

DELIBERA 501/2022/CRL/UD del 16/12/2022
Axxx Cxxx SRL / FASTWEB SPA
(GU14/287006/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 16/12/2022;

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 Axxx Cxxx SRL del 03/06/2020 acquisita con protocollo n. 0237470 del 03/06/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La controversia verte, nella ricostruzione fornita dall'istante, sulla asserita mancata assistenza tecnica da parte di Fastweb Spa sulla linea telefonica sia per i servizi voce che per i servizi internet. Descrizione dei fatti: Dal giorno 15 luglio 2019 presso la sede operativa della Axxx Cxxx Srl sita in Fiano Romano (RM) 00065 località Prato Risacco SNC la linea voce e quella internet sono risultate inizialmente non funzionanti per un periodo di n. 8 giorni totali, in quanto dal giorno 17 al giorno 19 luglio la funzionalità era stata parzialmente ripristinata ma appena dopo tale data la problematica si è ripresentata ed è perdurata sino al giorno 25 luglio 2019, momento da cui il servizio ha continuato a non funzionare regolarmente, a causa di continui down della linea. A seguito delle numerose richieste e reclami inoltrati dalla società anche tramite pec (ad es. pratica numero 1-2940538471 e ticket n. 4124763 del 19/07/19 su tratta esterna, per due diversi malfunzionamenti da Voi riscontrati), la linea era inizialmente stata in parte riattivata, ma a causa del disservizio la Autotrasporti Cantelmi Srl si è trovata impossibilitata a svolgere regolarmente la propria attività lavorativa per il periodo sopra riportato. Dopo un iniziale periodo di funzionamento delle linee voce ed internet durato dal giorno 25 luglio al giorno 07 agosto, in data 08 agosto vi è stato un nuovo disservizio sulle linee che è perdurato sino al giorno 13 agosto, nonostante l'avvenuto intervento nel frattempo di un tecnico di altra compagnia incaricato dalla Fastweb S.p.A. (a seguito delle numerose segnalazioni e richieste) che tuttavia non ha risolto la problematica. In data 19 agosto 2019 le linee sono nuovamente tornate ad essere non funzionanti, sino al giorno 22 agosto. Dopo appena 5 giorni, dal giorno 27 agosto le linee risultano di nuovo non funzionanti e la problematica sta attualmente perdurando. Si rappresenta che la società Autotrasporti Cantelmi Srl è titolare di opzione "assistenza premium" e nonostante i reclami e pratiche aperte con la Vs. assistenza (tra tutte n 4173823) sono ben 14 giorni che è impossibilitata a ricevere ed effettuare chiamate telefoniche ed a utilizzare la linea internet. Unitamente al presente formulario UG si richiederà pertanto anche un provvedimento temporaneo di riattivazione urgente, in quanto la situazione sta diventando realmente insostenibile per l'azienda che si trova impossibilitata a svolgere regolarmente la propria attività lavorativa, non potendo questa utilizzare sia la linea voce che quella dati, e non potendo essere contattata dai clienti telefonicamente o via internet. Ciò sta creando ingenti danni alla società. è stato richiesto con la massima urgenza un intervento totalmente risolutivo della situazione, in modo tale che non vi siano più interruzioni e malfunzionamenti in futuro, ma ad oggi ancora nessuno è intervenuto per il ripristino delle linee. Sulla scorta di tali premesse, l'istante chiede a Fastweb Spa "Si richiede - anche in ragione dell'importo delle precedenti fatture saldate, della mancata assistenza nonostante la sottoscrizione

dell'"assistenza premium", del fatturato della società e dei danni causati dal mancato funzionamento, malfunzionamento ed impossibilità ad utilizzare le linee voce e dati, la corresponsione di un indennizzo/risarcimento ad oggi di euro 6.600,00 e comunque di ulteriori euro 200,00 per ogni giorno di mancata possibilità di utilizzo delle linee/disservizio sino al totale ripristino del funzionamento delle linee

2. La posizione dell'operatore

Il gestore si è difeso segnalando che: L'istante lamenta malfunzionamenti a più riprese da metà luglio a metà settembre con risoluzione delle problematiche ripercorriamo i periodi lamentati in istanza si legge di un primo periodo di malfunzionamento per i giorni 15 e 17 luglio sino al 19 luglio i servizi hanno funzionato ma dal 20 al 25 vi sarebbe stato altro periodo di malfunzionamento per questo periodo si rinviengono richiesta del 15/07/2019 con apertura segnalazione tecnica per impossibilità a ricevere è stato inviato TT per degrado verso tim schermata allegato 1 con causa Telecom. Richiesta del 19/7/2019 con apertura segnalazione tecnica per impossibilità a ricevere è stato inviato TT per degrado verso Tim che ha in formato Fastweb che la risoluzione prevedendo opere speciali è prevista per il 25/07/2019 vi era stata una fulminazione ed era stata processata alla richiesta come causa di forza maggiore dal giorno 8 agosto parte istante lamenta altro periodo sino al 13 agosto di malfunzionamento allegato due causa forza maggiore e Telecom per effettuazione di opere speciali nell'allegato due viene ricompreso tutto il periodo di intervento dal 19/07/2019 al 14/8/2019 Telecom per la predisposizione delle opere speciali parte istante il modem esterno bruciato e cpe bruciato come da rapportino del 16 agosto 2019 dal 19 agosto 2019 sino al giorno 22 agosto nuovamente parte istante la menta disservizi. Per questo periodo si rinviene richiesta del 19/8/19 con apertura segnalazione tecnica per instabilità di linea, è stato inviato TT per degrado verso Tim che ha ripristinato la funzionalità in data 21/8/2019 non 22 agosto allegato 4 causa Telecom dal giorno 27 agosto parte istante lamenta ulteriore malfunzionamento. Per questo periodo si rinviene richiesta del 27/8/2019 con apertura segnalazione tecnica per impossibilità a ricevere da Tim e Wind il giorno seguente si invia segnalazione ota verso Vodafone per verifica sullo stato della np. Il 30/08/2019 il numero non risulta più disallineato ma la linea è stabile si procede con escalation verso Tim che pianifica un lavoro complesso ed effettua una lunga verifica sulla propria tratta il servizio viene quindi ripristinato in data 18/09/2019 a valle di due interventi Tim con presenza anche di tecnici Fastweb dalla documentazione allegata emerge con chiarezza l'assoluta non responsabilità da parte di Fastweb nei periodi di lamentato di servizio. Nessun addebito può essere ascritto a Fastweb posto che i servizi di questa forniti si avvalgono delle infrastrutture di rete di Telecom e i disservizi di cui trattasi sono imputabili ad un guasto dell'infrastruttura di proprietà di Telecom, in cui i tecnici hanno risolto il problema dei disservizi. Inoltre l'articolo 12 delle condizioni generali di contratto (allegato 5), oggetto di specificazione per iscritto da parte della cliente contiene una clausola limitativa di responsabilità stabilendo che "12.1 salvo quanto diversamente ed espressamente previsto nel contratto e ferme restando le norme imperative di legge Resta inteso che ciascuna parte sarà

responsabile del danno cagionato all'altra a causa dell'adempimento delle obbligazioni derivanti dal contratto limitatamente al danno emergente. Resta perciò esclusa la responsabilità per i danni indiretti quali lucro cessante e cioè perdite di ricavi e o di profitto e o di opportunità reputazione commerciale fermo restando quanto sopra le parti convengono che Fastweb non sarà in alcun caso tenuta risarcire i danni per importi superiori al canone annuale relativo al servizio che ha dato origine al danno serve le previsioni inderogabili di legge.12.3 Fastweb non sarà responsabile nel caso in cui caratteristiche tecniche e sospensioni interruzioni o malfunzionamenti del servizio imputabili ad altro gestore impediscano o degradino la continuità e la qualità dei servizi". Alla luce di quanto sopra esposto non risulta approvata alcuna condotta inadempiente da parte di fastweb che ha fatto tutto ciò che era il suo potere per risolvere tempestivamente la problematica denunciata dalla cliente rendendosi anche disponibile ad un intervento tecnico congiunto con Telecom appunto quanto è stato osservato è in perfetta coincidenza con giurisprudenza AGCOM in caso di responsabilità di Telecom se il guasto è su Rete Telecom pertanto "nessuna responsabilità del lamentato malfunzionamento riconducibile all'operatore Fastweb". Tale principio è conforme con il consolidato orientamento espresso in materia dal Corecom Lazio delibera 20/13 CRL tale orientamento e del resto quello fatto proprio anche dall'agcom delibera 191/16 secondo cui una volta tempestivamente segnalata la problematica all'operatore proprietario dell'infrastruttura a cui competeva l'intervento tecnico risolutivo, Fastweb non è tenuta versare alcuna indennizzo all'istante punto è di palese evidenza che alcuna responsabilità è ascrivibile a Fastweb che le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l'istanza può essere totalmente accolta, nei termini seguenti: - Disservizi segnalati: 1. 069310xxx Interruzione della linea per motivi tecnici (Data interruzione: 15/07/2019, Data riattivazione: Non risolto) Il ricorrente chiedeva, pertanto, "risarcimento danni e quant'altro spettante per mancati collegamenti telematici, navigazione internet, telefonia fissa di vitale importanza per lo svolgimento dell'attività commerciale della società. La richiesta di indennizzo per interruzione della linea merita accoglimento, con la conseguenza che, in applicazione dei parametri di cui all'art. 6 c. 1 Allegato A della delibera n. 347/18/CONS, spetta all'istante la somma di € 1.224,00 (6 x 204). 2. 069310xxx Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 19/07/2019, Data risoluzione: Non risolto) La richiesta di indennizzo per mal funzionamento della linea merita accoglimento. Dalla documentazione presente agli atti del fascicolo, risulta che l'istante ha inviato comunicazione di reclamo in data 19.07.2019. A tale comunicazione non risulta che Fastweb Spa abbia provveduto alla soluzione del problema, con la conseguenza che, in applicazione dei parametri di cui all'art. 4 c. 3 Allegato A della delibera n. 347/18/CONS, spetta all'istante la somma di € 300,00. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere l'istanza della società Axxx Cxxx Srl nei confronti della società Fastweb SpA, che pertanto è tenuta a corrispondere un indennizzo di € 1.524,00 ai sensi degli artt. 6 c.1 e 4 c.3 Allegato A della delibera n. 347/18/CONS. Spese di procedura compensate.

2. La società Fastweb SpA è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

3. 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.

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

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

6. 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, 16/12/2022

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini