

DELIBERA N. 169/2024

**XXXXX XXXXXXXX/ FASTWEB SPA
(GU14/604199/2023)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 30/10/2024;

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;

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 di XXXXX XXXXXXXX del 29/04/2023 acquisita con protocollo n. 0115472 del 29/04/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo privato per servizio di telefonia fissa, rappresenta quanto segue: "La sig.ra ***** è titolare sia dell'utenza fissa residenziale 080*****47, sita in ***** sia dell'utenza fissa residenziale 080*****98, sita in ***** , ed usufruiva su entrambe le utenze dei servizi erogati dalla società FASTWEB, tra i quali il servizio di telefonia ed il servizio internet. Nello specifico l'utente, previa corresponsione dell'importo mensile di € 30,00, aveva la possibilità di usufruire dei servizi inclusi nella ridetta offerta: a) la possibilità di effettuare e ricevere chiamate verso tutte le utenze nazionali fisse e mobili; b) la possibilità di usufruire del servizio internet. Orbene l'istante, a partire dal mese di maggio 2022 rilevava il malfunzionamento del servizio internet, relativo alle ridette utenze; nello specifico l'istante rilevava molte volte la bassa velocità di connessione del servizio internet, nonché addirittura l'interruzione tecnica del servizio internet, che impediva alla stessa di poter usufruire del servizio internet, e che non permetteva allo stesso di svolgere con serenità i vari adempimenti quotidiani e lavorativi. Parte istante, pertanto, sempre a partire dal mese di maggio 2022, contattava il Servizio Clienti Fastweb, e richiedeva il pieno e regolare ripristino del funzionamento del servizio internet ADSL, oltre agli indennizzi previsti per legge. Il promesso ripristino, tuttavia, non avveniva! Anzi parte istante, a partire dal 21.07.2022, rilevava la completa interruzione tecnica del servizio internet su entrambe le utenze, e di conseguenza la stessa non poteva svolgere alcuna attività quotidiana e lavorativa con l'ausilio della rete internet. Orbene, sempre a partire dal 21.07.2022, l'utente contattava il Servizio Clienti FASTWEB e richiedeva l'immediato ripristino del funzionamento del servizio internet, oltre agli indennizzi previsti per legge. Il medesimo Servizio Clienti, riconoscendo la propria responsabilità per la predetta interruzione della linea e non replicando nulla all'ingiustificata e arbitraria interruzione del funzionamento del servizio internet, relative alle predette utenze in oggetto, comunicava che avrebbe immediatamente inoltrato al reparto tecnico FASTWEB la richiesta di ripristino del funzionamento delle suindicate utenze e comunicava che le suddette utenze sarebbero state entro breve funzionanti. Va precisato che parte istante ha effettuato il regolare pagamento di tutte le bollette emesse dalla società FASTWEB, relative alle suindicate utenze, e pertanto ha sempre adempiuto alle obbligazioni contrattuali spettanti. Al riguardo va precisato che l'interruzione tecnica del servizio internet, che si è verificato a partire dal 21.07.2022 (e che ha determinato ad oggi ben 12 giorni di completo disservizio), ha comportato, a carico di parte istante, gravi pregiudizi patrimoniali e non patrimoniali, atteso che la stessa non ha potuto svolgere i vari adempimenti lavorativi, con ampie ricadute sul fatturato e sulla situazione economica. Orbene, nonostante numerosi reclami telefonici effettuati a partire dal

