

DETERMINA 22 Fascicolo n. GU14/738828/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA****Oxxx Dxxx Bxxx P. - 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 operatoriniche", 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;

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 della società Oxxx Dxxx Bxxx P., del 06/03/2025 acquisita con protocollo n. 0058656 del 06/03/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'utente lamenta: "A decorrere dal 03/09/2024, l'azienda "Oxxx Dxxx Bxxx P.", constatava l'interruzione del servizio fonia erogato sull'utenza ad uso business n. 0xxxxxxx. Pertanto, a causa del grave pregiudizio arrecato al normale svolgimento dell'attività lavorativa, parte istante procedeva a segnalare immediatamente il grave disservizio in atto, tanto attraverso segnalazioni telefoniche, quanto attraverso apertura di ticket di guasto n. 113983726 del 03/09/2024, n. 1141891116 del 09/09/2024 e n. 114434578 del 16/09/2024. Con comunicazione ex Art.5 del 27/11/2024 controparte comunicava di aver risolto il disservizio". Premesso quanto sopra, l'utente richiede: "Indennizzo per COMPLETA INTERRUZIONE DEL SERVIZIO FONIA ad uso business, ex Art.6 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS in combinato disposto con l'Art.13 comma 3

dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 03/09/2024 al 27/11/2024, per un totale di 86 giorni; - Indennizzo per MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI, ex Art.12 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS Ripetizione dei canoni corrisposti in riferimento al periodo di disservizio; - Annullamento di eventuali morosità pendenti; - Rimborso per spese di assistenza e procedura”.

Con memoria difensiva si costituiva l'Operatore il quale, in via preliminare eccepiva l'inammissibilità e improcedibilità dell'istanza in quanto: “ Preliminarmente si eccepisce l'inaccoglibilità/inammissibilità della presente istanza per mancanza di allegazione di qualsiasi segnalazione e/o reclamo scritto a Fastweb relativamente ai fatti in contestazione. Infatti l'istante non allega alcuna segnalazione e/o reclamo scritto relativamente ai fatti lamentati. E' evidente la necessità, al fine di potersi dolere di una forma di inadempienza e quindi di responsabilità dell'operatore telefonico, provare di avergli segnalato correttamente il disservizio in mancanza del quale Fastweb non avrebbe mai potuto conoscere i disservizi relativi all'utenza telefonica in oggetto, ammesso che questi si fossero realmente verificati. In tal senso, peraltro, appare significativa la Delibera n. 92/15/CIR da parte dell'AGCOM laddove ha statuito che il gestore, in assenza di una contestazione dell'utente, non può conoscere la sussistenza di un disservizio e conseguentemente non può neanche risolverlo (doc. 1), ragion per cui, nel caso di specie, nessuna responsabilità si può configurare a carico di Fastweb per i fatti lamentati. 3. Si rileva, difatti, a tal proposito che l'orientamento dell'Agcom e dei Corecom, ormai pacificamente consolidato, prevede che fondamentale si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il gestore al fine di permettergli le verifiche del caso; ci si riporta sul punto all'esauritiva raccolta di pronunce dell'Agcom che corroborano l'orientamento ormai consolidato secondo cui gli indennizzi - laddove accertata la responsabilità del gestore - vanno riconosciuti a partire dalla prima segnalazione scritta prodotta agli atti dalla parte istante (ex pluris Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n. 65/15/CIR, n. 22/16/CIR). Si aggiunga, infine, che l'art. 13 comma 1 del Regolamento in materia di indennizzi (Delibera Agcom n. 347/18/CONS) prevede espressamente che “il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente”. E' evidente, pertanto, che le doglianze di cui alla presente istanza risultano del tutto inaccoglibili se non inammissibili. In questo senso si vedano anche le esauritive pronunce dei Corecom, ex pluris Corecom Campania GU14/598644/2023 (doc. 2) e GU14/633227/2023 (doc.3). L'infondatezza delle doglianze di controparte 4. In ogni modo si rileva come le doglianze di controparte siano nel merito del tutto infondate e strumentali. Infatti controparte lamenta un disservizio che sarebbe iniziato in data 03/09/2024 senza alcuna indicazione del tipo di disservizio nè della sua durata, limitandosi a riferire, in maniera del tutto ambigua che “con comunicazione ex Art.5 del 27/11/2024 controparte comunicava di aver risolto il disservizio”, il tutto senza fornire alcuna prova nè riscontro documentale. In realtà Fastweb, con la comunicazione in sede di GU5, non dichiarava di aver risolto il disservizio ma di non aver riscontrato il disservizio, chiedendo l'archiviazione del procedimento GU5, richiesta accolta infatti dal Corecom. Infatti a sistema sono presenti solo 3 Ticket di rete, il primo del 03/09/2024 avente ad oggetto solo la connessione internet, risolto in data 08/09/2024 e quindi per 5 giorni di disservizio per il servizio dati; il secondo aperto il 09/09/2024 solo per la fonia e chiuso in data 12/09/2024 e quindi per 3 giorni di disservizio per il servizio fonia ed infine il terzo ed ultimo ticket aperto il 16/09/2024 anch'esso solo per la fonia e risolto in data 21/09/2024 e quindi per 5 giorni di disservizio solo per il servizio di chiamata. Il tutto come da ticket che di seguito si riportano: Pertanto ciò di cui si controverte nel presente procedimento sono solo 13 giorni totali di disservizio, e sempre per un solo servizio ossia 8 giorni di disservizio relativi alla fonia e 5 giorni di disservizio relativi alla connessione internet. Pertanto, in applicazione dell'art. 6, comma 1, della Delibera Indennizzi n. 347/18/CONS, l'indennizzo dovuto sarebbe pari ad € 78,00 (ossia € 6,00 per ogni giorno di completa interruzione di un servizio, per i 13 giorni di disservizio), aumentati del doppio in quanto trattasi di utenza business ai sensi dell'art. 13, comma 3, e quindi per la somma complessiva dovuta di € 156,00 e non certo la del tutto inconferente e sproporzionata somma richiesta da controparte di € 1.450,00. 5. Del pari infondata è la richiesta di indennizzi per la mancata risposta al reclamo non essendo prodotto, come sopra esposto, alcun reclamo scritto agli atti della presente procedura e di “rimborso delle spese della procedura” trattandosi di procedura del tutto gratuita. Pertanto è del tutto evidente come le contestazioni di controparte risultano essere evidentemente inconferenti e le richieste così come formulate del tutto infondate di talchè non potranno che essere rigettate”. Concludeva per il rigetto dell'istanza.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'Art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, la domanda di indennizzo per il malfunzionamento

