente alla richiesta in parola, della cessazione della materia del contendere. La richiesta sub II), è da interpretarsi, in ottica di favor utentis, quale richiesta di indennizzo per l'interruzione della linea, e può trovare accoglimento. Parte istante lamenta l'interruzione dei servizi voce e dati a partire dal 14.04.2021; di tale circostanza non si hanno evidenze documentali che certifichino alcuna tempestiva segnalazione al call center dell'operatore convenuto, tuttavia è lo stesso operatore, con proprie memorie difensive, che conferma la validità della data sopracitata. Il gestore, di contro, ha prodotto in atti una fattura contenente i tabulati relativi alle chiamate effettuate dall'istante durante il periodo oggetto di doglianza. In atti sono state altresì prodotte le schermate contenenti il riepilogo delle segnalazioni di guasto effettuate dall'istante e i conseguenti interventi risolutori del disservizio lamentato. Come è ben noto, nella procedura di definizione della controversia valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti, previste dal codice civile e applicabili al rito ordinario. Trattandosi – nella maggior parte dei casi – di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali – la norma di riferimento è l'art. 1218 c.c., secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, cioè l'istante, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti e il suo contenuto, mentre il debitore, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Fastweb non ha dimostrato la sua estraneità, nel merito e in diritto, rispetto alla causazione dei disservizi lamentati dall'istante. La predetta documentazione allegata dal gestore, in quanto atto di parte, non può essere ritenuta particolarmente probante, soprattutto perché non accompagnata da ulteriori elementi oggettivi tesi a confermarne l'attendibilità (Tar Lazio n. 16517 del 8.11.2023). Spetta, pertanto, all'utente, l'indennizzo di cui all'art. 6 dell'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS ("Regolamento Indennizzi"), calcolato come di seguito. Il dies a quo va identificato nella data del 18.04.2021, in conformità a quanto disposto dalla Carta dei Servizi dell'operatore, ossia l'impegno ad intervenire entro 72 ore dal giorno successivo alla segnalazione, che nel caso di specie risulta essere

il 14.04.2021. Dies ad quem va identificato nel 20.04.2021, come da provvedimento prot n. 0188408 del 20.04.2021, emesso dal Corecom a seguito di istanza GU5/415217/2021. Tra queste due date intercorre un arco temporale di 2 giorni. Considerato il parametro di € 6,00 pro die fissato dal sopra menzionato art. 6 del Regolamento Indennizzi, da raddoppiarsi in ragione del numero di servizi interessati dal disservizio occorso (voce e dati), il totale da corrispondersi è di € 24,00 (ventiquattro/00).

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 17/06/2021, è tenuta a corrispondere, in compensazione con l'eventuale posizione debitoria e, per l'eventuale residuo, tramite bonifico bancario in favore dell'utente, l'importo pari a € 24,00 (ventiquattro/00), relativo all'indennizzo per malfunzionamento del servizio, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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
GIUSEPPE MUSICCO