

DELIBERA N. 97/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX /Fastweb S.p.A.
(GU14/593766/2023)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 23 maggio 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 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. 194/23/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);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome,

conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza della società XXX, del 13/03/2023 acquisita con protocollo n. 0070892 del 13/03/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante titolare di un contratto affari, avente ad oggetto le utenze fisse n. 0573 98xxxx, n. 0573 98xxxx, n. 0573 98xxxx e n. 0573 98xxxx con l’operatore Fastweb S.p.A. (di seguito, per brevità, Fastweb), lamenta l’interruzione totale del servizio di telefonia fissa e del collegamento a n.2 connessioni internet, nonché la mancata risposta al reclamo.

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

- rimaneva “*disservito dal 05 gennaio (rif. 000000632xxxx), al 22 febbraio 2023, relativamente alle linee 057398xxxx, 057398xxxx, 057398xxxx e 057398xxxx e alle due connessioni internet*”;
- inviava una PEC in data 12 gennaio 2023, con la quale sollecitava la risoluzione del guasto, in quanto perdurava da 5 giorni. Lamentava il disagio subito, puntualizzando che il malfunzionamento coinvolgeva anche i propri “*affiliati*”.
- Stante il persistere del disservizio, in data 24 gennaio 2023, nell’ambito della procedura di conciliazione, l’utente presentava l’istanza GU5/581492/2023, con cui chiedeva “*l’immediato ripristino del disservizio relativo alle linee voce e alle connessioni*”, specificando che tali servizi erano interrotti dal 5 gennaio 2023.
- Con nota del 6 febbraio 2023 veniva indicato dall’operatore che “*Fastweb nulla può sulla Rete di TIM*”. Sul punto dichiarava di aver “*sollecitato via e-mail TIM, che [il] 6/02/2023 ha risposto quanto segue: 'È in attesa permessi per buca, sollecitato impresa*”. Inoltre aggiungeva: “*Continueremo a richiedere informazioni a TIM, il cui riscontro sarà nostra cura riferire su questa*

piattaforma Conciliaweb. Abbiamo contattato senza successo l'istante al n. 339227xxxx, indicato come contatto di riferimento”.

- Nell’ambito di tale procedura GU5 si concludeva con l’emissione di un provvedimento del 9 febbraio 2023 e con successiva comunicazione del 13 febbraio 2023, l’operatore comunicava quanto segue: *“Con riferimento alla segnalazione con identificativo ticket n. 3626xxxx [del 5 gennaio 2023], TIM ha posticipato al 17/02/2023 la data di attesa ripristino con la motivazione seguente 'attività complessa su guasto cavo in trincea'”.* Nell’ambito delle comunicazioni di ottemperanza al provvedimento Fastweb depositava gli aggiornamenti ricevuti dall’operatore TIM S.p.A. e il documento relativo al ticket citato (ticket n. 3626xxxx del 5 gennaio 2023).
- l’operatore Fastweb, in data 22 febbraio 2023, comunicava che, nella medesima data, i servizi erano *“stati ripristinati (...) da TIM e [che] l'istante [aveva] confermato”.*

In data 13 marzo 2023 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Fastweb tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) *“Indennizzo per il disservizio delle linee 057398xxxx, 057398xxxx, 057398xxxx e 057398xxxx e delle connessioni (una ADSL e una FTTC, quindi banda larga), dal 05 gennaio al 22 febbraio 2023”;*
- ii) *“l’indennizzo per non aver dato riscontro al reclamo del 12 gennaio scorso [2023]”.*

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore Fastweb, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria del 14 aprile 2023, ha riepilogato, in via preliminare, che *“[c]on formulario GUI4, la XXX (di seguito, per brevità, anche solo “istante”, “utente” o “Società”) ha adito il Corecom intestato per chiedere:*

1) indennizzo per il disservizio delle linee 057398xxxx, 057398xxxx, 057398xxxx e 057398xxxx e delle connessioni (una ADSL e una FTTC, quindi banda larga), dal 5 gennaio al 22 febbraio 2023;

2) indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 12 gennaio 2023.

A sostegno delle proprie pretese, la Società ha riferito di tale disservizio, iniziato il 5.1.2023, e di aver sollecitato la Fastweb S.p.A., con pec del 12.1.2023, ad adoperarsi per la risoluzione senza tuttavia ottenere riscontro.

Di talché la Società ha avviato un procedimento GU5 al cui esito l’intestata Autorità ha emesso un provvedimento volto ad ordinare alla Fastweb il ripristino del servizio entro il 13.2.2023.

Il problema è stato definitivamente risolto in data 22.2.2023”.

La società Fastweb “*in rito*” ha sottolineato che “[l]’istanza, ancor prima che infondata è inammissibile poiché, contrariamente a quanto previsto dal dettato normativo in materia, non è circostanziata in modo preciso”. Al riguardo ha evidenziato che:

- “[n]el formulario, sotto la voce “Numero di telefono fisso di riferimento”, viene riportato il numero 057398xxxx, mentre nel corpo del medesimo formulario, le richieste indennitarie vengono riferite ad una pluralità di utenze. È evidente, pertanto, che delle due l’una, non potendosi considerare valida, anche ai fini dell’instaurazione di un valido contraddittorio, un’istanza come quella predisposta da parte avversaria.
- “l’art. 6, comma 1, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, laddove prevede che, a pena di inammissibilità, debba essere indicata l’utenza interessata dal disservizio. Quindi, la formulazione “ondivaga” dell’istanza non può che comportare l’applicazione al caso di specie della sanzione prevista dall’articolo in commento”.

L’operatore ha, poi, dedotto che, “nel merito”, “l’istanza va comunque rigettata poiché infondata”.

- “Essa si appalesa meramente strumentale dal momento in cui alla data dell’instaurazione del procedimento, il 13.3.2023, il disservizio era rientrato, come ammesso dalla stessa controparte e come testimoniato dal compendio documentale in atti”.
- “Ben diverso sarebbe stata l’ipotesi in cui la Fastweb non si fosse premurata per ovviare al problema o non fosse stata in grado di risolverlo, ma nulla di tutto ciò è avvenuto poiché la Fastweb S.p.A. non solo si è solertemente attivata, ma lo ha anche fatto in maniera efficace visto che il servizio è stato ripristinato”.
- “E se ciò è avvenuto in data 22.2.2023 di certo non è dipeso dall’operatore. È infatti appena il caso di sottolineare che il problema ha riguardato un guasto ad un cavo per la cui riparazione è stato necessario attendere il rilascio dei permessi”.
- “L’intervento, peraltro, è stato necessariamente sollecitato alla TIM, quale proprietaria dell’infrastruttura interessata dal guasto, con conseguente - ulteriore - aggravio in termini di tempo”.
- “Nello specifico, si legge nel provvedimento di definizione del GU5 che: “l’operatore Fastweb Spa con nota del 30/01/2023 ha comunicato a questo Corecom che per quanto riguarda l’utenza telefonica n. 057398xxxx “E’ in corso gestione tecnica da parte di TIM proprietaria dell’infrastruttura di Rete. TIM ha indicato come data prevista di ripristino il 4 febbraio p.v.”.

Sul punto l’operatore ha concluso che “non si ravvisa alcun profilo di responsabilità a capo della Fastweb S.p.A., la quale ha, al contrario, tenuto una condotta immune da censure di sorta. Di qui l’infondatezza dell’istanza di cui si discute in questa sede”.

La società Fastweb ha, altresì, precisato che: *“Ad ogni modo, dato l’interessamento di soggetti terzi, è intenzione della Fastweb S.p.A. formulare precise richieste istruttorie, ai sensi dell’art. 18 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*.

L’operatore ha proseguito, argomentando che *“[l]e richieste di indennizzo non possono essere accolte”* per le ragioni di seguito riportate:

“Nello specifico, quella di cui sub 1) è generica poiché pur essendo riferita a quattro utenze, l’istanza ex se considerata è relativa ad un solo numero.

E ad ogni modo, l’art. 6 dell’All. A alla Del. n. 347/18/CONS subordina il riconoscimento dell’indennizzo per malfunzionamento del servizio alla presenza di motivi tecnici “imputabili all’operatore”, mentre, nel caso in esame, non è in alcun modo possibile formulare tale giudizio di responsabilità nei confronti di Fastweb S.p.A. per i motivi di cui si è dato conto nel paragrafo che precede.

