

DETERMINA 8 Fascicolo n. GU14/540038/2022
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- Fastweb SpA

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori comunicazioni elettroniche", 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", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte n. 1 del 12 gennaio 2022, con la quale, ai sensi dell'art. 20, comma 7, del Regolamento e dell'Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, "Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte" e s.m.i.;

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, approvato dall'Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l'art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza della società XXX., del 20/07/2022 acquisita con protocollo n. 0224745 del 20/07/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, nell'atto introduttivo, rappresenta quanto segue: "Buongiorno, siamo un'azienda con più numeri indipendenti il numero di numeri attivi sono 50. Dal 07/04/2022 hanno aggiunto 50 numeri nuovi e 10 numeri

già attivi hanno smesso di funzionare perciò abbiamo aperto dei ticket. Dopo l'intervento di linee avvenuto il giorno 02/05/2022 abbiamo avuto dei grossi problemi di disservizio perché 30 numerazioni non risultano raggiungibili. In alcuni casi volendo chiamare numeri esterni con prefisso XXX la chiamata viene indirizzata al numero di emergenza al di fuori del prefisso XXX c'è assenza di linea. Alcuni numeri non possono essere chiamati dall'esterno per mancanza di collegamento". Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede: 1) Riattivazione delle linee immediate; 2) indennizzo per i giorni senza servizio. (Da quantificare al momento della riattivazione della linea). 3) Danni provocati perché i clienti non potevano chiamare i numeri personali dei dipendenti; 4) Rimborso della bolletta di maggio.

L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta: " In merito alla domanda di riattivazione delle linee [...] Come detto innanzi la società XXX chiede l'immediata riattivazione delle linee e un indennizzo per i giorni senza servizio. Tale ricostruzione dei fatti appare destituita di fondamento. Corrisponde al vero, infatti, che in data 02.05.2022 è stato effettivamente registrato un disservizio ed è stato aperto un intervento tecnico risolto il 06.05.2022. Successivamente è stato poi registrato un secondo intervento tecnico aperto l'11.05.2022 e chiuso il 13.05.2022. A differenza, però, di quanto affermato da parte della società XXX., tale problematica lungi dall'essere ancora sussistente, è stata invece prontamente risolta. Tale ultima circostanza è confermata anche dall'archiviazione intervenuta in data 18.05.2022 del procedimento GU5 n. 524431 instaurato dall'utente in data 13.05.2022. Le linee, infatti, risultavano correttamente funzionanti, come espressamente confermato dallo stesso utente nella lettera che allega al fascicolo dell'UG, laddove la Società XXX conferma che il disservizio era rientrato in data 16.05.2022. Successivamente non risulta a sistema alcun'altra segnalazione e/o reclamo per problemi tecnici. Tra l'altro, in merito alla suddetta richiesta di immediata riattivazione delle linee, si specifica altresì che la stessa sarebbe comunque risultata inammissibile, poiché trattasi di domanda che esula dalla competenza per materia del Corecom adito con procedimento gu14, il quale può decidere solo in ordine a malfunzionamenti dei servizi ed errori di fatturazione non potendo, invece, occuparsi di domande che riguardino obbligazioni di "facere". • In merito alla richiesta di indennizzo e alla richiesta di rimborso Oltre alla richiesta di immediata riattivazione delle linee, l'utente chiede anche il riconoscimento di un indennizzo per i giorni senza servizio ed il rimborso della bolletta di Maggio 2022. Al riguardo deve evidenziarsi che, dagli accertamenti effettuati, è emerso che la problematica segnalata dall'utente rinveniva la propria causa in un malfunzionamento del centralino di proprietà dell'utente, come, peraltro, dimostrato dalla fattura prodotta da controparte e relativa all'intervento effettuato proprio su tale apparecchiatura. Tanto è vero che, al fine di ripristinare il servizio, è stato necessario coadiuvarsi con il tecnico della società XXX., in quanto la problematica riguardava appunto il centralino di proprietà della stessa. I costi sostenuti per la manutenzione del centralino sono, pertanto, a carico della società. Anche alla luce di tali circostanze, la Fastweb non può che chiedere il rigetto della domanda di indennizzo e rimborso della bolletta ex adverso avanzata. Per le ragioni su esposte, l'istanza proposta dalla società XXX si appalesa destituita di ogni fondamento e, pertanto, sene chiede l'integrale rigetto". L'istante non ha replicato alle difese dell'operatore.