21.07.2022, l'istante non ha ancora rilevato ad oggi il ripristino del funzionamento della linea e dei servizi ad essa collegati.” In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. l'immediato ripristino del funzionamento del servizio internet, relativo sia all'utenza fissa residenziale 080*****47 sia all'utenza fissa residenziale 080*****98; II. l'importo complessivo di euro 950,00, a titolo di indennizzi previsti per legge ed a titolo di risarcimento del danno patrimoniale e del danno non patrimoniale per i narrati pregiudizi subiti; III. gli ulteriori indennizzi previsti per legge fino all'effettivo soddisfo delle richieste rassegnate nel presente reclamo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, con la propria memoria difensiva, rappresenta quanto segue: “ La Fastweb S.p.A., a mezzo del sottoscritto legale, contesta la fondatezza e l'inammissibilità, in parte qua, dell'avversa istanza. 1. In rito. L'istanza è inammissibile per la parte in cui la Sig.ra ***** chiede immediato ripristino del funzionamento della linea e dei servizi collegati, relativi all'utenza fissa residenziale n. 080*****98. Invero, con riferimento a tale utenza, la Sig.ra ***** ha attivato un'ulteriore procedura GU14 (n. 604201/2023). Pertanto, il Corecom adito non potrà che pronunciarsi nel senso indicato dalla scrivente difesa. 2. Nel merito. Sul punto, non può che riproporsi in questa sede il contenuto della memoria depositata nel GU14 n. 604201/2023. Riproposizione giustificata dal fatto che entrambe le procedure presentano evidenti profili di connessione soggettiva (medesime parti) ed oggettiva (interruzione del servizio e relative - identiche - richieste). Pertanto, in primo luogo, ed in punto di fatto, giova effettuare delle precisazioni rispetto alla narrazione degli accadimenti contenuta nel formulario. Dalle risultanze documentali in possesso della Fastweb S.p.A. emerge che i plurimi reclami della Sig.ra ***** partono (e si concentrano) dal mese di luglio 2022 per arrivare all'ultima segnalazione del 10.8.2022. È quello il momento a cui ancorare e perimetrare i fatti per cui è procedimento. Ciò posto, occorre ulteriormente precisare che l'unico ticket in merito alle segnalazioni dell'utente è stato aperto in data 22.7.2022 e positivamente esitato in data 26.7.2022, con tanto di conferma di ripristino da parte della stessa Sig.ra *****. Pertanto, si può agevolmente affermare che la ricostruzione degli accadimenti a sostegno delle pretese di parte istante si appalesa meramente strumentale. Non è dato ben comprendere, infatti, il motivo per cui essa riferisca di non aver rilevato “ad oggi” il ripristino del funzionamento della linea. Per converso, nessun profilo di responsabilità può essere addebitato alla Fastweb S.p.A., la quale ha mostrato un atteggiamento proattivo nei confronti della cliente, pervenendo alla risoluzione della problematica, ed ha financo provveduto a rimborsare la Sig.ra ***** del disservizio verificatosi. Il tutto senza considerare che il disservizio non è nemmeno dipeso dalla stessa Fastweb S.p.A. poiché il ticket di cui si è detto è stato chiuso da Telecom Italia, di guisa da non potersi accogliere le richieste indennitarie. È chiaro, al riguardo, l'art. 6 della Del. n. 347/18/CONS che prescrive, quale presupposto per il riconoscimento dell'indennizzo, l'imputabilità all'operatore dei “motivi tecnici” alla base dell'interruzione (i.e. la Fastweb S.p.A.), ma, nel caso che occupa, tale elemento è del tutto assente. Ma non basta. La Sig.ra ***** è stata persino rimborsata per il disservizio subito - ma subito risolto - di talché è viepiù evidente il

carattere strumentale dell'istanza. In ordine, invece, alla richiesta sub 3), di "ulteriori indennizzi" essa va respinta poiché estremamente generica. È inutile rammentare che la Del. n. 347/18/CONS contiene sia le singole fattispecie indennizzabili sia i relativi criteri di calcolo. Pertanto, la richiesta di controparte si pone in perfetta antitesi con il dettato normativo in materia e quindi non può in alcun modo essere accolta. Residua da "trattare" la richiesta di risarcimento del danno, patrimoniale e non. Il virgolettato è dovuto al fatto che su tale profilo è sufficiente rammentare che tale richiesta esula del tutto dalla competenza del Corecom adito, poiché è ben noto che l'unica Autorità competente a decidere ai fini risarcitori è quella giudiziale. Infine, v'è da dire che la Fastweb S.p.A., contrariamente a quanto sostenuto dalla Sig.ra *****, ha puntualmente risposto a tutti i reclami presentati, come da schermata che si produce. L'unico al quale non è stata fornita risposta è quello del 10.10.2022 ma ciò non rileva poiché la Sig.ra Pavone ha introdotto la procedura UG n. 563661/2022 in data 11.11.2022 ossia ancor prima dello spirare del termine previsto affinché potesse reputarsi maturato il mancato riscontro. La società convenuta, non ravvisando responsabilità contrattuali a proprio carico, conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, l'eccezione di inammissibilità sollevata dalla parte convenuta in ordine alla documentazione prodotta dall'utente unitamente alla memoria di replica del 03.07.2022, non può trovare accoglimento, in quanto detta documentazione risulta già depositata dall'istante nel fascicolo relativo alla procedura di conciliazione UG/563661/2022. Parimenti non si accoglie l'ulteriore eccezione di inammissibilità formulata dall'operatore in ordine all'utenza fissa residenziale n. 080****98 già oggetto della procedura GU14/604201/2023, stante il provvedimento di archiviazione di detta procedura disposto da questo Corecom in data 24.08.2023. Tanto premesso, alla luce delle risultanze emerse nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. La richiesta *sub I)* non può essere accolta in quanto non rientra nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi (Allegato A alla Delibera n. 203/2018/CONS e ss.mm.ii). Le domande *sub II)* e *sub III)*, da intendersi quali richieste di indennizzi per malfunzionamento e interruzione totale del servizio internet nonché per mancata risposta al reclamo, non possono trovare accoglimento per le ragioni che seguono. Con riferimento alla prima fattispecie si osserva quanto segue. Parte istante lamenta, preliminarmente, il malfunzionamento del servizio internet a decorrere dal mese di maggio 2022. Al riguardo, si rileva che in atti non v'è evidenza di segnalazioni nonché di documentazione attestante la verifica tramite lo *speed test* o ad altri sistemi di controlli sulla connettività da parte istante. Inoltre, nel caso di specie, si parla di "linea degradata", circostanza nella quale il servizio risulta erogato, ma non in conformità degli standard attesi. In base al consolidato orientamento dell'Agcom in materia l'utente, nel caso in cui la qualità della connessione internet non sia adeguata

