



DELIBERA N. ...

35/2022

(GU14/424941/2021)

## Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 17/03/2022;

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 modificata 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED]  
[REDACTED] del 15/05/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### 1. La posizione dell’istante

L’utente lamenta il guasto totale linea telefonica [REDACTED] da maggio 2019 al mese di dicembre 2020, e chiede il relativo indennizzo, chiede inoltre l’indennizzo per mancato riscontro al reclamo e per le spese di procedura

### 2. La posizione dell’operatore



La società resistente ha depositato, nel rispetto dei termini procedurali, una memoria difensiva con cui ha eccepito l'infondatezza delle doglianze lamentate dall'istante stante la verifica effettuata dal sistema retro-cartellino guasti, la cui copia è stata allegata agli atti, che rileva le segnalazioni guasti intervenute sulla linea. Rileva inoltre il proprio riscontro ai reclami formulati dall'istante, nonché evidenza che l'utenza è migrata ad altro operatore dall'ottobre 2020, per cui appare inverosimile che sulla linea vi siano stati dei disservizi causati dalla rete Fastweb sotto la vigenza di altro operatore. Conclude pertanto, nel ritenere indennizzabili solo i periodi di cui vi è evidenza tecnica del verificarsi del guasto. REPLICA ISTANTE Con memoria di replica, l'istante contesta e disconosce in pieno la ricostruzione dei fatti effettuata dall'operatore, conferma e ribadisce quanto indicato nel fascicolo documentale, ossia il guasto totale della linea dal mese di maggio 2019 al mese di dicembre 2020. Evidenza che quanto riportato nella memoria di Fastweb circa i disservizi verificatisi rappresenta la conferma che ci sono stati problemi di funzionamento della linea così come reclamato dall'istante e quindi la conseguente responsabilità dell'operatore. Disconosce la validità della documentazione depositata in quanto le schermate depositate sono anonime e non si evince la fonte e soprattutto non sono riconducibili all'utenza o al codice cliente oggetto di questa controversia. In merito alla mancata risposta in forma scritta al reclamo eccepisce che diversamente da quanto affermato da controparte, i molteplici reclami scritti non hanno mai avuto nessuna risposta.

### 3. Motivazione della decisione

Sulla base dell'istruttoria svolta dall'avv. [REDACTED] preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante possono essere accolte parzialmente, nei limiti come di seguito precisato. Innanzitutto, occorre rilevare che Fastweb a supporto delle sue difese, ha prodotto agli atti un retro-cartellino, a cui viene riconosciuta pacificamente efficacia probatoria, per comprovare gli interventi ai guasti, i cui periodi coincidono con i fax di reclamo depositati dall'istante. L'istante lamenta un disservizio continuativo, senza interruzioni dal mese di maggio del 2019 al mese di dicembre del 2020, tuttavia dall'allegata documentazione non vi è prova che il disservizio sia stato continuativo per tutto il periodo indicato. L'utente ha riferito di aver inviato numerosi reclami telefonici ed ha prodotto reclami scritti, inviati a mezzo fax mail in data 19/09;22/09; 28/09;30/09 23/12/20. Non ha di contro, fornito, relativamente all'ulteriore periodo lamentato, alcuna documentazione, né tantomeno risulta abbia attivato una procedura di urgenza, si sia fatto quindi parte diligente per consentire all'operatore di meglio provvedere alla risoluzione delle problematiche sorte. L'operatore ha prodotto documentazione attestante l'individuazione e la risoluzione di guasti sulla linea fissa nei periodi 7/05-10/05/20; 20/07- 28/07/2020; 27/08 -29/08; 31/08-21/09/20; 24/09/2020 - 02/10/2020. Pertanto, il periodo di cui si ha evidenza probatoria della sussistenza del disservizio lamentato viene individuato in giorni 43,00 totali. Per quanto attiene l'ultimo reclamo sporto del 23.12.2020, nonché la richiesta di indennizzo fino a dicembre 2020,



si ritiene non possa essere preso in considerazione in quanto dal 07/10/2020, come risulta dalla documentazione depositata in atti, la linea è migrata ad altro operatore. Quindi, nel caso di specie, pertanto, per i 43 giorni di disservizio sulla linea voce e dati, trova applicazione l'art. 6 comma 1, della Delibera n. 347/18/CONS All. A, in combinato disposto con l'art. 13 comma 3 (in quanto utenza business), della Delibera n. 347/18/CONS All. A, per un indennizzo totale da corrispondere all'istante pari ad € 1.032,00 (€ 6,00 per la linea voce + € 6,00 per la linea dati, moltiplicati per 43 giorni € 516,00, somma raddoppiata in quanto utenza business, € 1.032,00). Quanto alla domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo la stessa va rigettata in quanto assorbita dall'accoglimento della domanda principale. Parimenti va rigettata la domanda di pagamento delle spese e competenze legali, attesa la totale gratuità della presente procedura. ed essendo solo facoltativa l'assistenza legale;

## DELIBERA

### Articolo 1

1. La Fastweb S.p.A. in parziale accoglimento dell'istanza, per i motivi in premessa, è tenuta a corrispondere all'istante l'importo complessivo di euro 1.032,00 (milletrentadue/00) mediante bonifico/assegno circolare all'istante entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica della presente delibera. Ogni altra richiesta è rigettata per i motivi in premessa.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

IL DIRIGENTE AD INTERIM  
Dott. Alfredo Aurilio

IL PRESIDENTE  
Dott. Domenico Falco