Invece l’indennizzo per mancato riscontro - cfr. punto sub 2) - non può essere riconosciuto visto che la Società, una volta trasmessa la segnalazione (il 12.1.2023), ha attivato la procedura di conciliazione in data 24.1.2023, ovvero ancor prima dello spirare del termine massimo previsto per il riscontro (pari a 45 giorni). Per le su esposte ragioni, quindi, la Fastweb S.p.A. chiede dichiararsi l’istanza avversaria inammissibile e/o comunque infondata.

L’operatore ha, quindi, formulato la seguente richiesta:

“In via istruttoria, si chiede che l’intestata Autorità Voglia:

1) in via principale: provvedere a convocare in udienza l’operatore TIM, ai sensi e per gli effetti dell’art. 18, comma 1, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, al fine di riferire sui fatti di causa;

2) in via subordinata: disporre l’acquisizione di documenti o altri elementi conoscitivi, ai sensi e per gli effetti dell’art. 18, comma 2, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, in possesso dell’operatore TIM relativi al coinvolgimento di quest’ultimo nella vicenda per cui si discute”.

Sulla base di tali circostanze l’operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell’istante.

3. La replica dell’istante

La parte istante, nell’ambito del contraddittorio, per il tramite dell’associazione di riferimento, con deposito della memoria del 17 aprile 2023, ha richiamato che, *“come già indicato nel formulario, (...) l’istante è rimasto disservito dal 05 gennaio (rif. 000000632xxxx), al 22 febbraio 2023, relativamente alle linee 057398xxxx, 057398xxxx, 057398xxxx e 057398xxxx e alle due connessioni internet. Lo stesso formulario chiede di indicare il numero di riferimento e quante sono le utenze oggetto del disservizio (nel nostro caso il numero indicato è lo 057398xxxx ed i canali voce, che sono rimasti disserviti, sono altri tre, oltre a due connessioni, come ampiamente precisato nella descrizione dei fatti)”*.

La parte istante ha, altresì, rappresentato di aver “*inviato a Fastweb una pec, lo scorso 12 gennaio [2023], chiedendo la risoluzione del guasto, senza ricevere alcun riscontro ed ha poi aperto, nostro tramite, il GU5/581492/2023, in virtù del quale, il Corecom Toscana ha stabilito che l’operatore Fastweb SpA provvedesse ad avviare gli adempimenti tecnici, gestionali ed amministrativi previsti dalla normativa in vigore, al fine di ottenere il ripristino del corretto funzionamento dell’utenza telefonica..., entro il giorno 13/02/2023. Il ripristino è avvenuto il successivo 22 febbraio [2023]*”.

Parte istante, con riferimento alle contestazioni di Fastweb, ha specificato che:

- “*In ogni caso, se al gestore non risulta il disservizio delle utenze 057398xxxx, 057398xxxx e 057398xxxx e delle due connessioni internet, nel periodo 05 gennaio – 22 febbraio, può produrre il relativo traffico telefonico e dati*”.
- “*Per quanto concerne il coinvolgimento dell’operatore Tim, richiesto da Fastweb, non avendo l’istante alcun rapporto contrattuale relativo alle linee disservite, ci rimettiamo alla decisione che prenderà il Corecom Toscana*”.

Infine, in conclusione, “[r]ichiamando integralmente il formulario GU14, [ha] ribadito le richieste già avanzate”.

4. Motivazione della decisione.

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

In primis si osserva quanto segue:

- con riferimento a quanto evidenziato dall’operatore Fastweb in memoria circa la mancanza di responsabilità nella risoluzione del guasto, in quanto del tutto dipendente dall’intervento della società TIM S.p.A., proprietaria dell’infrastruttura di rete, si rileva che non sussiste un difetto di legittimazione passiva in virtù del rapporto contrattuale dell’istante con Fastweb.
- Non può essere accolta l’eccezione dell’operatore relativa all’incompleta indicazione nel formulario GU14, nell’apposita sezione, dei numeri interessati dalla controversia, atteso che le utenze sono specificate nel corpo della medesima istanza e ribaditi in replica.

Ciò premesso la presente disamina avrà ad oggetto l’interruzione dei servizi di rete fissa che ha interessato “*le linee 057398xxxx, 057398xxxx, 057398xxxx e 057398xxxx e (...) le connessioni (una ADSL e una FTTC, quindi banda larga*”, nonché la mancata risposta al reclamo.

Sull’interruzione dei servizi di rete fissa

Parte istante ha richiesto l’“*[i]ndennizzo per il disservizio delle linee 057398xxxx, 057398xxxx, 057398xxxx e 057398xxxx e delle connessioni (una ADSL e una FTTC, quindi banda larga), dal 05 gennaio al 22 febbraio 2023*”, laddove l’operatore ha sostenuto che il disservizio era del tutto imputabile alla società TIM S.p.A. in qualità di proprietario dell’infrastruttura di rete.

La doglianza *sub i)* può essere accolta nei termini di seguito esposti

In generale, si evidenzia che, in base al consolidato orientamento dell'Autorità, incombe sull'istante che lamenta l'inadempimento segnalare il malfunzionamento al gestore, a sua volta competente a effettuare l'intervento risolutivo delle problematiche lamentate.

Spetterà successivamente all'operatore, secondo costante orientamento dell'Autorità, l'onere della prova relativo alla risoluzione della problematica lamentata dall'utente. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sull'operatore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Vengono altresì in rilievo gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorquando l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Nel caso di specie, l'istante ha sostenuto di aver subito la completa interruzione dei servizi e di aver tempestivamente contattato l'operatore (segnalazione tracciata del 5 gennaio 2023 - rif. 000000632xxxx).

Sul punto deve rilevarsi che, attesa la contestazione di parte istante di non aver fruito dei servizi di telefonia fissa, l'operatore, a seguito della sopracitata segnalazione, avrebbe dovuto provare di aver fornito in modo regolare e continuo il servizio e/o di avere svolto tutte le azioni necessarie alla risoluzione delle problematiche descritte.

In particolare nella vicenda contrattuale che ci occupa, l'operatore Fastweb ha dato atto che la risoluzione del disservizio patito dall'istante dipendeva da un intervento risolutivo della società Tim S.p.A. operatore proprietario dell'infrastruttura e, in atti, a fronte della segnalazione del 5 gennaio 2023, ha comunicato e documentato tale impedimento nell'ambito della procedura GU5.

Prendendo in esame, quindi, il guasto occorso sull'utenza intestata all'istante si evidenzia che la società Fastweb, in generale, ha eccepito l'assenza di responsabilità in ordine alle circostanze lamentate in quanto dipesi da fatti estranei alla propria volontà.

Per avvalorare tale assunto spettava all'operatore dimostrare di aver fatto tutto quanto di propria competenza, ponendo in essere le procedure, tecniche-amministrative-gestionali necessarie, al fine di assicurare il ripristino dei servizi *de quibus*, fra l'altro, oggetto del provvedimento temporaneo emesso da questo Corecom.

In via generale, deve rilevarsi che l'operatore deve fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella risoluzione dei

disservizi (e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo “formale” ai motivi tecnici, bensì l’utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto) anche nel caso in cui dimostri che i fatti oggetto di doglianza siano stati determinati da circostanze ad esso non imputabili.

Al riguardo si evidenzia che l’operatore, nell’ambito della procedura del provvedimento temporaneo, ha inizialmente, con nota del 6 febbraio, asserito che “Fastweb nulla può sulla Rete di TIM”. Sul punto aveva, altresì, dichiarato di aver “sollecitato via e-mail TIM, che [il] 6/02/2023 ha risposto quanto segue: È in attesa permessi per buca, sollecitato impresa”. A supporto della propria posizione, tuttavia, l’operatore non aveva provveduto al deposito della relativa documentazione citata.

Successivamente, nell’ambito delle comunicazioni di ottemperanza al provvedimento temporaneo emesso dal Corecom Toscana del 9 febbraio 2023, la società Fastweb ha assolto ai propri oneri informativi, inviando una nota del 13 febbraio 2023 con la quale informava l’utente come segue: “Con riferimento alla segnalazione con identificativo ticket n. 3626xxxx [del 5 gennaio 2023], TIM ha posticipato al 17/02/2023 la data di attesa ripristino con la motivazione seguente 'attività complessa su guasto cavo in trincea'”. Si osserva, inoltre, che l’operatore Fastweb ha dato prova, fino alla riparazione del guasto del 22 febbraio 2023 da parte di TIM S.p.A., società proprietaria dell’infrastruttura, di aver assolto gli oneri informativi nei confronti dell’istante fornendo gli aggiornamenti conseguenti e allegando il documento relativo al ticket citato (ticket n. 3626xxxx del 5 gennaio 2023: “disservizio Bitstream FTTC”).

Ne consegue che, in assenza di prova contraria, l’operatore è responsabile ai sensi dell’art. 1218 del codice civile in ordine all’interruzione dei servizi *de quibus* fino alla comunicazione del 13 febbraio 2023 e che, pertanto, deve essere riconosciuto all’istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell’indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall’art. 6, comma 1 e 3, del Regolamento sugli indennizzi che prevedono rispettivamente che:

- “[n]el caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all’operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d’interruzione”.
- “Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all’operatore, nella riparazione del guasto, l’indennizzo è applicabile all’intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l’effettivo ripristino della funzionalità del servizio”.

Il predetto parametro che va computato in misura del doppio, secondo quanto previsto dall’art. 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi, trattandosi di utenza di tipologia “business”. Inoltre, secondo quanto previsto dall’art. 13, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, l’indennizzo andrà aumentato di un terzo, in quanto servizio fornito su banda ultra-larga.

Ciò posto, per quanto concerne l’intervallo temporale rispetto al quale calcolare l’indennizzo, si determina il *dies a quo* nella data del ricevimento della segnalazione in data 5 gennaio 2023 e il *dies a quem* nel giorno 13 febbraio 2023, data della comunicazione di cui sopra.

Con riferimento all'indennizzo, occorre precisare che l'istante lo ha richiesto ("disservizio *Bitstream FTTC*" di cui al ticket del 5 gennaio 2023), su n. 4 utenze e n. 2 collegamenti ad internet, di cui uno in banda ultra larga. Sul punto si ritiene opportuno rilevare che l'inadempimento dell'operatore Fastweb è riconducibile alla mancata comunicazione degli impedimenti incontrati nella riparazione del guasto, dipendenti dall'intervento di TIM S.p.A. Può ritenersi, quindi, sproporzionato e contrario al principio di equità, espressamente richiamato dall'articolo 13, comma 5, del Regolamento, riconoscere l'indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi in riferimento a ciascuna alle quattro utenze e ai due collegamenti ad internet. Si ritiene, pertanto, equo valutarlo in maniera unitaria in relazione a n. 1 servizio voce e a n. 1 servizio di accesso ad internet, considerato in modalità ultra larga.

Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'istante, per l'interruzione del servizio voce sulle utenze n. 0573 98xxxx, n. 0573 98xxxx, n. 0573 98xxxx e n. 0573 98xxxx e dei due servizi di connettività ad internet, di cui uno in banda oltra larga nel suddetto periodo, è pari all'importo complessivo di euro 1.092,00 (mille e novantadue/00), composto dai seguenti importi:

- euro 468,00, computato secondo il parametro di euro 12,00 *pro die* per n. 39 giorni per la mancata erogazione di un servizio voce, calcolato in maniera unitaria per le utenze *business* di cui sopra;
- euro 624,00, computato secondo il parametro di euro 16,00 *pro die* per n. 39 giorni per la mancata erogazione un servizio *business* di accesso ad internet in modalità fibra (banda ultra larga), computato unitariamente.

Inoltre, l'istante ha diritto allo storno/rimborso della fatturazione emessa in relazione al contestato periodo d'interruzione ovvero dal 5 gennaio 2023 fino al 22 febbraio 2023, data del ripristino dei servizi, per i motivi che seguono.

Di fatto, a fronte degli importi addebitati, Fastweb non fornisce evidenza della regolare erogazione/fruizione dei servizi da parte dell'utente nel predetto periodo. Invero, trattandosi di un contratto a prestazioni corrispettive, per fondare la pretesa di pagamento, la società convenuta è tenuta a dimostrare la legittimità della richiesta.

L'operatore avrebbe dovuto, al fine di provare, a riprova dei servizi resi, l'esattezza della fatturazione, depositando dei *files di log* e i tabulati del traffico, indicanti la durata delle connessioni internet e del traffico voce, la riferibilità temporale delle medesime, nonché la correttezza degli importi addebitati sulla base delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio contrattualizzato, a partire dalla data di inizio del disservizio (5 gennaio 2023) fino alla risoluzione medesima (22 febbraio 2023). Documentazione questa non risultante agli atti del procedimento.

Ne consegue che l'operatore è tenuto a regolarizzare la posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione alle utenze n. 0573 98xxxx, n. 0573 98xxxx, n. 0573 98xxxx e n. 0573 98xxxx e ai n. 2 collegamenti ad internet, di cui uno in banda ultra larga nel periodo 5 gennaio – 22 febbraio 2023, al netto di eventuali note di credito già emesse. Parte istante ha diritto, altresì, al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

Sulla mancata risposta al reclamo

La parte istante ha lamentato la mancata risposta al reclamo, laddove l'operatore respinto la richiesta in quanto l'istante avrebbe "rinunciato" alla risposta avendo presentato l'istanza di conciliazione prima dello spirare dei 45 giorni previsti per la risposta al reclamo.

In proposito, si ritiene priva di pregio la considerazione espressa dall'operatore in memorie, secondo cui il deposito dell'istanza di conciliazione determina la rinuncia alla gestione del reclamo, sebbene incoraggiata da qualche precedente pronunciamento in tal senso, dal quale tuttavia si ritiene di doversi discostare per le seguenti motivazioni. In effetti, premesso che tale deduzione non trova fondamento in alcuna disposizione regolamentare, va tenuto conto che il deposito dell'istanza di conciliazione, lungi dal costituire un'implicita rinuncia alla pretesa di riscontro al reclamo, rappresenta invece la dimostrazione dell'interesse dell'utente a ottenere sollecita risposta alle proprie doglianze e di certo non fa venir meno il dovere dell'operatore a darvi riscontro entro i termini contrattuali. Anzi, l'attuale impianto regolamentare (art. 2, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi) prevede l'inapplicabilità degli indennizzi regolamentari qualora l'operatore abbia provveduto a erogare quelli contrattualmente stabiliti entro il termine per la risposta al reclamo, senza alcuna distinzione circa la eventuale pendenza della procedura conciliativa. Risulta evidente, dunque, che anche sotto il profilo regolamentare, l'eventuale avvio della procedura di conciliazione è considerato ininfluenza rispetto alle vicende relative alla gestione del reclamo (si veda Determina Direttoriale Agcom n. 108/21/DTC/CW).

Ciò precisato si ritiene, tuttavia, che la doglianza *sub ii)* dell'istante non meriti accoglimento, atteso che, a prescindere dalla eccezione dell'operatore, il reclamo è attinente al disservizio per il quale è già stato erogato l'indennizzo ed, inoltre, l'onere di informativa in capo all'operatore è già stato valutato ai fini del riconoscimento dell'indennizzo, più favorevole all'utente, per il ritardo nella riparazione del guasto, e dunque, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla società XXX nei confronti dell'operatore Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 1.092/00 (mille e novantadue/00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo, valutato unitariamente, per l'interruzione del servizio voce sulle utenze n. 0573 98xxxx, n. 0573 98xxxx, n. 0573 98xxxx e n. 0573 98xxxx e due servizi di connettività ad internet, di cui uno in banda ultra larga.

3. La società Fastweb S.p.A. entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso con le modalità indicate nel formulario, in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di quanto fatturato in relazione alle utenze n. 0573 98xxxx, n. 0573 98xxxx, n. 0573 98xxxx e n. 0573 98xxxx e ai n. 2 collegamenti ad internet, di cui uno in banda ultra larga nel periodo 5 gennaio – 22 febbraio 2023, al netto di eventuali note di credito già emesse. Parte istante ha diritto, altresì, al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

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

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 23 maggio 2024

Il Presidente
Marco Meacci

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