



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 35/2021



Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 03/06/2021;

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. 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 l’istanza di CODEXON SRL del 12/04/2019 acquisita con protocollo n. 0162746 del 12/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

In data 04/06/18 la società istante, operante nel settore della creazione e programmazione di software, stipulava con un agente Fastweb contratto di tipo affari richiedendo la migrazione della sua utenza business  e l’attivazione dei servizi linea voce, fax ed internet. Il 05/07/18 la società istante constatava l’assenza di linea voce ed internet sulla predetta utenza, sicché contattava il precedente operatore,



WindTre Spa, il quale riferiva che aveva ceduto il numero a Fastweb Spa e che, dunque, doveva a quest'ultima rivolgersi. Pertanto in pari data, 05/07/18, l'istante inviava reclamo a mezzo pec a Fastweb con il quale sollecitava l'attivazione dei servizi richiesti e la consegna del modem e, senza poter utilizzare internet, indispensabile per l'attività che svolge, il lrpt della società istante, si vedeva costretto a far tornare a casa i dipendenti. Il 06/07/18 la società istante inviava un secondo reclamo a Fastweb Spa. In data 10/07/18 un tecnico della Fastweb Spa contattava alle ore 17:00 circa il lrpt della società istante riferendo che qualora avesse urgenza di ricevere il modem, avrebbe dovuto recarsi all'uscita dell'autostrada di Mercato San Severino per ritirarlo. Data l'impellente necessità, il lrpt della società istante si recava a proprie spese in Mercato San Severino e ritirava il modem, dopodiché tornato in azienda lo collegava ed appurava che, finalmente, erano attivi i servizi di linea voce, fax ed internet. Il giorno successivo, dopo un forzato allontanamento dal lavoro di 5 giorni, i dipendenti tornavano a lavorare, ma il 13/07/18 dovettero di nuovo tornare a casa perché non funzionavano né la linea voce né internet. Detto ennesimo disservizio veniva prontamente reclamato a mezzo pec del 13/07/18, ma si ripeteva ancora una volta il 18/07/18, altro giorno di non lavoro, e prontamente di nuovo reclamato a mezzo pec del 18/07/18. Il 30/08/18 l'istante subiva ancora una volta altro disservizio, rimanendo senza internet e linea voce fino a metà Settembre e necessariamente dovette far tornare a casa i dipendenti, questa volta per quasi 15gg di fila. Detta incresciosa situazione ha costretto l'istante a richiedere la migrazione ad altro operatore, Tim Spa e ha comportato enormi disagi e danni sia in termini di perdita che di mancato guadagno. Infatti non solo i dipendenti non hanno potuto lavorare e sono stati comunque retribuiti, ma alcune commesse di lavoro sono state consegnate nei termini contrattuali pattuiti ed altre, data la situazione non sono state proprio revocate. Richieste: indennizzo per ritardata attivazione dei servizi linea voce, internet e fax ex art.4 all. b) alla delibera n.268/18/CONS; indennizzo per malfunzionamento dei servizi linea voce, internet e fax ex art.6 all. b) alla delibera n.268/18/CONS; indennizzo per mancata risposta ai reclami inviati via pec ex art. 12 all. b) alla delibera n.268/18/CONS; rimborso spese procedimento Il tutto considerando, ex art. 13 all. b) alla delibera n.268/18/CONS che trattasi di utenza business e di servizi con banda ultra larga - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 2500.0 - Disservizi segnalati: 1. [REDACTED] Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 13/07/2018, Data riscontro: Non risolto) 2. [REDACTED] Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 13/07/2018, Data risoluzione: Non risolto) 3. [REDACTED] Ritardo attivazione del servizio (Data richiesta: 04/06/2018, Data attivazione: Non risolto)

2. La posizione dell'operatore

In ordine a quanto lamentato da controparte si evidenzia la palese infondatezza nonché l'assoluta pretestuosità di quanto riferito dall'istante, laddove dichiara di aver subito continui disservizi sin dall'attivazione, che l'avrebbero addirittura costretto a cambiare gestore. A tal proposito, si rileva, difatti, che i disservizi segnalati dalla società istante sono solamente tre e tutti risolti in pochissimi giorni; in particolare, il primo disservizio è coinciso con l'espletamento dell'attivazione, ricevuto il 5 luglio 2018,



momento in cui si era in attesa dell'intervento di predisposizione da parte del tecnico al fine di collegare e configurare il modem; ebbene, in assenza di questo passaggio, la Codexon essendo stata già attivata sulle reti Fastweb e non essendo ancora in possesso del modem rimaneva isolata sino a quando, su suggerimento della Fastweb al fine di velocizzare i tempi, provvedeva a procurarsi in autonomia il modem, che veniva poi collaudato correttamente il 10 luglio 2018, data dalla quale iniziava ad utilizzare i servizi voce ed internet, come risulta chiaramente dal Ticket di Rete. Il secondo disservizio è stato segnalato qualche giorno dopo, ovvero in data 13 luglio 2018, e veniva risolto dopo appena 3 giorni (ovvero entro le 72 ore previste contrattualmente), attraverso l'apertura di un Ticket di Rete. La terza ed ultima segnalazione risulta invece effettuata dalla società istante in data 30 agosto 2018, ed anche in questa occasione il disservizio rientrava in pochi giorni, ovvero in data 5 settembre 2018, come risulta chiaramente dal Ticket di Rete. Ebbene, successivamente a questa data (ovvero al 5 settembre 2018) non risultano segnalati ulteriori disservizi, di talchè, si ribadisce, le uniche segnalazioni di disservizio risultano essere solo tre e tutte peraltro risolte in pochissimi giorni. A tal proposito è bene rilevare che la Carta dei Servizi Fastweb (doc. 1) al suo art. 5.2 sotto la voce "Tempi di risoluzione dei guasti tecnici" espressamente prevede che "In caso irregolare funzionamento della propria rete di telecomunicazioni, Fastweb si impegna ad intervenire, in prima istanza con modalità in remoto ed, in caso di non risoluzione del guasto, tramite personale dotato di tesserino di riconoscimento, entro le 72 ore successive alla segnalazione del disservizio, salvo i casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore nei quali lavoreremo comunque per ripristinare il servizio con la massima celerità. Avrai diritto a richiedere un indennizzo nel caso in cui i tempi indicati non saranno rispettati", ed al successivo art. 5.3 intitolato "Indennizzi", prevede che "in caso di mancato rispetto degli standard relativi a tempi di attivazione e risoluzione guasti, potrai richiedere a Fastweb un indennizzo pari a 5 euro in caso di abbonamento residenziale, di 10 euro in caso di abbonamento stipulato da clienti P.IVA" (doc. 1). A soli fini di completezza difensiva si rileva a tal fine che "la Carta dei Servizi è stata redatta in linea con quanto previsto dalla Delibera n. 179/03/CSP, dalla Delibera 278/04/CSP, dalla Delibera 254/04/CSP, dalla Delibera 131/06/CSP, dalla Delibera 79/09/CSP e dalla Delibera 244/08/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (doc. 2). Nel caso di specie la Codexon s.r.l. ha sottoscritto con Fastweb una proposta di abbonamento di tipo business ed i disservizi sopra elencati hanno avuto, nel secondo evento, una durata massima di 3 giorni e quindi per un periodo non indennizzabile secondo quanto previsto contrattualmente dalle parti (art. 5.2 della Carta dei Servizi Fastweb), mentre nel primo evento (ovvero dal 5 luglio 2018 al 10 luglio 2018) una durata di 6 giorni e nel terzo caso (ovvero dal 30 agosto 2018 al 5 settembre 2018) una durata di 7 giorni, e dunque in tal caso, anche nella denegata ipotesi in cui si ritenesse Fastweb responsabile dei disservizi patiti dall'istante, in ogni modo si dovrebbero escludere i primi 3 giorni di disservizio per entrambi gli eventi (art. 5.2 della Carta dei Servizi Fastweb) e ritenere indennizzabili esclusivamente i giorni dall'8 luglio 2018 al 10 luglio 2018 nel primo caso e i giorni dal 2 settembre 2018 al 5 settembre 2018 nel terzo caso e quindi, in applicazione degli indennizzi concordati

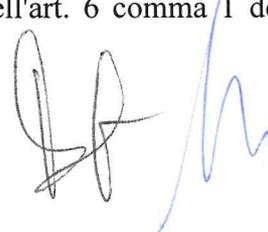
contrattualmente (art. 5.3 della Carta dei Servizi Fastweb) che prevedono 10 euro al giorno per ogni giorno di disservizio in caso di abbonamento business, come nel caso di specie, un totale risarcibile di complessivi € 70,00. L'applicazione degli importi concordati contrattualmente dalle parti è peraltro confermata dagli stessi orientamenti Agcom in materia (doc. 3) in cui, tra l'altro, sono state rigettate le richieste di indennizzo rivolte nei confronti dell'operatore in quanto i disservizi "sono stati risolti dall'operatore tempestivamente, nel rispetto delle pattuizioni contrattuali" (doc. 3, ultima pagina, primo capoverso). 4. E' evidente, pertanto, che Fastweb ha agito, nel caso di specie, nel massimo rispetto degli accordi contrattuali e della normativa di settore, laddove innanzitutto, contrariamente a quanto riferito erroneamente ed artatamente da controparte laddove lamenta un ritardo nell'attivazione, ha provveduto ad attivare tempestivamente ed entro i termini di 60 giorni previsti dalle Condizioni Generali di Contratto Fastweb l'utenza telefonica in oggetto. Si rileva, difatti, che immediatamente dopo la sottoscrizione del contratto, ovvero in data 5 giugno 2018, Fastweb ha provveduto diligentemente e tempestivamente a porre in essere tutte le attività prodromiche e necessarie all'attivazione dei servizi richiesti dal cliente, che sono stati tempestivamente e correttamente attivati in data 10 luglio 2018 (come, peraltro, dichiarato dalla stessa società istante), ovvero assolutamente nei termini previsti dal contratto e dalla normativa di settore. Infatti al fine di poter attivare i servizi telefonici in favore di un cliente è necessario porre in essere tutta una serie di attività prodromiche che prevedono, tecnicamente, tempi che variano dai 30 ai 60 giorni; peraltro, che Fastweb S.p.A. sia priva di responsabilità nella fattispecie de quo, è ampiamente dimostrato anche dalle Condizioni Generali di Contratto, debitamente sottoscritte da controparte, laddove si prevede chiaramente ed espressamente, all'Art. 4, rubricato - "Attivazione e Fornitura dei Servizi" - che "I Servizi saranno attivati da FASTWEB entro 30 (trenta) giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione da parte di Fastweb della Proposta, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a Fastweb, ivi inclusi quelli dipendenti da operatori terzi" . Ebbene, considerando dunque che i tempi per l'attivazione dei servizi Fastweb sono di 60 giorni dalla sottoscrizione del contratto, non vi è chi non veda come, a fronte di un contratto quale quello de quo sottoscritto in data 4 giugno 2018 l'attivazione dei servizi da parte dell'esponente sia avvenuta assolutamente nei termini previsti contrattualmente, se è vero, come è vero, che l'attivazione dei servizi, è avvenuta regolarmente in data 10 luglio 2018, e pertanto evidentemente nel termine dei 60 giorni previsti appunto dall'art. 4 delle Condizioni Generali di Contratto Fastweb. Altrettanto correttamente Fastweb ha, peraltro, gestito le 3 richieste di assistenza per i disservizi segnalati dalla Codexon, se è vero, come è vero, che in tutti e tre i casi di sopra riportati, l'esponente ha provveduto a riscontrare diligentemente i reclami dell'istante, attraverso il ripristino tempestivo dei servizi, che difatti avveniva in pochissimi giorni. E' di palese evidenza pertanto che le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento. Gli indennizzi richiesti . Controparte chiede "indennizzo per ritardata attivazione dei servizi linea voce, internet e fax ex art.4 all. b) alla delibera n.268/18/CONS; indennizzo per malfunzionamento dei servizi linea voce, internet e fax ex art.6 all. b) alla delibera n.268/18/CONS; indennizzo per mancata risposta ai reclami inviati via pec ex art. 12 all. b) alla delibera n.268/18/CONS; rimborso spese procedimento Il tutto considerando, ex



