

DELIBERA 085/2024/CRL/UD del 13/09/2024
C. Mxxx / FASTWEB SPA
(GU14/662898/2024)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 13/09/2024;

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;

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 di C. Mxxx del 15/02/2024 acquisita con protocollo n. 0046976 del 15/02/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato, in data 30 ottobre 2023, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/63xx32/2023 si è concluso con un mancato accordo in data 16 novembre 2023. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 15 febbraio 2024, richiesta di definizione GU14/66xx98/2024 con la quale ha descritto quanto segue: "In data 23.6.2023 l'istante rimase priva dei servizi di voce e dati. In data 29.6.2023 segnalò a Fastweb l'interruzione dei servizi sulla propria linea. Nonostante le segnalazioni il problema non veniva risolto. Perciò il 3.10.2023 venne depositato GU5. Il 17.10.2023 venne emesso provvedimento temporaneo. La linea venne ripristinata il 13.12.2023." In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato le seguenti richieste: a) "Indennizzo per interruzione linea voce e dati fibra dal 29.6.2023 al 13.12.2023 € 2338 b) "Storno e rimborso canoni addebitati durante interruzione € 150". L'istante ha depositato le memorie di replica ex art.16 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi di cui all'Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS, nella quale ha ribadito la propria posizione contestando la memoria della convenuta.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., regolarmente convocata, ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all'art.16, comma 2, del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha dichiarato che: "...Fastweb come sopra rappresentata e difesa, contesta tutte le affermazioni e deduzioni contenute nell'istanza di definizione e si oppone alle richieste avversarie così come formulate per le seguenti ragioni. Le contestazioni dell'istante 1. La Sig.ra Cinzia Marsella lamenta, nell'istanza di definizione in oggetto, relativamente al contratto di cui all'utenza telefonica 0xxxxxxx, che "in data 23.6.2023 l'istante rimase priva dei servizi di voce e dati. [...] La linea venne ripristinata il 13.12.2023". 2. Parte istante chiede: "1. Indennizzo per interruzione linea voce e dati fibra dal 29.6.2023 al 13.12.2023 € 2338 2. Storno e rimborso canoni addebitati durante interruzione € 150". Il tutto per una somma complessiva pari ad € 2.488,00. L'infondatezza di quanto lamentato da controparte 3. In merito alle contestazioni di parte istante appare necessario compiere delle semplici ma fondamentali precisazioni da cui emergerà, in tutta evidenza, la totale assenza di responsabilità da parte di Fastweb S.p.A., e l'assoluta infondatezza nonché genericità delle domande della Sig.ra C. Mxxx le quali risultano essere palesemente infondate, pretestuose ed inconferenti. Ebbene, a tal proposito si rileva che il disservizio lamentato a partire dal 23 giugno 2023 risulta essere stato causato da canaline ostruite non di competenza Fastweb, come risulta chiaramente dallo storico dei disservizi