ai valori indicati dagli operatori, matura non il diritto a un indennizzo, quanto, piuttosto, il diritto di recedere dal solo servizio internet senza penali (cfr. le Delibere nn. 131/06/CSP, 244/08/CONS, 151/12/CONS, 126/16/CIR e 67/16/CIR). Pertanto, non può riconoscersi alcun indennizzo per il suddetto malfunzionamento. Con riferimento all'interruzione totale del servizio internet, si rileva che il gestore ha depositato documentazione da cui emerge l'apertura di un unico ticket in data 21.07.2022, con chiusura dell'intervento in data 26.07.2022. Inoltre l'operatore ha prodotto mail datata 03.08.2022, da cui risulta il riconoscimento del rimborso dell'importo di € 4,00, parametrato in base alla carta dei servizi. Peraltro, in merito al protrarsi del disservizio in parola, si rileva incongruenza tra quanto indicato nell'istanza di cui al presente procedimento e quanto riportato nelle memorie di replica del 03.07.2023 (ove si rappresenta il ripristino del servizio in data 05.08.2022 e una nuova interruzione in data 06.10.2022 fino al 12.10.2022). Con riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante, si rammenta che l'Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che: «qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda» (Del. 3/11/CIR). È infatti onere dell'utente specificare, in relazione all'inadempimento dedotto, ogni elemento utile per consentirne la valutazione, quale, ad esempio, l'arco temporale di riferimento, al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. In difetto di tali indicazioni, le richieste non possono essere accolte. Alla luce delle osservazioni che precedono la richiesta di indennizzo per interruzione del servizio internet non può trovare accoglimento. Quanto alla richiesta di risarcimento danni, la stessa non è passibile di costituire oggetto di definizione ai sensi dell'art. 20, co. 4, dell'All. A alla delibera 203/2018/CONS. Richieste propriamente risarcitorie rimangono di competenza dell'Autorità giurisdizionale. Per quanto attiene alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, si rileva che, i reclami del 21.07.2022 e 27.02.2022 e 01.08.2022 sono stati riscontrati dal gestore, come sopra rappresentato, con mail del 03.08.2022. Con riferimento all'ulteriore reclamo inviato con pec del legale in data 06.10.2022, si osserva che l'utente ha avviato la procedura di conciliazione in data 10.11.2022. Sul punto, in base all'orientamento dell'Autorità, per poter acclarare la mancata gestione del reclamo, è necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell'istanza di conciliazione intercorrano almeno 45 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui la Società è tenuta a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all'utente conformemente alla Carta dei Servizi. Diversamente, la procedura di conciliazione e, nel suo ambito, l'udienza di discussione, rappresentano l'occasione di confronto tra le parti e l'opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: l'utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa. Alla luce di ciò, la mancata risposta dell'operatore in pendenza di procedura amministrativa non risulta sanzionabile (Del. Agcom n. 212/18/CIR). In ragione di quanto sopra, la richiesta in esame non può essere accolta.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza non può essere accolta.
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.

Bari, 30 ottobre 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco