

**DELIBERA N. 16/21/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
SIMIONATI / FASTWEB S.P.A.  
(GU14/342060/2020)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti dell'11 febbraio 2021;

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Simionati del 21/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza n. 0270003xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. *«il servizio internet non ha funzionato per 7 anni per cui era stata già tentata una conciliazione non andata a buon fine»*, ma *«quando ho deciso di cambiare operatore mi hanno contattato per trattenermi, offrendo gratuità e degli sconti. Così sono rimasta»*;

b. tuttavia, *«i servizi erogati molto cari e fuori mercato a 60 euro al bimestre sia internet sia telefonia fissa di casa hanno continuato a non funzionare»*, pertanto l'utente ha deciso di migrare la linea in Vodafone Italia S.p.A. che garantiva la portabilità del numero;

c. durante la vigenza del contratto con Fastweb S.p.A. si verificavano numerosi disservizi, in particolare la Sig.ra Simionati ha dichiarato *«mi hanno cambiato cinque wifi. Mi hanno perso due mail, xxiart@fastwebnet.it, xxxsimionati@fastwebnet.it, collegate al mio sito web, a cui non ho più avuto accesso e che ho dovuto ripagare e rifare (5000 euro). Mi hanno hackerato mail e servizi e un loro tecnico ha detto che qualcuno usava e si era attaccato ai miei fili nell'HUB del palazzo, con tanto di sua dichiarazione scritta. Hanno lasciato per anni internet non funzionante e la linea telefonica non collegata»*;

d. infine, l'utente ha addotto che Fastweb S.p.A. *«non ha concesso a Vodafone il mio numero 0270003xxx che usavo da 20 anni»*;

e. inoltre, nonostante il rapporto contrattuale sia cessato, Fastweb S.p.A. continua a emettere fatture.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

i. riassegnazione della numerazione n. 0270003xxx;

ii. *«come risarcimento danni lavorativi, costi sostenuti, danni VARI, bollette pagate per 20 anni a 60 euro al mese dove è stato solo una serie infinita di disservizi e non funzionamenti, CHIEDO 5000 euro di costi sostenuti per disservizi, tecnici privati in casa pagati per ritrovare la mail sparita, per fare andare le linee non funzionanti, per rifacimento sito web»*.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore Fastweb S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue.

*In primis* la Società ha addotto che *«controparte, in data 23.10.2015 ha già presentato istanza di conciliazione, avente ad oggetto in parte le stesse problematiche oggetto dell'odierna istanza di definizione. In data 22.2.2016 si è svolto, con esito negativo, il tentativo di conciliazione, a cui non è seguito il deposito dell'istanza di definizione. In data 5.5.2020 la signora Simionati ha depositato una seconda istanza di conciliazione, con cui ha in parte reiterato le stesse doglianze oggetto del precedente tentativo di conciliazione. Appare evidente che l'istante, riproponendo nel corso*

*dell'odierno procedimento di definizione le medesime domande svolte nel primo giudizio di conciliazione del 2015/2016, tenta di sopperire alla mancata proposizione dell'istanza di definizione entro tre mesi dal mancato accordo del 22.2.2016». In relazione a tanto, Fastweb S.p.A. ha sollevato l'eccezione di inammissibilità per decorrenza dei termini.*

*Nel merito, l'operatore ha poi addotto che «le contestazioni di parte istante sono generiche e non circostanziate»; peraltro «dai sistemi non risultano i lamentati disservizi, essendo presente un'unica segnalazione del 5.12.2018 risolta il giorno stesso. Neppure al momento dell'invio della comunicazione di recesso, la signora Simionati ha lamentato alcunché, limitandosi ad una generica contestazione circa il funzionamento della mail».*

*In ordine all'asserita omessa portabilità, Fastweb S.p.A. ha dichiarato di non avere alcuna responsabilità, atteso che «non ha mai ricevuto alcuna richiesta di portabilità da parte di Vodafone e ha cessato i servizi esclusivamente a seguito della comunicazione di recesso inviata da controparte in data 19.12.2019 e reiterata pochi giorni dopo con mail del 23.12.2019, con cui la signora Simionati ha chiesto la cessazione immediata del contratto, senza manifestare alcuna volontà di passare ad altro operatore. Ricevuta la comunicazione di recesso, Fastweb ha correttamente cessato il contratto e addebito i canoni sino al 29.2.2020».*

*Per quanto concerne l'asserita illegittima prosecuzione di fatturazione in esito alla cessazione dei servizi, l'operatore ha precisato che dopo la cessazione del contratto ha emesso solo due fatture: la prima, del 01/06/2020 «contenete i costi di chiusura, legittimi e contrattualmente previsti» e la seconda del 01/09/2020 «relativa all'addebito dei costi per mancata restituzione del modem».*

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento, per i motivi che seguono.