dell'utenza in oggetto, laddove si legge chiaramente quanto segue: "TUBAZIONE OSTRUITA, TUBAZIONE PASSANTE SU SUOLO PUBBLICO (STRADA CHIUSA) ANCHE I POZZETTI NON SONO PIU PRESENTI, IL TUTTO A SEGUITO LAVORI ACEA" (doc. 1) Si osserva, in particolare, che da rapporto di interventi tecnici effettuati da Fastweb presso l'abitazione dell'istante in seguito a segnalazione di disservizio, emergeva la presenza di una tubatura ostruita nella proprietà della Sig.ra C. Mxxx, il cui ripristino spettava evidentemente alla proprietaria e giammai all'operatore telefonico, come risulta chiaramente dalle note, di seguito riportate, di evoluzione del Ticket Tecnico aperto nel mese di giugno 2023: omissis ... 4. Si da il caso, tuttavia, che nonostante Fastweb avesse correttamente e tempestivamente provveduto ad informare la Sig.ra C. Mxxx della problematica riscontrata all'origine del disservizio lamentato, e della conseguente necessità di provvedere al ripristino della tubazione fino al portone di casa dell'istante, quest'ultima non compiva nessuna attività in tal senso, di talchè per Fastweb risultava tecnicamente impossibile procedere alla risoluzione del disservizio. 5. Peraltro, a fini di mero tuzionismo difensivo nonché di completezza espositiva, appare necessario rilevare il palese errore in cui è incorso il Corecom Lazio, laddove in seguito alla presentazione in data 3 ottobre 2023 del GU5/635433/2023 da parte dell'istante, ha emesso erroneamente provvedimento di ripristino dei servizi, nonostante le note presentate da Fastweb con cui l'esponente con propria nota del 16/10/2023, rappresentava testualmente di: "aver contattato il cliente al numero 366733xxxx per informarlo che è necessario intervento da parte sua per la predisposizione della tubatura e che se non verranno effettuati questi lavori non sarà possibile per Fastweb procedere, il cliente si è rifiutato alla predisposizione della tubatura ", a cui seguiva, altresì, nota specifica inserita nel fascicolo GU5 in cui Fastweb indicava il problema e l'impossibilità tecnica al ripristino, come di seguito riportato: omissis ... 6. Ebbene, non vi è chi non veda, pertanto, l'assoluta assenza di responsabilità di Fastweb nel caso di specie e la palese infondatezza nonché inconferenza delle contestazioni di parte istante, laddove è evidente la totale estraneità della Fastweb ai fatti lamentati dalla Sig.ra Marsella in quanto non determinati in alcun modo da una condotta di Fastweb bensì da un evento di "forza maggiore" ossia, nello specifico, dalla ostruzione di una tubazione della cliente interrotta da scavi Acea, fatto notorio sin dal mese di giugno 2023 e nonostante il quale, peraltro, la Sig.ra Marsella oltre a non aver mai provveduto al ripristino della tubazione ha atteso fino ad ottobre 2023 per presentare GU5 (e UG), e fino a dicembre 2023 per passare con altro operatore telefonico. Che l'esponente società sia priva di responsabilità nel caso di specie è confermato, peraltro, anche dalle stesse Condizioni Generali di Contratto Fastweb laddove all'art. 9, rubricato Responsabilità per i servizi, al comma 2 è espressamente previsto quanto segue: "Fastweb non sarà responsabile dei danni derivanti al Cliente in conseguenza di interruzioni, sospensioni, ritardi, o malfunzionamenti dei Servizi dovuti a fatto del Cliente o di terzi o dipendenti da caso fortuito o eventi di forza maggiore" (doc. 2). Non vi è chi non veda, dunque, come tutto quanto contestato dalla Sig.ra Cinzia Marsella risulti totalmente infondato, strumentale ed inconferente, avendo l'esponente società agito con correttezza e nel rispetto della normativa di settore, di talchè le richieste esposte dall'istante non potranno che essere integralmente rigettate. La richiesta di