dell'utenza, ex art. 6, comma 1, Del. 347/18/CONS, è parzialmente fondata; ed invero, le segnalazioni telefoniche (apertura ticket guasto) depositate dall'utente ed effettuate a settembre 2024, coincidono con quelle depositate dal gestore ed evidenziano un totale di 18 giorni di disservizio. Il disservizio, infatti, si considera continuativo stante la prossimità delle segnalazioni. Dall'ultima segnalazione di settembre, e fino al GU5 del 21.11.2024, alcun ticket viene allegato dalle parti né alcun reclamo documentato. Tanto impedisce di valutare "continuativo" il disservizio iniziato il 3 settembre e impone di considerare, per il mese di novembre, interessati dal malfunzionamento i giorni dal 21 al 27.11.2027 (quest'ultima data di archiviazione del procedimento GU5 per risoluzione del disservizio non contestata dall'istante) per un totale di 6 giorni. Pertanto, il caso di specie configura solo per il periodo sopra richiamato un'ipotesi di disservizio prevista ex art. 6 comma 1 ex All. A Del. 347/18/Cons a mente del quale: "In 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"; per il calcolo dell'indennizzo, soccorre altresì il combinato disposto di cui al comma 3 dell'art.13 Del. indennizzi per il quale: "se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio, nelle fattispecie di cui agli articoli da 4 a 7, e in misura pari al quadruplo in quelle di cui agli articoli 10 e 11". A fronte di ciò non offrono idonea confutazione le generiche allegazioni del Gestore il quale non ha dimostrato di aver posto in essere tutte le attività tecniche possibili alla risoluzione del problema. Ed invero, nel caso di specie è possibile richiamare l'orientamento dell'Autorità in forza del quale "Sussiste una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo all'operatore, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., qualora, a fronte della segnalazione del malfunzionamento da parte dell'utente, e nonostante gli interventi tecnici eseguiti, l'operatore non sia riuscito a risolvere il guasto" (Agcom Delibera n. 3/10/CIR); proprio in tale ottica: "Gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorché l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che l'inesatto adempimento ovvero l'inadempimento totale (quando il servizio non è affatto fornito) sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'articolo 1218 c.c. ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dalle condizioni contrattuali, salvo il caso in cui le relative clausole debbano essere prima facie considerate vessatorie ai sensi della disciplina sulla tutela dei consumatori". Nel caso in esame, si evidenzia quindi una responsabilità in capo all'operatore, con conseguente diritto dell'utente all'indennizzo previsto. Poste tali premesse, l'indennizzo sarà dovuto per il periodo sopra evidenziato e, più in particolare dal 3.9.2024 al 21.9.2024 e dal 21.11.2024 al 27.11.2024 (per 24 gg), così per € 6,00, oltre alla maggiorazione prevista per l'utenza business così per un totale di € 288,00. La richiesta di indennizzo da "mancata risposta al reclamo" non è meritevole di accoglimento dal momento che non è stato depositato in atti alcun valido reclamo. Si dispone, invece, altresì il rimborso dei canoni, laddove pagati, per i soli periodi oggetto di isolamento completo del servizio voce.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 06/03/2025, è tenuta a corrispondere all'utente maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza la somma complessiva di € 288,00 a titolo di indennizzo ex artt. 6, comma 1 e art. 13, comma 3 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. Si dispone altresì il rimborso dei soli canoni, laddove pagati, esclusivamente nei periodi oggetto di isolamento completo della linea voce in parte motiva riportati.

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
GIOSY PIERPAOLA TOMASELLO

f.to