



**DELIBERA N. 111/2020/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**xxxxxxxxx/Fastweb S.p.A.**

**(GU14/219560/2019)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 10 novembre 2020;

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 modificato 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

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 della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il decreto del Segretario Generale n. 5 del 26 aprile 2018 avente ad oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale*”, con il quale è stato definito il nuovo assetto organizzativo del Consiglio Regionale della Toscana e con il quale è stato conferito alla

Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del "Settore Biblioteca e documentazione. Archivio e protocollo. Assistenza generale al Corecom", con decorrenza 3 maggio 2018;

VISTA l'istanza della società xxxxxx, del 17/12/2019 acquisita con protocollo N. 0543255 del 17/12/2019 VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante.**

L'istante, titolare di un contratto *business* sull'utenza n. 0587 704xxxx con la società Fastweb S.p.A. (di seguito per brevità Fastweb) lamenta il malfunzionamento dell'utenza *de qua*.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato di avere avuto un "grave disservizio telefonico, collegato alla fonia, ad internet e di conseguenza al POS". Nello specifico di essere rimasto senza linea telefonica dal 27 luglio 2019 all'8 agosto 2019 e di avere segnalato il suddetto disservizio all'operatore, con comunicazione a mezzo pec del 5 settembre 2019, segnalazione rimasta priva di riscontro.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) l'indennizzo per malfunzionamento del servizio;
- ii) l'indennizzo per mancata/ritardata risposta ai reclami;
- iii) l'indennizzo per "Articolo 5: (...) per sospensione o cessazione del servizio".

### **2. La posizione dell'operatore.**

La società Fastweb ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento di cui all'allegato A alla Delibera Agcom n. 203/18/CONS e successive modifiche, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito "l'inammissibilità dell'istanza introduttiva proposta, in quanto Fastweb ha già provveduto ad indennizzare l'Emporio per le medesime doglianze oggetto del presente procedimento, per la somma di € 150,00 accreditati nella fattura del 14.09.2019 (doc. n. 2). Come noto Fastweb prevede nella propria carta dei servizi, all'art. 6.1, che "Nel 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, per ogni giorno di ritardo, con un indennizzo massimo di 10 giorni per tutte le tipologie di contratto." (doc. n. 4). Pertanto, nel caso che ci impegna la scrivente ha corrisposto la somma di € 10 al giorno, per 12 giorni. Sul punto, è chiaro l'art. 2 dell'all. A) alla delibera 347/18/CONS, che stabilisce: "Gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l'operatore entro quarantacinque giorni dal reclamo comunica all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto, fatto salvo quanto stabilito all'articolo 3". Il successivo art. 3 dispone "Gli operatori corrispondono in maniera automatica gli indennizzi previsti agli articoli 4, comma 1, e 5, comma 1, mediante accredito nella prima fattura utile decorsi quarantacinque giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso, se successiva alla segnalazione, ferma restando la possibilità di ripetere successivamente somme che dovessero risultare indebitamente versate.". Inoltre, la consolidata giurisprudenza AGCOM, ha ritenuto

*più volte “In via preliminare, senza entrare nel merito delle doglianze esposte dall’utente, si ritiene di accogliere l’eccezione di inammissibilità sollevata dall’operatore. In particolare, l’articolo 2, comma 1, secondo capoverso, del Regolamento sugli indennizzi testualmente recita [...] deve darsi atto che, come risulta dal verbale del tentativo di conciliazione svolto davanti al CORECOM. “all’esito della fase conciliativa” l’operatore ha assunto l’impegno, poi onorato, di corrispondere all’utente l’indennizzo automatico di cui all’articolo 6 della propria Carta dei Servizi.” (cfr. delibera 23/17/CONS).*

### **3. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante non possono essere accolte per le motivazioni di seguito rappresentate.

In via preliminare:

- si osserva che al fine di un compiuto inquadramento della fattispecie oggetto della presente disamina, si precisa che la vicenda che ci occupa attiene al malfunzionamento intercorso sull’utenza di tipo affari n. 0587 704xxxx nel periodo 27 luglio 2019 all’8 agosto 2019; pertanto, la domanda *sub iii)* delle richieste dell’istante non è ritenuta meritevole di accoglimento poiché nel caso in esame non si rinviene alcuna sospensione o cessazione del servizio che legittimi un indennizzo ex art. 5 del vigente regolamento sugli indennizzi.

- Si accoglie l’eccezione di inammissibilità dell’istanza sollevata dall’operatore Fastweb; eccezione peraltro non confutata dall’istante. In particolare, occorre premettere che l’articolo 2, comma 3, del vigente Regolamento sugli indennizzi testualmente recita: “*Gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l’operatore entro quarantacinque giorni dal reclamo comunica all’utente l’accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto, fatto salvo quanto previsto all’articolo 3*”.

Nel caso che ci occupa, dalla documentazione versata in atti, risulta che l’operatore abbia corrisposto l’indennizzo previsto dalla propria carta dei servizi, mediante accredito, sotto la forma di “compensazione”, nella fattura n. LA00379666 emessa in data 14 settembre 2019 ed avente a riferimento il periodo di fatturazione dal 15 luglio 2019 al 14 settembre 2019, (periodo nel quale si è verificato il disservizio oggetto di contestazione). Nello specifico è stata disposta la somma complessiva di euro 150,00 a titolo d’indennizzo di cui, euro 120,00 decurtati nella citata fattura e le ulteriori somme accreditate, tramite compensazione, nelle fatture successive, conformemente a quanto disposto dall’art. 3, comma 2 del vigente regolamento sugli indennizzi. Risulta inoltre che l’operatore abbia fornito comunicazione all’istante in ordine alle modalità di erogazione del suddetto indennizzo.

Infine, rispetto al *quantum* corrisposto a titolo di indennizzo automatico, si prende atto che la somma versata all’istante rientra nei parametri di cui alla Carta dei Servizi dell’operatore. In relazione a tanto, ricorrendo tipicamente l’ipotesi di cui alla citata previsione regolamentare, si ritiene che nel caso di specie non possa trovare applicazione il Regolamento sugli indennizzi; pertanto, le richieste dell’istante *sub i)* e *sub ii)* non possono trovare accoglimento in questa sede. *Ad abundantiam* relativamente alla mancata risposta al reclamo, si rileva che l’operatore ha risposto per *facta concludentia*.

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

Il rigetto dell'istanza presentata da xxxxxx nei confronti di Fastweb S.p.A.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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.

Firenze, 10 novembre 2020

Il Segretario  
*Cinzia Guerrini*

Il Presidente  
*Enzo Brogi*