art. 13 all. b) alla delibera n.268/18/CONS che trattasi di utenza business e di servizi con banda ultra larga”, per una somma complessiva pari ad € 2.500,00. Fastweb Spa, innanzitutto, rileva la palese infondatezza nonché la manifesta pretestuosità della richiesta di “indennizzo per ritardata attivazione dei servizi linea voce, internet e fax ex art.4 all. b) alla delibera n.268/18/CONS”, laddove come ampiamente esposto e provato pocanzi, Fastweb ha provveduto ad attivare tempestivamente ed entro i termini di 60 giorni previsti dalle Condizioni Generali di Contratto Fastweb l’utenza telefonica in oggetto. Altrettanto infondata ed inconferente, oltre che assolutamente sproporzionata, risulta essere la richiesta di “indennizzo per malfunzionamento dei servizi linea voce, internet e fax ex art.6 all. b) alla delibera n. 268/18/CONS” laddove, per quanto sopra ampiamente esposto e provato gli unici due disservizi indennizzabili sono quelli occorsi nel periodo dal 5 luglio 2018 al 10 luglio 2018 e dal 30 agosto 2018 al 5 settembre 2018, per un importo complessivo pari ad € 70,00 in applicazione degli indennizzi concordati contrattualmente (art. 5.3 della Carta dei Servizi Fastweb – doc. 1) che prevedono 10 euro al giorno per ogni giorno di disservizio (esclusi i primi 3 giorni) in caso di abbonamento business, come nel caso di specie. In ogni modo, qualora non si volesse ritenere applicabile quanto concordato contrattualmente nella Carta dei Servizi Fastweb (doc. 1), si applicherebbe nel caso di specie l’art. 5, comma 1, in combinato disposto con l’art. 13, comma 3 dell’Allegato A della Delibera Agcom n. 347/18/CONS, calcolando dunque l’importo di € 30,00 per 16 giorni verificati di disservizio (tenendo in considerazione tutti e tre i Ticket Tecnici di sopra riportati), e dunque unicamente la somma complessiva di € 480,00. E’ di palese evidenza pertanto che la richiesta di indennizzi così come formulata da controparte è del tutto inconferente, sproporzionata ed infondata e non potrà trovare accoglimento. La presunta mancata risposta ai reclami dell’istante 8. Da ultimo appare necessario rilevare la palese inconferenza nonché l’assoluta pretestuosità anche della richiesta di “indennizzo per mancata risposta ai reclami inviati via pec ex art. 12 all. b) alla delibera n.268/18/CONS”, laddove innanzitutto si rileva che le segnalazioni di disservizio sono state tutte prontamente gestite da Fastweb attraverso la risoluzione tempestiva dei guasti (come emerso dai Ticket di Rete di sopra riportati), e dunque per facta concludentia. Peraltro, si evidenzia che alcuna prova controparte offre in ordine alla ricezione da parte di Fastweb dei suddetti presunti reclami se è vero, come è vero, che l’istante non produce alcun documento attestante la ricezione di presunti reclami a Fastweb, di talchè ci si oppone fermamente al riconoscimento dell’indennizzo richiesto per la “mancata risposta ai reclami”.

3. Motivazione della decisione

Alla luce della ricostruzione della vicenda, le doglianze dell’utente sembrano riconducibili al ritardo della attivazione dei servizi linea voce e fax; al malfunzionamento dei servizi e al mancato/ritardo risposta ai reclami. In riferimento alla richiesta di indennizzo dell’istante per il ritardo di attivazione dei servizi linea voce e internet, la Società Fastweb Spa provvedeva all’attivazione entro i termini di 60 giorni come previsto dalle Condizioni Generali di Contratto. Invece, in riferimento alla richiesta di malfunzionamento, la Società Fastweb Spa, in osservanza dell’art. 6 comma 1 della



Delibera 347/18/CONS in combinato disposto dell'art. 13 comma 3 è tenuta a corrispondere all'istante a titolo di indennizzo, la somma complessiva di euro 624,00 (seicentoventiquattro/00) calcolando l'importo di euro 24,00 per i 26 giorni di malfunzionamento del servizio. In relazione alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, la stessa non può trovare accoglimento tenuto conto che le segnalazioni di disservizio sono state gestite dalla Società Fastweb Spa attraverso la risoluzione dei guasti, come si evince dai Ticket di Rete allegati. Inoltre in riferimento al reclamo per malfunzionamento dall'8/9/2018 al 15/09/2018, parte istante non fornisce la prova dell'avvenuta consegna alla Società Fastweb Spa., pertanto la richiesta dell'istante del relativo indennizzo non può trovare accoglimento.

DELIBERA

Articolo 1

1. La Società Fastweb Spa è tenuta a corrispondere all'istante, a titolo di indennizzo per il malfunzionamento dei servizi linea, voce e fax la somma complessiva di euro 624,00 (seicentoventiquattro/00).

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.

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco



Visto: Il Dirigente ad interim
Dott. Alfredo Aurilio

