

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 32 del 10 MAGGIO 2023

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX/ FASTWEB SPA
(GU14/535800/2022)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 *"Funzioni del Presidente"*;

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

Preso atto che il Vice Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

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 denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/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 "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni", sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX del 01/07/2022 acquisita con protocollo n. 0205919 del 01/07/2022;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

"A seguito di smarrimento della vecchia sim, previa denuncia di smarrimento, ho provveduto a recarmi in data 23.12.2021 presso il centro fastweb Fastweb a Mestre dove mi hanno rilasciato una nuova sim con medesimo numero XXXXXXXXXXX della precedente asserendo che entro 24/48h avrebbe funzionato. La nuova sim (avente iccid XXXXXXXXXXXXXXX) non ha mai funzionato e non ha mai avuto alcun segnale di rete, circostanza per cui era impossibile effettuare/ricevere chiamate o utilizzare internet. Su indicazioni di Fastweb ho provato ad inserirla su vari cell e fatto varie prove, tutte con esito negativo. dopo ripetute segnalazioni al call center di Fastweb, questi ultimi si sono accorti che ci sono problemi tecnici nell'attivazione che non è andata a buon fine. In data 11 marzo, non potendo utilizzare la sim, ho aperto una nuova segnalazione, questa volta come reclamo (al fine di poter attivare l'intervento del Corecom). Il giorno dopo (sabato 12) sono stato contattato da un operatore di Fastweb che mi ha indicato di recarmi nuovamente presso un centro Fastweb e procedere con l'attivazione di una nuova sim sempre con il medesimo numero, in quanto la procedura di attivazione della sim effettuata a dicembre (per smarrimento) non riusciva ad andare a buon fine. Ho rappresentato all'operatore che ero titubante ed ho evidenziato allo stesso che se l'attivazione di dicembre non funzionava, il procedere ad attivare una nuova sim poteva creare ulteriori problemi. L'operatore (forse tale XXXXXXXXXXX?) nel tranquillizzarmi e sincerarmi sul fatto che sarei stato rimborsato anche dei 15 euro per la nuova attivazione ed indennizzato per il problema, mi ha ribadito che solo con tale operazione il tutto sicuramente si sarebbe risolto. il giorno stesso mi sono pertanto recato al centro Fastweb di Chioggia ed ho richiesto l'attivazione della sim come da indicazioni ricevute. Segnalo che nel spiegare la vicenda alla commessa del negozio, quest'ultima da subito ha avuto le mie stesse titubanze. Per farla breve, ad oggi nulla è cambiato, la nuova sim attivata il 12 marzo (avente iccd XXXXXXXXXXXXXXX) non funziona e dall'ultimo colloquio avuto con l'operatore Fastweb , non mi ha contattato telefonicamente (alla mia utenza di reperibilità Vodafone), più nessuno. Segnalo infine che ieri, 28 aprile u.s., mi è giunta una e-mail dove Fastweb mi ha comunicato che, su mia richiesta, è stata sospesa la sim. Peccato che io non ho mai richiesto la sospensione di alcuna sim e tra l'altro, ad oggi, non so quale sim sia stata sospesa: 1) quella smarrita di cui alla denuncia di dicembre, 2) quella attivata il 23 dicembre u.s., 3) o quella attivata su indicazioni di fastweb il 12 marzo?? Quanto sopra è relativo a quanto scritto con la presentazione del tentativo di conciliazione del 29 aprile u.s. e del mod. GU5. in seguito all'adozione del provvedimento temporaneo (GU5), dopo varie vicissitudini, in data 25 maggio u.s. sono riuscito a portare il numero XXXXXXXXXXX da Fastweb in hO e finalmente posso utilizzare la mia utenza di nuovo. Va ricordato che con la problematica insorta, oltre a non potere più effettuare le chiamate e connettermi ad internet, non risultavo più raggiungibile, pertanto, chi mi voleva contattare telefonicamente alla mia utenza non lo ha più potuto fare, dal mese di dicembre u.s. sino al 24 maggio incluso.

2. La posizione dell'operatore

In via preliminare si eccepisce la netta, ed inspiegabile, riformulazione delle richieste di indennizzi totalmente differenti tra quanto esposto in UG e quanto riferito in GU14. Parte istante il 23 dicembre 21, dopo dichiarazione/ denuncia di smarrimento, richiese la sostituzione della SIM. Una prima SIM fu consegnata a parte istante in pari data. Sino alla data del 11 marzo, allorquando proponeva ulteriore segnalazione/ reclamo per la mancata funzionalità della prima SIM, non sembrano esserci stati ulteriori

reclami. Si rappresenta, infatti, che dal corredo probatorio agli atti (sia UG che GU14) non risultano allegati reclami con i quali l'utente

avrebbe reso edotto l'operatore dei disservizi asseritamente lamentati in spregio del costante orientamento dell'Autorità. Sul punto, fra le tante, con la delibera n. 69/11/ CIR, con la quale AGCOM ha statuito che "non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione. È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. L'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente". Ed ancora la Delibera 89/20 Veneto: "In merito, si richiama il costante orientamento dell'Autorità secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi. In proposito, a nulla vale dichiarare di aver effettuato delle segnalazioni telefoniche se non viene indicata la data, tantomeno il codice identificativo dell'operatore, al fine di tracciare la telefonata. Si ritiene applicabile quel principio di portata generale ed incontrovertibile, secondo il quale, la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro, intesa come produzione della relativa documentazione nel fascicolo documentale, assuma una valenza dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze." Dopo il secondo reclamo del 11 marzo 22, parte istante riceveva ulteriore SIM e sin al deposito dell'UG e del collegato GU5 ancora una volta non sembrerebbero presenti reclami inviati a Fastweb. A seguito del GU5 emergevano delle criticità e Fastweb tra le altre cose consigliò l'istante eventuale di effettuare una MNP verso altro gestore. MNP che si completava il 24/ 25 maggio 2022. Da quanto emerge il lungo silenzio da parte dell'istante rappresenta una certa e comprovata co- responsabilità nell'accaduto ai sensi e per gli affetti dell'art. 1227 cc il cui senso è proprio di non far gravare sul debitore, in questo caso Fastweb, tutte le conseguenze che non sono a lui imputabili; in tal modo non deve/ dovrà rispondere quando la condotta del creditore genera danni o aggrava quelli già prodotti. Nel nostro caso di fatto l'immobilità di parte istante ha certamente influito sulla dilatazione temporale del disservizio. Per quanto concerna gli indennizzi richiesti occorre ricordare che l'indennizzo, stiamo parlando di numerazione mobile, è unitario per la SIM. In istanza, invece, viene richiesto (e duplicato) un indennizzo la sospensione fonica, dati e SMS e ritardo attivazione della SIM. Nel massimo, e tenuto presente quanto eccepito innanzi sulla co- responsabilità dell'istante nel ritardo delle segnalazioni, unica voce applicabile sarebbe quella del ritardo attivazione della SIM. D'altronde la giurisprudenza AGCOM, ed anche di questo CORECOM VENTO, ha sempre previsto un'unica voce di indennizzo (ritardo attivazione o sospensione) ma sempre calcolato sulla sola SIM. Si ricordano Delibera Piemonte 17/ 20 e Delibera VENETO 94/21.. Da rigettare la domanda sul WOW FI in quanto non presente nell'UG. È di palese evidenza che alcuna responsabilità è ascrivibile a Fastweb e che le richieste dell'istante non possano trovare accoglimento

Con memorie di replica depositata in data 19.09.2022 l'utente prosegue quanto segue:

Appare evidente che la premessa di FASTWEB indicata nell'ultimo paragrafo di pag. 1, rappresentato nella persona dell'avv.to XXXXXXXX, nel contrastare tutte le affermazioni dello scrivente (pertanto sino a screditare le varie segnalazioni, la mancata attivazione e le consequenziali problematiche insorte), è meramente pretestuosa. Seppure non meritevoli di osservazione, doverosamente si evidenziano i punti controversi della memoria. Nel MERITO, ed in sostanza, viene paventata l'inerzia dello scrivente, nel comunicare a Fastweb il disservizio de quo. Inizialmente, ma a dire il vero, l'intera memoria, sembra un continuo "arrampicarsi sugli specchi", con l'unico fine di insinuare una condizione ostativa dell'intero procedimento, non avendo ovviamente FASTWEB altre oggettive giustificazioni da esporre. In relazione a quanto riportato nel secondo paragrafo di pag., 2 "In via preliminare si eccepisce la netta, ed inspiegabile, riformulazione delle richieste di indennizzi totalmente differenti da quanto esposto in UG e quanto riferito in GU14", agli indennizzi indicati in pag. 4 (dove FASTWEB vuole far passare l'idea che è spettante un unico indennizzo per la SIM e non i vari indennizzi puntualmente indicati dallo scrivente per il mancato utilizzo dei vari servizi) e su rigetto del WOFI perché non indicato nell'UG, si rappresenta quanto segue. L'oggetto della richiesta già sottoposta con il tentativo di conciliazione è il medesimo di cui alla presente. Tra l'altro, nel modello UG lo scrivente non ha indicato tutti gli indennizzi spettanti, proprio per chiudere immediatamente ogni contenzioso e con il fine che la via conciliativa si concludesse in modo positivo, preferendo dunque limitare, nel quantum, l'aspetto economico. Purtroppo l'operatore non ha colto tale opportunità. In breve si richiama, per tutte, la DELIBERA N. 066/2021/CRL/UD

del 18/03/2022 del CORECOM Lazio: “l’operatore Fastweb ha eccepito l’inammissibilità dell’istanza di definizione in considerazione del fatto che l’oggetto della stessa sarebbe difforme da quello del tentativo obbligatorio di conciliazione; in particolare, l’operatore evidenzia che, mentre in fase di UG l’istante ha richiesto solamente gli storni della fatturazione, con il mod. GU14 ha richiesto pure molteplici indennizzi, mai richiamati in fase conciliativa. L’eccezione è infondata. Come precisato dall’Agcom con le Linee guida di cui alla delibera

n. 276/13/CONS (si v. art. 14, III.1.2), sebbene l’oggetto della richiesta di definizione debba essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, ciò non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima, poiché altrimenti, se si ammettesse l’ampliamento dell’esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni. Il contenuto delle singole richieste di parte, invece, può essere interpretato in maniera più sfumata, in considerazione del fatto che – ai sensi dell’art. 19, comma 4, dell’Allegato A della delibera n. 173/07/CONS – la pronuncia di definizione è in ogni caso a contenuto vincolato, poiché prevede esclusivamente la possibilità di condannare l’operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione d’indennizzi. Pertanto, in un’ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare.” Appare lapalissiano che, per il caso de quo, il voler considerare come indennizzabile solamente la mancata attivazione della SIM è cosa priva di ogni logica. Con tre brevi esempi si giunge subito alla corretta conclusione. Si pensi a TIZIO che non ha alcuna utenza SIM e vuole attivare la SIM per la prima volta, a CAIO che ha già una SIM e fruisce normalmente del servizio VOCE ma non gli funziona INTERNET, e chi come lo scrivente, ha già una SIM attiva (quindi fruisce normalmente di tutte le funzionalità ad essa correlate es. voce, internet, ecc.) e deve sostituirla. Nel caso concreto, la mancata attivazione della SIM di TIZIO comporta delle problematiche, il solo malfunzionamento internet per CAIO altre, ma ovviamente, per lo scrivente, la situazione è enormemente più penalizzante. Se i tre clienti venissero posti sullo stesso piano anche in relazione agli indennizzi spettanti si sconfinerebbe, inoltre, il principio di eguaglianza ed il corollario della ragionevolezza sancito dall’art. 3 Cost.

3. Appare ambigua la frase di pag. 2, che si riporta testualmente: “Sino alla data dell’11 Marzo, allorquando proponeva ulteriore segnalazione/reclamo per la mancata funzionalità della prima SIM, non sembrano esserci stati ulteriori reclami”. Infatti, se inizialmente FASTWEB conferma che dal 23 dicembre 2021 all’11 Marzo 2022 lo scrivente ha segnalato, più volte l’inconveniente, con la successiva asserizione “non sembrano” (dunque, letta in altro modo, non potendo escludere che ci possano essere state altre segnalazioni), tende a paventare una sorta di noncuranza dello scrivente, sottacendo che è stata la stessa FASTWEB che si è completamente disinteressata delle “sorti” del suo cliente. Orbene, considerato che FASTWEB imputa, quantomeno, un comportamento colpevole del sottoscritto, va necessariamente fatta una cronologia degli accadimenti partendo dalla procedura di assistenza qui visibile: <https://www.fastweb.it/myfastweb/assistenza/guide/come-richiedere-assistenza/>, per comodità si riporta uno stralcio: “Il Supporto Fastweb è lo spazio dedicato a te per richiedere assistenza, per gestire in autonomia la tua offerta, controllare il tuo Conto e i tuoi consumi ed entrare in contatto con i nostri operatori. Accedi con la tua Username e Password della MyFastweb, anche da App”.....“ Non sei soddisfatto da una gestione? Puoi inviare un reclamo” “Se vuoi essere contattato in modo semplice e veloce, prima di inviarci un reclamo, accedi alla sezione di assistenza «Supporto Fastweb», troveremo la soluzione più adatta alla tua esigenza. Faremo di tutto perché la tua esperienza con Fastweb sia sempre positiva ma, se non sei soddisfatto, puoi inviare un reclamo direttamente dalla sezione Le mie richieste entro 30 giorni dal completamento della gestione”. Lo scrivente si è dunque attenuto a tale procedura. In tal senso, per quanto testé oggettivamente documentato, il reclamo può essere proposto solo dopo il completamento della gestione della segnalazione, ergo, se “FASTWEB” non chiude la segnalazione dell’utente (o vista in altro modo, se le segnalazioni restano aperte), a mezzo app il cliente non può proporre alcun RECLAMO, atto di contestazione formale e vincolante per accedere all’intervento del CORECOM. Giustamente, detta procedura permette di “graduare” la gravità del problema (da segnalazione a reclamo, inteso come “extrema ratio”), infatti, se per ogni problematica si dovesse aprire direttamente un RECLAMO, non avrebbero senso le procedure di supporto/aiuto al cliente e si finirebbe per svilire l’utilità/celerità di queste ultime, con il rischio di aprire immediati contenziosi a cascata innanzi al CORECOM. Sono trascorsi ormai diversi mesi dall’allora 23 dicembre u.s. ed effettivamente, letta la procedura presente nel sito di FASTWEB, il sottoscritto ricorda che solo in seguito alla “chiusura” di una delle varie segnalazioni ha potuto finalmente

proporre reclamo, mentre per quelle “aperte” non era possibile procedere in tal senso. A ben vedere, quindi, il cliente si può trovare in una sorta di “limbo”. A ciò va aggiunto che, spesso, le segnalazioni orali proposte via via all’incaricato di turno

non venivano “loggare” nella “app”, ragionevolmente perché lo stesso incaricato vedeva la segnalazione già esistente nel sistema e non perdeva tempo a “registrare” un nuovo evento. Penso che a ciascuno di noi, almeno una volta purtroppo, è capitato di contattare il servizio clienti per il medesimo motivo e di parlare ogni volta con persone diverse, quanto accaduto è il tipico esempio di ciò. Assodato che il sottoscritto ha potuto aprire il reclamo solamente in data 11 MARZO, si ribadisce che il giorno dopo è stato contattato da un operatore Fastweb, forse tale “XXXXXX”. Proprio su indicazioni di quest’ultimo, si è appreso che: in seguito al reclamo, XXXXXX sarebbe stato il mio unico referente in quanto aveva in carico la mia pratica ed avrei finalmente finito di parlare con persone diverse, stava seguendo lo specifico caso e mi avrebbe ricontattato per sapere se il tutto si risolveva in considerazione che la procedura di attivazione della SIM effettuata a dicembre (per smarrimento), non riusciva ad andare a buon fine. Siamo dunque ora al 12 Marzo, seppure fortemente perplesso, mi sono recato nuovamente presso un centro FASTWEB ove ho proceduto al tentativo di attivazione di una nuova SIM, sempre con il medesimo mio numero telefonico. Dal 12 Marzo u.s. in spregio a quanto asserito da XXXXXX, nessuno di FASTWEB ha contattato lo scrivente, sino al 28 Aprile u.s.. Certamente il sottoscritto, ormai esasperato, ricorda in tale frangente temporale di aver segnalato l’ennesimo fallimento del tentativo di attivazione al proprio gestore, ma per onestà intellettuale, visto il tempo trascorso è impossibile ricordare in che data/e ciò sia avvenuto. In considerazione che la “app” di Fastweb non è più funzionante e non è possibile recuperare lo “storico” delle segnalazioni, fermo restando che non è detto che siano state effettivamente “registrate”, appare superficiale e persino tediosa l’eccezione sollevata da Fastweb di inadempienza del sottoscritto. Il 28 Aprile u.s., allo scrivente è giunta un’email dove Fastweb comunicava che, su mia richiesta, è stata sospesa la SIM. Peccato che mi sono attenuto a quanto impartitomi da XXXXXX e non ho mai richiesto d’iniziativa la sospensione di alcuna SIM e tra l’altro nella missiva, creando ulteriore confusione, non era indicata a quale SIM si dovesse far riferimento; anche tale circostanza è stata segnalata a Fastweb, ed il giorno successivo, quindi il 29 Aprile u.s., sono stati immediatamente presentati il mod. UG e la procedura d’urgenza GU5. Eppure, letta la memoria, per Fastweb non è bastata l’apertura del formale reclamo, il fatto che XXXXXX si era preso “in carico” il caso, le successive segnalazioni dello scrivente e l’apertura della procedura d’urgenza del 29 Aprile; probabilmente il sottoscritto doveva fare altre peripezie, ma l’onere della prova del mancato inadempimento, come noto ricade nel debitore, pertanto è incontrovertibile che se Fastweb vuole far apparire in capo allo scrivente un’inerzia quantomeno colpevole (totalmente infondata!), non può che ravvisarsi il dolo in capo al gestore che ha lasciato in balia degli eventi il proprio cliente mentre vi era una situazione nota di estrema criticità e non ha più provveduto a contattare il creditore per sincerarsi se l’operazione si era conclusa positivamente o meno. Solo in seguito al provvidenziale intervento di codesto Corecom è stata posta la parola fine. In considerazione di quanto patito dallo scrivente, il tempo perso che ben poteva essere dedicato alla propria famiglia, ed altre questioni (che purtroppo non rientrano nella competenza decisoria di codesto Corecom), con il presente punto, il sottoscritto si impegna con Fastweb a ritirare la presente istanza, a non ricorrere all’A.G. per la richiesta di risarcimento danni, di nulla a più pretendere, se entro 15 gg dalla presente, a titolo stragiudiziale, Fastweb verserà allo scrivente l’importo di 5.000€ (cinquemila) all’IBAN già indicato. Dal 23 Dicembre 2021, alla data di presentazione del tentativo obbligatorio di conciliazione del 29 aprile 2022 (formulario UG) sono trascorsi 127 giorni, quindi l’utente chiede i seguenti indennizzi per il periodo indicato: i. L’indennizzo per ritardata attivazione SIM 7.50€ per die. $(7,5 \times 127 \text{gg}) = 952,5\text{€}$; ii. l’indennizzo per ritardata attivazione servizio accessorio WOW-FI =100€ iii. l’indennizzo per la sospensione del servizio voce 7,50€ per die. $(7,5 \times 127 \text{gg}) = 952,5\text{€}$ iv. l’indennizzo per la sospensione del servizio DATI/INTERNET 7,5€ per die. $(7,5 \times 127 \text{gg}) = 952,5\text{€}$ v. l’indennizzo per la sospensione del servizio SMS 7,5€ per die. $7,5 \times 127 \text{gg} = 952,5\text{€}$ vi. l’indennizzo per la sospensione del servizio accessorio WOW-FI=100€ In considerazione che i disservizi sono stati risolti solamente in data 25 maggio 2022 (dopo l’adozione del provvedimento temporaneo a mezzo del mod. GU5), che ha reso possibile la portabilità del numero da “FASTWEB” ad una SIM “HO” l’utente chiede anche gli ulteriori indennizzi per il periodo 30.04.2022 – 24.05.2022 come di seguito indicati: i. l’indennizzo per la ritardata attivazione SIM 7.50€ per die. $7,5 \times 25 \text{gg} = 187,5\text{€}$; ii. l’indennizzo per la sospensione del servizio VOCE 7,50€ per die. $7,5 \times 25 \text{gg} = 187,5\text{€}$; iii. l’indennizzo per la sospensione del servizio DATI/INTERNET 7,5€ per die. $7,5 \times 25 \text{gg} = 187,5\text{€}$; iv. l’indennizzo per la sospensione del servizio SMS 7,5€ per die. $7,5 \times 25 \text{gg} = 187,5\text{€}$; v. il rimborso dei costi sostenuti per l’acquisto delle due SIM FASTWEB pari a € 30,00= (15+15euro).

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie, si precisa quanto segue.

Qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo rispetto alla richiesta di attivazione della linea rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso (per esempio la necessità di ottenere permessi amministrativi o autorizzazioni analoghe o fatti ascrivibili all'utente) ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto. Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati. In tutti i casi contrari, l'utente ha diritto ad un indennizzo da calcolare secondo le previsioni della Carta dei Servizi per il ritardo o l'inadempimento, per il periodo di tempo direttamente imputabile all'operatore che, nel caso de quo, può essere conteggiato fino al momento in cui il gestore, in data 03.05.2022, all'interno del procedimento GU5/520724/2022, lo informa che in assenza di certezza in ordine alla risoluzione del problema tecnico lamentato e delle relative tempistiche, l'unica soluzione percorribile potrà essere quella di migrare l'utenza verso altro operatore. Giova in proposito rilevare che il periodo intercorrente tra la data (03.05.2022) della predetta comunicazione e la data (24.05.2022) in cui si è espletata la portabilità della numerazione verso altro gestore, non possa essere conteggiata ai fini della quantificazione dell'eventuale indennizzo, in quanto trattasi di questione attinente, nello specifico, ad un disservizio nella procedura di passaggio tra operatori il cui eventuale accertamento e la conseguente quantificazione del relativo indennizzo è di esclusiva competenza di Agcom secondo quanto disposto dall'art. 22 dell'allegato A della delibera Agcom n. 358/22/CONS. "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi".

Giova altresì precisare che l'utente ha provveduto tempestivamente a segnalare il disservizio, indicando nello specifico la data ed il numero (c.d. ticket trouble) delle diverse segnalazioni effettuate mentre, al contrario, il gestore non ha documentalmente dimostrato che la mancata attivazione della sim non fosse in alcun modo ad esso imputabile. Per quanto sopra considerato, si ritiene quindi che ricorrano gli estremi per il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 4, comma 2 del Regolamento indennizzi (allegato A, delibera Agcom n. 347/18/cons) il quale prevede espressamente che "l'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi", in combinato disposto con l'art. 13, comma 6 del predetto regolamento, il quale prevede che "in caso di utenza mobile, nonché nelle fattispecie di cui all'articolo 4, comma 2, il servizio di accesso alla rete è considerato unico ai fini del calcolo degli indennizzi". L'indennizzo come sopra richiamato, per il periodo compreso tra il 23.12.2021 (data della prima segnalazione) al 03.05.2022 (data in cui Fastweb comunica all'utente che l'unica soluzione percorribile potrà essere quella di migrare l'utenza verso altro operatore) per complessivi 131 giorni, moltiplicati per il coefficiente giornaliero di € 7,50= determina una somma pari a € 982,50= (€ 7.50 x 131).

Il predetto indennizzo, per le argomentazioni come sopra precisate, assorbe tutte le richieste di parte istante ad eccezione della richiesta di rimborso dei costi sostenuti per l'acquisto delle due sim Fastweb (€ 30,00=) che, tuttavia, non può venire accolta non risultando prodotta dall'istante alcuna prova dell'avvenuto pagamento.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. Di accogliere parzialmente l'istanza di XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX nei confronti di FASTWEB.

Fastweb è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere l'importo di € 982,50= come in premessa specificato.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

I 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 Dirigente

Dott. Maurizio Santone(*)

Il Presidente

Avv. Marco Mazzoni Nicoletti(*)

Il verbalizzante

Arianna Barocco(*)

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.