Sul rito. L'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile e ammissibile. Nel merito. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere accolte solo parzialmente come di seguito precisato. Preliminarmente, si ritiene che la richiesta avanzata sub 1) possa ritenersi superata in quanto, alla data del 16 maggio 2022, le linee oggetto di controversia risultavano funzionanti, come ricavabile dagli atti del procedimento d'urgenza GU5/522280/2022. Venendo quindi alla richiesta di cui al punto 2), si osserva che l'esposizione dei fatti e dei dati, fornita dalle parti in maniera piuttosto generica e indeterminata, consente di ritenere che la problematica riscontrata non sia riconducibile esclusivamente al malfunzionamento del centralino di proprietà della società istante, come asserito da Fastweb, bensì possa essere attribuita anche a eventuali criticità di configurazione relative ad altri apparati in uso. Tale ipotesi è stata avanzata dalla parte ricorrente sia nel corso dei procedimenti, sia durante l'udienza di discussione tenutasi in data 30 novembre 2022. Giova rammentare che la delibera Agcom n. 179/03/CSP pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (art. 3, comma 4), nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Nel caso di specie, a fronte dell'assenza di repliche puntuali da parte del gestore e sulla base degli atti disponibili, non è stato possibile escludere in via definitiva la responsabilità del medesimo in relazione ai disservizi verificatisi. Si ritiene pertanto che gli eventi lamentati possano essere attribuiti concausalmente ad entrambe le parti coinvolte. Nello specifico, la quota di responsabilità ascrivibile all'operatore apparirebbe riconducibile a una configurazione

non corretta della rete di accesso, come evidenziato dalla società istante. In considerazione di ciò, l'Ufficio ritiene sussistano i presupposti per una ripartizione paritaria della responsabilità tra i soggetti coinvolti, con conseguente quantificazione dell'indennizzo dovuto nella misura del 50% rispetto alla somma risultante dal calcolo applicabile secondo i parametri di riferimento. Ai fini dell'istruttoria relativa alla richiesta di indennizzo per il disservizio lamentato, si precisa che risulta indennizzabile esclusivamente il periodo compreso tra l'11 e il 16 maggio 2022, come desumibile dalla documentazione afferente al procedimento d'urgenza GU5/522280/2022, presentato in data 5 maggio 2022. Con riferimento, invece, al disservizio verificatosi tra il 2 e il 5 maggio 2022, si rileva l'assenza agli atti di un reclamo scritto formalmente inoltrato al gestore, circostanza che, ai sensi del vigente Regolamento in materia di indennizzi, preclude all'Ufficio ogni possibilità di valutazione circa l'eventuale sussistenza del diritto all'indennizzo per il suddetto periodo. Tornando quindi al disservizio che dovrà essere indennizzato, si osserva una carenza da parte dell'istante circa l'indicazione delle effettive utenze impattate dal disservizio lamentato. Tale indeterminatezza è stata superata dall'Ufficio, in un'ottica di favor utentis, attraverso l'interpretazione del dato indicato all'atto della presentazione del formulario GU14 riferito a "40 numerazioni" che, sulla base degli atti, parrebbero ricondursi a soli quattro dei GNR totali contrattualizzati dalla società istante (si fa presente che il GNR funziona con un unico centralino collegato a svariate sotto numerazioni che non costituiscono linee autonome). Ne consegue, pertanto, che in applicazione dell'art. 6, comma 1 del Regolamento indennizzi in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, spetterebbe alla ricorrente un indennizzo pari ad Euro 240,00 calcolato secondo i seguenti parametri: euro 6,00 x 2 in quanto linee affari x 5 giorni x n. 4 GNR; in virtù però dei motivi già più sopra esposti, il gestore dovrà erogare soltanto il 50% della somma quantificata, e cioè euro 120,00. Vengono infine rigettate le domande poste sub 3 e 4) in quanto rivestono profili risarcitori non afferenti alla competenza del Corecom che, si rammenta, ai sensi dell'articolo 20, commi 4 e 5 del Regolamento, può solo ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi, salva restando la possibilità di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 20/07/2022, è tenuta a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario, l'importo di 120,00 a titolo di indennizzo per interruzione del servizio ai sensi dell'art. 6, comma 1 del Regolamento, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3 del medesimo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza. Respinge le richieste sub 1), 3) e 4).

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

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del 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, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Cosimo Poppa