indennizzi così come formulata da controparte è del tutto inconferente, infondata ed assolutamente sproporzionata e non potrà trovare accoglimento. omissis.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto a) "Indennizzo per interruzione linea voce e dati fibra dal 29.06.2023 al 13.12.2023 €.2.338", la stessa può essere accolta e rimodulata nel quantum per i motivi di seguito specificati. Nella fattispecie in esame, occorre valutare la condotta tenuta dalle parti in virtù del fatto che entrambi erano a conoscenza che l'interruzione del servizio voce e dati, lamentato dal cliente in data 23.06.23, era stato causato da uno scavo fatto da Acea in via delle Cameli altezza civico 6. Per quanto riguarda la condotta dell'operatore, sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio della consolidata giurisprudenza di legittimità (cfr. Cass. S.U., sent. n.13533/2001), secondo il quale il creditore deve soltanto provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto ed il relativo termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte, mentre il debitore convenuto è gravato dell'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Ebbene, la società Fastweb S.p.A. non ha fornito elementi in grado di provare di aver agito con maggior grado di diligenza nell'adempimento dell'obbligazione inerente all'esercizio della propria attività (cfr. 1176 c.c.). Infatti, la società Fastweb S.p.A. non ha documentato di aver inviato solleciti alle autorità chiamate a ripristinare la situazione ex ante lavori Acea; non ha documentato la tempistica con la quale doveva chiedere agli enti preposti le autorizzazioni necessarie per poter provvedere, nei tempi più contingenti possibili, alla effettuazione dei lavori per la soluzione delle problematiche verificatesi a seguito dei lavori Acea. Pertanto, non essendo stati presentati elementi probatori in tal senso, si ritiene che non sia stata fornita da parte della convenuta (cfr. art.2697, comma 2, c.c.) un'adeguata prova liberatoria che consenta di ritenere superata la presunzione di responsabilità in capo al debitore ex art.1218 c.c. Si specifica, infine, che la società Fastweb S.p.A., a seguito del provvedimento temporaneo emesso dal Corecom Lazio, ha comunicato l'impossibilità tecnica al ripristino dei servizi solo in data 17 ottobre 2023, (cfr. GU5 documento del 17.10.23 "...abbiamo verificato le segnalazioni da lei fatte e il riscontro fornito dai tecnici. Purtroppo il suo guasto è stato causato dall'ostruzione delle tubazioni e dei pozzetti a seguito degli scavi effettuati da Acea. Trattandosi di suolo pubblico e di strada privata bisogna rivolgersi al comune che dovrà farsi carico del ripristino o imporlo all'azienda che ha causato il danno. Una volta effettuato, Fastweb sarà in grado di ricollegarle il servizio..."); in virtù di tale documento non può essere condivisa la posizione della società quando asserisce, nelle memorie e in una prima dichiarazione nel Gu5, che il ripristino della tubatura ostruita spettava alla ricorrente. Per quanto riguarda la condotta dell'utente, occorre verificare, nell'ambito della liquidazione degli indennizzi, la possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, tra cui quello di cui all'art.1227 c.c., sul concorso del fatto colposo del creditore. In tale ipotesi,

qualora l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, abbia concorso nella causazione del danno o abbia omesso di utilizzare l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente, con riferimento alla gravità della colpa, oppure non dovuto (cfr. del. Agcom 123/17/CIR). Ebbene, l'utente, una volta venuto a conoscenza che il problema dell'interruzione dei servizi derivava dagli scavi fatti da Acea (cfr. documento 1 depositato in atti dalla ricorrente), avrebbe potuto avviare, nell'immediatezza del fatto o dopo alcuni giorni – la procedura di conciliazione e d'urgenza per richiedere la riattivazione del servizio, in grado, quest'ultima, di far ottenere un provvedimento temporaneo, oppure avrebbe potuto valutare di recedere dal contratto in esenzione spese e contattare altri operatori alternativi. Tutto ciò non è stato fatto in tempi brevi, infatti, dalla documentazione depositata in atti, si rileva quanto segue: l'utente ha presentato la procedura di conciliazione e il GU5 in data 03.10.2023, esattamente dopo circa tre mesi dal momento in cui ha avuto notizia dello scavo Acea (04.07.23 cfr. documentazione depositata dall'istante); la ricorrente ha optato per passare ad altro operatore a dicembre 2023, dopo circa cinque mesi dalla notizia della causa dell'interruzione del servizio. Infine, l'affermazione della ricorrente “la linea venne ripristinata il 13.12.2023” non ha trovato riscontro nei documenti depositati nel fascicolo documentale. Pertanto, si riscontra che la condotta dell'utente non è stata improntata alla diligente correttezza ed al senso di solidarietà sociale che integrano il contenuto della buona fede all'interno di un rapporto contrattuale, così come inteso dal consolidato orientamento della Corte di Cassazione (cfr. Cass. n.5240/2004, Cass. n.14605/2004). Alla luce di quanto emerso, si ritiene equo indennizzare l'utente, nella misura del 50%, sia per l'interruzione della linea voce sia per quella dati fibra. Il periodo da considerare è dal 23.06.2023, (giorno del reclamo, riconosciuto l'esistenza anche dalla società), al 17.10.2023, (giorno in cui viene comunicato definitivamente, all'interno della procedura GU5, l'impossibilità tecnica al ripristino). Pertanto, si può riconoscere all'istante l'indennizzo per il periodo sopra richiamato decurtando le 72 ore previste dalla carta servizi. Ai fini del calcolo si considera che il dies a quo è il 26 giugno 2023, (sono stati decurtati le 72 ore come previsto dalla Carta Servizi), e che il dies ad quem è il 17.10.2023. Si contano 113 giorni che decurtati del 50%, per i motivi sopra esposti, sono 56,50 che vengono arrotondati in eccesso a 57. I 57 giorni di interruzione del servizio dati fibra vengono moltiplicati per 8 euro, in applicazione del combinato disposto degli artt.6, comma 1, e 13, comma 2, dell'allegato A alla Delibera 347/18/Cons., danno la somma di €.456,00. I 57 giorni di interruzione del servizio voce sono moltiplicati per 6 euro, in applicazione dell'art.6, comma 1, dell'allegato A alla Delibera 347/18/Cons., danno la somma di €.342,00. In riferimento al disservizio, interruzione fonica e dati fibra, per i periodi sopra richiamati, si riconosce all'istante un indennizzo totale di €.798,00. Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto b) “storno e rimborso canoni addebitati durante interruzione €.150”, la stessa non può essere accolta così come formulata, in quanto generica e carente di prove. Infatti, l'istante non ha indicato quali fatture devono essere stornate e rimborsare, non ha depositato le ricevute di pagamento, ma si è limitato ad indicare genericamente l'importo di €.150,00 che, tra l'altro, non trova riscontro con le fatture depositate nel fascicolo. Si riportano le fatture: - Fattura n.M018915xxx Emessa il 01 Lug 2023, periodo 1 Lug 2023-31 Lug 2023 Riepilogo costi: Fastweb Casa Light €

