AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 321/2022/CRL/UD del 08/09/2022
Axxx Cxxx Dxxx Bxxx B. / FASTWEB
(ISTANZA LAZIO/D/222/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE 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";

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 Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito, "Regolamento";

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori";

VISTA l'istanza della Axxx Cxxx dxxx Bxxx B. di cui al prot. D1165 del 23/02/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. **Posizione dell'utente:**

L'utente, già cliente Fastweb con utenza 06.9xxxxxxx, sottoscriveva in data 19.01.2017 un contratto per l'attivazione del servizio fibra. Tuttavia, già in fase di attivazione il

tecnico constatava l'impossibilità di attivare la fibra e l'utenza restava servita da una connessione con tecnologia ADSL. Durante l'erogazione del servizio la parte istante si vedeva costretta a constatare diversi malfunzionamenti sia della linea voce che dati. Inoltre, con l'attivazione del nuovo contratto, il Gestore ha effettuato una serie di doppi prelievi in conto corrente lasciando attivo anche il precedente contratto. A sostengo delle proprie doglianze assume di aver inviato un reclamo in data 27.09.2017, rimasto privo di riscontro.
Premesso quanto sopra, richiedeva: i. indennizzo di € 3.820,00 per il malfunzionamento della linea voce e dati; ii. il rimborso di € 754,53 per la doppia fatturazione sulla medesima linea e contestuale storno totale dell'insoluto; iii. indennizzo per la doppia fatturazione a titolo di servizio non richiesto per € 2.090,00; iv. indennizzo per omessa risposta al reclamo per € 106,00; v. spese di procedura per € 200,00

2. Posizione dell'Operatore:

L'operatore Fastweb ha depositato, nei termini indicati, la memoria nella quale, in sintesi, ha dichiarato quanto segue. In via preliminare l'inammissibilità e l'improcedibilità della domanda di malfunzionamento in quanto genericamente posta, senza l'indicazione dell'arco temporale di riferimento del disservizio subito. Inoltre, per quanto riguarda l'asserito malfunzionamento della navigazione in ADSL, la FASTWEB contestava l'omesso deposito della rilevazione dell'effettiva velocità del servizio a mezzo software Ne.Me.Sys. Sull'attivazione del servizio fibra, l'utente precisava come lo stesso non fosse stato richiesto dall'utente in quanto il nuovo contratto sottoscritto dall'utente recava la spunta per l'attivazione di una connettività ADSL e non di una linea a banda larga. Sull'omessa risposta al reclamo del 27.09.2017, il Gestore produce risposta mail del 6.11.2017, evidenziando che prima di quella data non erano pervenuti altri reclami.
Per quanto attiene il precedente contratto FASTWEB vigente dal 2006, contraddistinto dal numero 1376075, l'Operatore precisa che lo stesso apparteneva a diverso segmento commerciale e che – sotto il profilo contabile – restava un insoluto a carico dell'utente per complessivi € 1.462,00.
In sede di repliche: l'utente depositava memorie del 23.04.2018, a contestazione delle difese del Gestore; orbene lo scrivente Organo considera tardiva la memoria difensiva in replica della parte istante, posto che il termine perentorio a tal fine concesso dal Corecom Lazio con la nota di comunicazione di avvio del procedimento del 12.03.2018 concedeva 30 giorni per la proposizione delle memorie difensive ed ulteriori 10 per eventuali repliche, con scadenza ultimo giorno (feriale) il 21.04.2018. Atteso il deposito delle repliche con ritardo, pertanto, si dispone lo stralcio delle medesime dal procedimento.

3. Motivazione della decisione

i. Con riferimento alle richieste di indennizzo per il malfunzionamento della linea voce e dati, si rileva che la domanda non può trovare accoglimento per le seguenti motivazioni.

Preliminarmente, si rileva che la domanda di indennizzo per il malfunzionamento dei servizi voce e dati, deve rigettarsi per genericità della stessa. Sul punto, deve osservarsi che nell'ipotesi di malfunzionamento del servizio è onere dell'utente specificare – in relazione a ciascun inadempimento dedotto – l'arco temporale di interessamento, al fine di delineare e delimitare l'oggetto della richiesta. In particolare, oltre al periodo di malfunzionamento / interruzione del servizio, deve essere indicata anche la data di ripristino del servizio stesso. Come vedremo, nella fattispecie che qui ci occupa, non solo la natura del disservizio non è precisata, ma la stesso periodo di durata è indicato in modo astratto.
Ed invero, pur ritenendo prevalente il principio secondo cui gli organismi di telecomunicazione sono tenuti ad erogare i servizi dedotti in contratto in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel caso di specie si rileva l'insufficiente e confusa esposizione dei fatti oggetto del procedimento, con particolare riferimento alla tipologia del contestato malfunzionamento, sia sotto il profilo della natura del disservizio sia sotto il profilo della durata dello stesso. Tale indeterminatezza non permette neppure il certo inquadramento della fattispecie nell'alveo di quanto previsto al comma 1 (completa interruzione) o al comma 2 (irregolare o discontinua erogazione del servizio) di cui all'art. 5 ex All. A alla Delibera 73/11/Cons, rendendo la domanda assolutamente generica. Sul punto, giova ricordare che è onere dell'utente specificare, in relazione a ciascun inadempimento dedotto (ovvero, nel caso di specie, il malfunzionamento della linea) l'arco temporale di interessamento, al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. In particolare l'utente avrebbe quindi dovuto provare e circoscrivere il periodo di malfunzionamento dell'utenza, evidenziando i giorni di effettiva sospensione della linea (laddove esistente) o di discontinuità del servizio.
A sostegno della genericità della domanda, basti notare che, nella stessa descrizione dei fatti si parla di un ampio arco temporale che va dall'attivazione del contratto alla data di conciliazione (!). E non solo. La descrizione del disservizio è così generica da contemplare tutte le possibili eventualità di guasto di una linea, dal completo isolamento, alla lentezza della rete, dall'impossibilità di effettuare chiamate, fino alla presenza di fastidiosi fruscii sul terminale. Nelle memorie di precisazione dell'11.04.2018 l'utente così descrive il disservizio: "I malfunzionamenti riguardavano non solo la scarsa velocità di navigazione ma anche, a volte, l'impossibilità di navigare (…) per quanto concerne la linea voce, vi erano frequenti isolamenti della linea, che rendevano impossibile telefonare, e quando vi era il servizio si sentivano fastidiosi fruscii nella conversazione".
Del resto, prima del reclamo del 27.09.2017, inviato solo a ridosso dell'udienza di conciliazione, non risultano essere state aperte segnalazioni di guasto dall'utente, rendendo di fatto singolare la circostanza che quest'ultimo avesse tollerato siffatti malfunzionamenti sin dall'attivazione del servizio avvenuta otto mesi prima, senza reclamare. Ed infatti, ai fini della liquidazione dell'indennizzo per preteso di servizio l'istante deve provare di aver effettuato la relativa segnalazione all'operatore. Sul punto si è già pronunciato lo stesso Corecom Lazio rilevando che "...la richiesta di indennizzo per il disservizio occorso non è fondata in quanto nessuna segnalazione di disservizio è

mai pervenuta dall'utente...allo stato degli atti pertanto non è possibile accogliere la domanda di indennizzo per l'asserito disservizio a causa della mancata messa in mora dell'operatore ad intervenire sul guasto" e ancora nella medesima pronuncia si legge "Dalla lacunosa e scarna rappresentazione dei fatti di controversia da parte dell'utente non si evince alcun reclamo che potesse mettere l'operatore in condizione di risolvere la problematica o diversamente di comunicare l'eventuale impossibilità della prestazione; l'utente si limita ad accennare... di aver segnalato la cosa... senza depositare alcunché, ne ha circostanziato quanto dedotto, con data è contenuto del reclamo" (DL/184/15/CRL).
Ad ogni buon conto, anche l'ipotesi di mancanza di qualità nella navigazione ADSL non può essere ricondotta tout court nell'alveo della fattispecie di malfunzionamento di cui all'indennizzo, ex art. 5 comma 1 ex All. A Del 73/10/Cons. Difatti, l'articolo 8, comma 6, della delibera Agcom n. 244/08/CONS prevede espressamente che "qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata". Pertanto, anche a fronte dell'effettiva sussistenza di siffatto disservizio, non è prevista la possibilità di indennizzo incluso nella succitata normativa. Per tali motivi, anche in presenza del disservizio in parola, l'utente avrebbe solo la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione, ma non anche il diritto di richiedere l'indennizzo previsto dalla norma o il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'utilizzo del servizio adsl, sia pure esso risulti non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente.
Ma non solo. Nel caso di eccessiva lentezza del servizio internet, in capo all'Utente incombe un preciso onere probatorio, quale la produzione di circostanziate prove oggettive idonee a comprovare la qualità della navigazione, come il sopra richiamato "Test Ne.Me.Sys", che non risulta prodotto in atti.
Tali incongruenze ed approssimazioni, in mancanza di ulteriori elementi specifici, rendono le richieste dell'utente non meritevoli di accoglimento.
ii. Viceversa la domanda di rimborso di € 754,53 per la doppia fatturazione sulla medesima linea ed il contestuale storno totale dell'insoluto afferente il contratto 1376075 è fondata e deve essere accolta. Sul punto l'utente ha documentalmente dimostrato la presenza di una doppia ingiustificata fatturazione per la medesima utenza commerciale, comprovando altresì l'avvenuto pagamento delle relative note. Da parte sua, l'Operatore si è limitato ad affermare genericamente come lo stesso non veniva cessato in quanto: "apparteneva a diverso segmento commerciale". A fronte dell'accertata responsabilità del Gestore, pertanto, si ritiene di disporre il rimborso della somma contestata per € 754,53 in favore della parte istante, oltre allo storno integrale dell'insoluto afferente il contratto non cessato e contraddistinto dal numero 1376075.
iii. La domanda di indennizzo per attivazione di servizio non richiesto per l'indebita

prosecuzione della fatturazione, tuttavia, deve considerarsi inammissibile. Ed infatti, fermo quanto sopra e a tutto voler concedere, la prosecuzione del ciclo di fatturazione non può, comunque, ridondare in alcuna delle fattispecie ricomprese nell'ambito oggettivo della delibera indennizzi come invocato dalla parte istante. Di conseguenza, non solo l'adito Corecom è incompetente ma, anche laddove volesse pronunciarsi sul caso in esame, non potrebbe liquidare alcunché non essendo le ipotesi sopra descritte indennizzabili ai sensi della delibera 73/11/CONS, perché non ricomprese nel numerus clausus delle ipotesi ivi elencate, né tantomeno appare possibile assimilarle ad alcuna di esse.

Infatti, in applicazione della giurisprudenza costante dell'Agcom e dei Corecom, (cfr. Corecom Lazio Delibera n. 59/12) "la domanda di indennizzo per la ritardata lavorazione della disdetta deve essere rigettata: infatti, con la dichiarazione di risoluzione contrattuale, l'utente manifesta di non avere più interesse all'adempimento della prestazione. Pertanto, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l'annullamento e/o il rimborso degli importi) si ritiene che la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto, laddove, come nella fattispecie de qua, non precluda la possibilità di ricorrere al servizio di altri gestori, non comporti per l'utente un disagio indennizzabile". La mancata lavorazione di una disdetta, dunque, non è mai produttiva d'indennizzi e, per tale motivo, non potrebbe essere oggetto di scrutinio da parte dei Corecom, come stabilito dalla prassi ormai costante sul punto ("…attesa la diversità delle due fattispecie (attivazione di servizi non richiesti/fatturazione successiva alla disdetta contrattuale), non può darsi luogo all'applicazione analogica dell'articolo 8 (oggi art. 9) del citato Regolamento per la fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso che l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell'art. 12 del citato Regolamento, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità", cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR, 104/14/CIR e 126/17/CIR); resta salva, ovviamente, qualora ne sussistano i presupposti, la sola eventuale declaratoria di non debenza delle somme addebitate per l'utenza interessata, successivamente alla richiesta di cessazione, cosi come già deliberato al punto che precede.

iv. La domanda di indennizzo per omessa risposta al reclamo del 27.09.2017 deve essere rigettata, atteso che il Gestore ha dimostrato di aver fornito tempestivo riscontro all'utente a mezzo deposito di nota mail del 6.11.2017, comprovante la circostanza della risposta entro i termini previsti dal Regolamento e dalla Carta dei servizi.

v. In ultimo, sulla richiesta di rimborso delle spese di procedura, la domanda non può essere accolta; ed invero a mente dell'art. 19 ex Delibera 173/07/Cons, comma 5 l'Autorità ha facoltà di "riconoscere altresì il rimborso delle spese", in favore dell'istante, solo qualora le stesse risultino "necessarie e giustificate per l'espletamento

della procedura". Tuttavia, nel caso di specie non risulta provato che l'istante abbia sostenuto spese necessarie, né giustificate, per lo svolgimento della procedura, ivi compresa l'udienza di conciliazione la quale – come si evince dai verbali – è avvenuta da remoto. Per tali motivi non si ritiene possibile riconoscere il rimborso delle spese richieste.

Tutto ciò premesso,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA
Articolo 1

1. Il parziale accoglimento della domanda della Sig.ra B. Bxxx nei confronti di Fastweb S.p.A.
2. Fastweb S.p.A. sarà tenuta pertanto al rimborso di € 754,53 per il pagamento di una doppia fatturazione sulla stessa utenza, nonché all'azzeramento della posizione contabile per il medesimo contratto contraddistinto al n°1376075, con integrale storno dell'insoluto.
3. Fastweb S.p.A. è tenuto ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

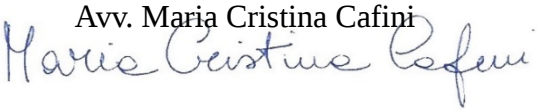
Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

f.to Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini