DELIBERA N. 90/2020/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

xxxx/FASTWEB S.P.A.
(GU14/96695/2019)
)

Il Corecom della RegioneToscana

NELLA riunione del 5 ottobre 2020;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/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. 353/19/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*", in particolare l'art. 30, e il "*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

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 della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il decreto del Segretario Generale n. 5 del 26 aprile 2018 avente ad oggetto "*Assetto organizzativo del Consiglio regionale*", con il quale è stato definito il nuovo assetto organizzativo del Consiglio Regionale della Toscana e con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del "*Settore Biblioteca e documentazione. Archivio e protocollo. Assistenza generale al Corecom*", con decorrenza 3 maggio 2018;

VISTA l'istanza dell'utente xxxx, del 13/03/2019 acquisita con protocollo N. 0109613 del 13/03/2019

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull'utenza n. 0575 91xxx con la società Fastweb S.p.A. (di seguito per brevità Fastweb) lamenta il malfunzionamento della linea telefonica.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- di essere "*senza linea telefonica ed internet*" dal 3 agosto 2018 e, nonostante "*numerosi reclami al servizio clienti e promesse di riattivazione il servizio non è stato ripristinato*".

- di avere inviato in data 15 settembre 2018 "*un reclamo a mezzo fax a cui non è seguita risposta*";

- "*per tale motivo, il 25/10/2018, [chiedeva] il passaggio ad altro operatore chiedendo la portabilità del numero"*.

- Infine, l'istante ha precisato di essere "*ancora disservito*".

In base a tali premesse l'istante ha quantificato le proprie richieste nella somma di euro 1.800,00 e, nello specifico ha chiesto:

i) "la chiusura del contratto in esenzione spese";

ii) "lo storno dell'insoluto ad oggi esistente e di quello futuro, con conseguente annullamento di tutte le fatture emesse e di futura emissione, fino a conclusione del ciclo di fatturazione";

iii) il ritiro della pratica di recupero crediti a vostra cura e spese;

iv) la restituzione di € 155,67 quali somme indebitamente pagate poiché riferite a un periodo in cui non ha usufruito dei servizi;

v) indennizzo per cessazione dei servizi senza presupposti, per cessazione dei servizi accessori a pagamento e per mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore.

La società Fastweb ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito "*l'assoluta genericità dell'istanza in epigrafe, nella parte in cui lamenta i disservizi ma senza specificarne il tipo ed il periodo. A tal proposito, è costante l'orientamento dell'AGCOM che prevede che l'indennizzo a titolo di malfunzionamento, ovvero di interruzione dei servizi, è corrisposto per "ogni giorno di malfunzionamento e/o interruzione" e, pertanto, se non è possibile individuare con precisione i giorni in cui si è verificato il guasto, non sarà possibile quantificare in maniera precisa l'ammontare della somma da corrispondere all'istante da parte dell'operatore. Ed infatti, nella ricostruzione effettuata nell'istanza GU14, controparte non ha specificato in alcun modo il dies ad quem. L'Autorità ha più volte stabilito 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." (cfr. delibera n. 507/16/CONS)*".

Nel merito, la società Fastweb ha precisato di aver attivato i servizi richiesti, di non avere "*rilevato alcuna anomalia nella erogazione dei propri servizi, che al contrario risultano sempre pienamente fruiti dall'istante*";

- "*che la ricostruzione del Sig. xxx è contraddittoria perfino rispetto ai documenti dallo stesso depositati a comprova delle proprie affermazioni; difatti, controparte nel formulano GU14 ha sostenuto "Dal 03/08/2018 il signor xxx è senza linea telefonica ed internet"; diversamente, nel fax del 15.09.2018, ha lamentato l'assenza del solo servizio dati, avendo infatti affermato "...dichiaro di trovarmi senza servizio internet*";

- che il fax del 15 settembre 2018 "*non è fornit[o] di idonea prova di ricezione da parte della scrivente, atteso che il rapporto non contiene il testo, dunque non v'è prova che si tratti di reclamo teso a contestare gli odierni disservizi*" e che "*tale fax non è stato inviato ad alcun indirizzo della scrivente*";

- che il vigente regolamento sugli indennizzi dispone che, "*sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dai momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte", ne consegue che nel caso che ci occupa alcun indennizzo sarà applicabile in quanto controparte ha omesso di effettuare la segnalazione nei modi e nei termini di cui al predetto articolo*";

- "*a seguito della richiesta di migrazione da Vodafone, la linea è passata a tale gestore il 06.12.2018, come emerge dalla documentazione allegata (doc. n. 3), pertanto, da tale momento la linea de qua è rimasta nella esclusiva disponibilità di Vodafone, la quale avrebbe dovuto garantire l'erogazione dei servizi; pertanto, i disservizi ex adverso*

riferiti dovranno essere imputati a quest'ultima, controparte ha infatti affermato che "Ad oggi egli è ancora disservito".

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

In primis, si osserva che, con riferimento alla domanda *sub i)* volta ad ottenere "la chiusura del contratto in esenzione spese", è venuta meno, sul punto, la materia del contendere, atteso che, come evidenziato dall'istante medesimo, l'utenza è passata ad altro operatore in data 25 ottobre 2018.

Nel merito.

Con riferimento alla richiesta *sub ii)* avente ad oggetto "*lo storno dell'insoluto ad oggi esistente e di quello futuro, con conseguente annullamento di tutte le fatture emesse e di futura emissione, fino a conclusione del ciclo di fatturazione*", si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, che l'utente avrebbe dovuto depositare le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva lo storno, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, la domanda risulta generica ed indeterminata e deve essere rigettata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016, n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Analogamente, non meritano accoglimento anche le ulteriori domande *sub iii), sub iv)* e *sub v)* atteso che quanto dichiarato dall'istante non è supportato da un minimo corredo probatorio, né emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze genericamente asserite, ma non adeguatamente esplicate.

Con riferimento alla richiesta d'indennizzo per mancata risposta al reclamo si precisa che, in concreto, la documentazione agli atti non evidenzia un reclamo in senso stretto, ma più che altro di un riepilogo di quanto accaduto. Ne consegue che, nel caso di specie, non si rinviene alcun reclamo meritevole di risposta da parte dell'operatore, pertanto, alcun indennizzo può essere riconosciuto in favore dell'istante.

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da xxx nei confronti di Fastweb S.p.A.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Firenze, 5 ottobre 2020

Il Segretario	Il Presidente
Cinzia Guerrini	*Enzo Brogi*

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)