

DELIBERA N. 181/2022/CRL/UD del 08/09/2022
Rxxx Sxxx Dx Mxxx V. / FASTWEB SPA
(GU14/314135/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 08/09/2022;

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;

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 di Rxxx Sxxx Dx Mxxx V. del 05/08/2020 acquisita con protocollo n. 0336516 del 05/08/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Assume l'utente: "Svolge attività di B&B da diverso tempo. A metà luglio 2019 (subito dopo l'attivazione del servizio fastweb) subisce un grave disservizio telefonico con isolamento del servizio. Nonostante le pronte segnalazioni al call center e per iscritto, il disservizio non viene risolto. Ai primi di ottobre 2019 visto l'inerzia di fastweb, decide di passare ad altro operatore al fine di ripristinare almeno il servizio telefonico indispensabile per la propria attività. Successivamente riceve fattura finale con addebito penali e costi non dovuti! A nulla sono valse le chiamate al call center di cui quella del 20/07/2019 alle ore 13.53 operatore n. 113066 e quella del 25.07.2019 ore 10.45 operatore n. 112788". Su quanto assunto ha richiesto: STORNO INSOLUTO RIMBORSO SOMME PAGATE E NON DOVUTE INDENNIZZO PER INTERRUZIONE/MALFUNZIONAMENTO SERVIZI INDENNIZZO PER MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI INDENNIZZI VARI SPESE DI PROCEDURA

2. La posizione dell'operatore

Fastweb Spa, con memoria tempestivamente depositata, nel merito ha contestato la fondatezza delle domande, precisando che entrambe i disservizi lamentati dalla controparte erano stati risolti in giornata e che nessun altro reclamo era pervenuto al citato operatore. La difesa sottolineava, inoltre, come la condotta di Fastweb fosse stata diligente e rispettosa di tutti gli obblighi contrattualmente previsti.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che L'istanza soddisfa parzialmente i requisiti di ammissibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto parzialmente proponibile. L'istanza non può essere accolta per i seguenti motivi. In primo luogo, rilevano le modalità di redazione dell'istanza, generica e indeterminata, e priva di supporto probatorio atto a supportarne la fondatezza. Si assiste, infatti, nel caso de qua al mancato assolvimento dell'onere di allegazione di fatti e circostanze da parte dell'istante, alla genericità, anche temporale, delle contestazioni, alla mancanza in atti di elementi sufficienti per valutare la condotta dell'operatore. L'istante lamenta l'illegittima sospensione del servizio di telefonia effettuata senza preavviso, con riferimento alla sua utenza ad inizio luglio 2019. L'operatore riferisce che il fatto è stato segnalato al Call Center in data 20 luglio e 25 luglio 2019 ed è rientrato nelle medesime giornate: non sono seguiti altri reclami. L'operatore ammette il malfunzionamento nei due giorni indicati dall'istante riferendo di averla risolta in giornata e di non aver

ricevuto ulteriori reclami. Assume come non conformi le fatture ma non indica quali siano le singole voci non dovute. Non solo. Al di là delle due segnalazioni, di cui vi è traccia nei documenti del gestore, e risolte nella stessa giornata, alcun valido reclamo sui presunti disservizi è stato depositato. Il Regolamento Agcom ex delibera 179/03/CSP pone a carico di tutti gli operatori di TLC, a tutela della trasparenza nei confronti della clientela, di pubblicare i recapiti dedicati esclusivamente all'ascolto ed all'interlocuzione con il cliente, al fine di garantire un'assistenza puntuale. In particolare l'art 8 del citato Regolamento prevede espressamente il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica al proprio operatore, il quale mette a disposizione un servizio dedicato alla clientela e pubblica, attraverso la Carta Servizi sempre aggiornata ed accessibile sul proprio sito, le modalità ed i recapiti per la presentazione del reclamo; tali indirizzi possono essere anche reperiti in apposite sezioni del sito, o pubblicati su ciascuna fattura o forniti all'atto di adesione al contratto con le condizioni generali di abbonamento. Alla correttezza e trasparenza imposta al gestore nella gestione dei rapporti con la clientela, corrisponde simmetricamente un onere di correttezza e buona fede nell'esecuzione del rapporto contrattuale da parte dell'utente, il quale ai fini di una valida ed efficace interlocuzione e assistenza con il gestore, ha certamente l'onere di rivolgersi agli uffici a ciò preposti. L'utente non ha dato prova di aver messo in mora il gestore limitandosi, all'interno della piattaforma Conciliaweb, a muovere le sue contestazioni, comunque generiche. Sul punto l'orientamento dell'AGCOM e dei CORECOM non lascia spazi interpretativi. In tema di disservizi indennizzabili la normativa di settore, e in particolare la delibera 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatorequalora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione" (per tutte valgano le delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12/CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR). La mancanza di opportuni reclami in ordine ai presunti disservizi patiti, pertanto, assume un particolare rilievo in questa sede, secondo quanto stabilito dall'Autorità, attraverso una consolidata applicazione della richiamata delibera n. 179/03/CSP che pone in diretta correlazione l'obbligo dell'operatore di provvedere al ripristino del servizio con l'obbligo dell'utente di porre la controparte nella condizione di provvedervi, attraverso una tempestiva segnalazione della problematica. Chiarisce infatti l'Autorità (v. ex multis delibera n. 69/11/CIR) che in presenza di qualsivoglia malfunzionamento l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. Applicando il principio generale appena enunciato al caso concreto, va da sé che se l'utente non ha lamentato il disservizio al gestore questi non abbia potuto provvedere alle opportune verifiche e provvedere, eventualmente, alla soluzione del disservizio. Non rinvenendosi agli atti alcun reclamo, la domanda viene rigettata. Sulla scorta della documentazione in atti non viene accolta la richiesta di storno dal momento che, in assenza di reclami e puntuali contestazioni sulle singole voci delle fatture, ed in assenza della fonte contrattuale che avrebbe quantomeno consentito al definitor di verificare la rispondenza delle voci in

fattura con le previsioni contrattuali, alcuna valutazione sulla asserita illegittimità della fatturazione può essere eseguita. Nessuna prova è fornita dall'istante in merito agli ulteriori reclami inoltrati e pertanto nessun indennizzo è dovuto a tal fine. Alcindennizzo a tale titolo, pertanto, può essere riconosciuto.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza presentata da Rxxx Sxxx Dx Mxxx V..
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 provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to