In via preliminare, in riferimento all'eccezione di inammissibilità sollevata dall'operatore, si ritiene di circoscrivere l'oggetto del presente procedimento ai disservizi asseritamente verificatisi dopo il 22/02/2016, data in cui si è tenuta l'udienza di conciliazione riferita al procedimento 2015/7264. Infatti, gli eventi antecedenti detta data sono già stati oggetto di una procedura di conciliazione alla quale non è seguita alcuna istanza di definizione, pertanto le pretese attinenti alle relative doglianze non possono ora essere sottoposte alla cognizione di questa Autorità, fermo restando che comunque esulano dalle materie di competenza della stessa.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento in quanto, a fronte della disdetta in atti, datata 19/12/2019, Fastweb S.p.A. ha legittimamente risolto il contratto e cessato l'utenza, pertanto non sussistono i presupposti per disporre la riassegnazione all'utente. Inoltre, sotto il profilo dell'omessa portabilità della numerazione in Vodafone Italia S.p.A., dalla documentazione al fascicolo non emerge alcuna responsabilità a carico di Fastweb S.p.A., operatore *donating*, e parte istante, come risulta dal verbale di udienza, non ha ritenuto di estendere il contraddittorio nei confronti

dell'operatore *recipient*, Vodafone Italia S.p.A., che avrebbe potuto offrire chiarimenti sulle ragioni dell'omesso espletamento della procedura in parola.

Viceversa, la richiesta dell'istante di cui al punto ii. può trovare accoglimento limitatamente al rimborso degli importi addebitati dall'operatore in riferimento al periodo successivo alla risoluzione contrattuale, richiesta dall'utente in data 23/12/2019 e quindi in riferimento agli importi addebitati a far data dal 23/01/2020.

Tuttavia, fermo restando che, ai sensi dell'articolo 20, comma 4, del *Regolamento*, l'Autorità non è competente in materia di risarcimento di danno, le doglianze dedotte in procedura, non possono trovare cittadinanza nell'ambito del *Regolamento sugli indennizzi*.

Nel merito delle problematiche segnalate si osserva, infatti, che i disservizi relativi alla casella di posta elettronica e al funzionamento del sito *web* non appaiono imputabili a un malfunzionamento del servizio di connessione a *internet*, bensì a un intervento riconducibile a terzi. Nello specifico, avendo l'utente dichiarato di aver subito un attacco da parte di *hacker* e che "*qualcuno usava e si era attaccato ai miei fili nell'HUB del palazzo*", alcuna responsabilità può essere imputata a Fastweb S.p.A. a fronte di asseriti interventi posti in essere da terzi.

Per quanto concerne la lamentata interruzione dei servizi, voce e dati, non risultano reclami in atti, tantomeno dalla documentazione depositata al fascicolo è possibile evincere, con precisione, il lasso di tempo in cui gli asseriti disservizi si sarebbero verificati. In proposito, premesso che le segnalazioni inviate all'operatore, rispettivamente, in data 13/02/2019 e 12/12/2019, attengono a problematiche concernenti la gestione della casella di posta elettronica, si ricorda che, ai sensi dell'articolo 13, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, in caso di malfunzionamenti o sospensioni il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente; orbene, gli unici reclami depositati attengono a problematiche non contemplate nel regolamento del quale è invocata l'applicazione.

UDITA la relazione del Commissario Enrico Mandelli, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della Sig.ra Simionati nei confronti di Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a stornare, ovvero rimborsare, tutti i corrispettivi addebitati in riferimento all'utenza dedotta in controversia a far data dal 23/01/2020.

3. La predetta Società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.

5. 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.

Roma, 11 febbraio 2021

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Enrico Mandelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Giulietta Gamba