26,95 Sconto per 24 mesi € -1,00 Contributo Attivazione rateizzato in 24 mesi € 1,00. Totale Importi per Abbonamenti € 26,95; - Fattura n. M022458xxx Emessa il 01 Ago 2023, periodo 01 Ago 2023-31 Ago 2023. Riepilogo costi: Fastweb Casa Light € 26,95 Sconto per 24 mesi € -1,00 Contributo Attivazione rateizzato in 24 mesi € 1,00. Totale Importi per Abbonamenti € 26,95; - Fattura n. M027602xxx Emessa il 01 Set 2023, periodo 01 Set 2023-30 Set 2023 Riepilogo costi: Fastweb Casa Light € 26,95 Sconto per 24 mesi € -1,00 Contributo Attivazione rateizzato in 24 mesi € 1,00. Totale Importi per Abbonamenti € 26,95. Tuttavia, per il combinato disposto degli articoli 1256 e 1243 del c.c., l'obbligazione del soggetto, la cui prestazione è divenuta per causa a lui non imputabile impossibile, costituisce causa di estinzione dell'obbligazione, sicché colui che non può rendere la prestazione divenuta intanto impossibile non può chiedere la relativa controprestazione e deve restituire quella che abbia già ricevuta, secondo le norme relative alla ripetizione dell'indebito (del. Agcom n.41/18/CIR). Pertanto, la società Fastweb S.p.A. è tenuta a riconoscere lo storno e/o rimborso delle fatture emesse in capo all'utente a causa dell'interruzione del servizio voce e dati fibra durante il periodo richiamato al punto a).

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Accoglimento parziale dell'istanza presentata dalla Sig.ra C. Mxxx nei confronti della società Fastweb S.p.A., che è tenuta a corrispondere all'istante nei limiti e per le motivazioni di cui in narrativa, e secondo la modalità indicata in istanza, i seguenti importi: - €.456,00 ai sensi del combinato disposto degli artt.6, comma 1, e 13, comma 2, dell'allegato A alla Delibera 347/18/Cons.; - €.342,00 ai sensi dell'art.6, comma 1, dell'allegato A alla Delibera 347/18/Cons.; per un totale pari ad €.798,00 oltre gli interessi legali dalla domanda al soddisfo. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a stornare e/o rimborsare le fatture emesse per il periodo 23.06.2023 – 17.10.2023. Spese di procedura compensate.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Il Direttore delegato

f.to

Dott. Fabio Pezone

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini