

DELIBERA N. 413/2022/CRL/UD del 11/11/2022

**R. Rxxx / FASTWEB SPA
(GU14/517736/2022)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 11/11/2022;

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 R. Rxxx del 15/04/2022 acquisita con protocollo n. 0127870 del 15/04/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha presentato, in data 06 settembre 2021, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/xxxxxx/2021 si è concluso con un mancato accordo in data 25 gennaio 2022. Successivamente, l’istante ha depositato, in data 15 aprile 2022, richiesta di definizione GU14/xxxxxx/2022 con la quale ha rappresentato quanto segue: “... L’istante, in data 29.03.2021, riscontrava la completa interruzione dei servizi Fonia e Adsl ed, immediatamente, sporgeva reclamo a mezzo call center, ticket n. 6xxxxxx6 (All.1). In data 16.04.2021, il gestore chiudeva la segnalazione, ma i servizi non venivano ripristinati, pertanto, l’istante sporgeva reclamo a mezzo pec (All.2). Il gestore non provvedeva ad intervenire e l’istante era costretta a sporgere profusi reclami a mezzo call center: - ticket n. 6xxxxxx6 del 18.04.2021; - ticket n. 6xxxxxx5 del 19.04.2021; - ticket n. 6xxxxxx1 del 19.04.2021; - ticket n. 6xxxxxx3 del 20.04.2021; - ticket n. 6xxxxxx4 del 20.04.2021; - ticket n. 6xxxxxx5 del 20.04.2021; - ticket n. 6xxxxxx9 del 26.04.2021; - ticket n. 7xxxxxx7 del 30.05.2021; - ticket n. 7xxxxxx6 del 07.06.2021; - ticket n. 7xxxxxx0 del 16.07.2021; - ticket n. 7xxxxxx7 del 07.08.2021; - ticket n. 7xxxxxx2 del 08.08.2021; - ticket n. 7xxxxxx5 del 14.08.2021; - ticket n. 7xxxxxx9 del 14.08.2021; ma senza sortire effetto alcuno. In data 21.12.2021 veniva avviato procedimento GU5/xxxxxx/2021. Con comunicazione ex Art.5 del 30.12.2021 Fastweb dichiarava l’intervenuto ripristino dei servizi. ...”. In base a quanto rappresentato, l’istante ha avanzato le seguenti richieste: a) “Indennizzo per COMPLETA INTERRUZIONE DEI SERVIZI FONIA E ADSL, ex Art.6 dell’Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 29.03.2021 al 30.12.2021, per un totale di 277 giorni”; b) “Indennizzo per MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI, ex Art. 12 dell’Allegato A alla D.347/18/CONS”; c) “Annullamento di eventuali morosità pendenti”; d) “Rimborso spese di procedura e assistenza”. L’istante, inoltre, nelle controdeduzioni ha contestato tutte le affermazioni presentate da Fastweb S.p.A. insistendo nelle richieste formulate in GU14/xxxxxx/2022.

2. La posizione dell’operatore

La società Fastweb S.p.A, in data 10 maggio 2022, ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all’art.16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha esposto quanto segue: “...L’istante lamenta l’addebito degli importi derivanti dal

recesso. Innanzitutto, l'esorbitante richiesta economica di carattere risarcitorio in questa sede non è ammissibile. NEL MERITO L'istante chiede un indennizzo per dei pretesi disservizi, ma come si vedrà, è lo stesso istante, ad aver impedito, in molti casi, con la sua irreperibilità, la risoluzione dell'asserito guasto. Segnalazione aperta in data 29/03/2021 con chiusura avvenuta in data 06/04/2021 I tecnici avevano difficoltà a mettersi in contatto con parte istante per prendere l'appuntamento. Ticket n. CC0000xxxxxxxx4 del 29/03/2021 ... omissis ... Fastweb provvedeva ad indennizzare l'istante come da comunicazione del 26.4.21. ... omissis ... In data 17/07/2021 una nuova segnalazione chiusa il 20/07/2021, anche in questo caso si riscontra irreperibilità da parte istante Ticket n. CC0000xxxxxxxx3 del 17/07/2021 ... omissis ... Nuova segnalazione il 6 settembre 2021 Ticket n. CC0000xxxxxxxx5 del 06/09/2021 ... omissis ... Il Servizio Assistenza Clienti era costretto, a causa dell'irreperibilità dell'istante a contattare il legale incaricato. ... omissis ... Nuova segnalazione tecnica aperta in data 07/10/2021 che si conclude nella stessa giornata dell'apertura in quanto il cliente rifiuta l'intervento del tecnico Ticket n. CC0000xxxxxxxx9 del 07/10/2021 ... omissis ... A pochi giorni dalla chiusura del TT sopra riportato ne viene aperto uno nuovo che anche in questo caso viene concluso come CLIENTE IRREPERIBILE Ticket n. CC0000xxxxxxxx19 del 11/10/2021... omissis ... Da notare che l'istante apriva un GU 5 il 6.09.2021, chiuso per risoluzione problema e ripristino dei servizi il 15.10.2021 (...). Fastweb segnalava l'impossibilità di contattare l'istante ... omissis ... Ultima segnalazione aperta in data 21/12/2021 concluso in data 30/12/2021. Ticket n. CC0000xxxxxxxx0 del 21/12/2021 ... omissis ... Da notare che dal ticket di rete di seguito trascritto il guasto è occorso sulla rete Telecom ed è stato dovuto ad una causa di forza maggiore. Pertanto, in ogni caso Fastweb non risponde di tale evento, ai sensi dell'art.9.2 delle Condizioni Generali di contratto (...) ...omissis... Non per nulla, il GU 5 avviato dall'istante il 21.12. 2021 si concludeva il 18.01.2021 (...) con l'archiviazione ed era lo stesso Corecom nella motivazione a dare atto dell'impossibilità di contattare l'istante. ...omissis... In conclusione, l'istante non può far ricadere sulla convenuta le conseguenze della propria condotta. L'istanza per come formulata è infondata. Si chiede fissazione udienza di discussione e si producono i seguenti documenti: ...omissis..."

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. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza viene parzialmente accolta per le seguenti motivazioni. La richiesta a) "Indennizzo per COMPLETA INTERRUZIONE DEI SERVIZI FONIA E ADSL, ex Art.6 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 29.03.2021 al 30.12.2021, per un totale di 277 giorni"; e la richiesta b) "Indennizzo per MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI, ex Art. 12 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS"; sono trattate congiuntamente e non possono essere accolte nell'intervallo di tempo richiesto per le motivazioni di seguito specificate. Alla luce della documentazione depositata agli atti, si rileva che l'istante non ha presentato

tempestivamente la procedura di urgenza al verificarsi del disservizio e, al tempo stesso, non è risultato reperibile nel momento in cui la società Fastweb S.p.A. ha cercato di contattarlo. Pertanto, il comportamento tenuto dall'istante ha generato un ritardo nei tempi di risoluzione del problema. Infatti, risulta quanto segue: - che l'istante ha presentato reclamo il 16.04.2021 e non ha presentato alcun provvedimento d'urgenza durante i mesi di Aprile Maggio Giugno Luglio Agosto; - che il cliente ha depositato alcuni report dei ticket aperti dai quali si riscontra l'irreperibilità dello stesso; - che l'istante non ha contestato l'irreperibilità asserita dalla società Fastweb S.p.A. durante il procedimento d'urgenza presentato in data 06.09.2021; - che l'istante non ha contestato l'irreperibilità attestata nel provvedimento Corecom del 18.01.2022 emesso a seguito del GU5 del 21.12.2021 (“... CONSIDERATA la richiesta istruttoria dello Scrivente Co.re.com avanzata in data 13/01/2022 verso l'istante, alla quale non è stata fornita risposta; CONSIDERATO che è stato più volte contattata la numerazione oggetto di controversia 077xxxxxx5 in ultimo in data odierna 17/01/2022 alle ore 16.15 e 16.20, la stessa squilla subentrando infine anche la segreteria telefonica Fastweb S.p.A. risultando così che la stessa sia attiva e funzionante e non riuscendo a rintracciare l'istante al numero fornito per le comunicazioni 33xxxxxxxx0 risultando lo stesso più volte irraggiungibile; ...”); Alla luce del comportamento assunto dall'istante, si ritiene che, al caso di specie, trovi applicazione il principio, espressamente richiamato al paragrafo III.5.3. delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, secondo cui “per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto.” e il principio di equità richiamato dall'art.84 del D.Lg.vo n.259/03 (“Codice delle Comunicazioni Elettroniche”). Ebbene, in applicazione dei principi sopra richiamati, si riconosce alla parte attrice un indennizzo di €.600 euro per i disservizi avuti sino al GU5 concluso con un provvedimento di archiviazione il 18.01.2022 dato che “... è stato più volte contattata la numerazione oggetto di controversia 077xxxxxx5 in ultimo in data odierna 17/01/2022 alle ore 16.15 e 16.20, la stessa squilla subentrando infine anche la segreteria telefonica Fastweb S.p.A. risultando così che la stessa sia attiva e funzionante e non riuscendo a rintracciare l'istante al numero fornito per le comunicazioni 33xxxxxxxx0 risultando lo stesso più volte irraggiungibile; ...” (cfr provvedimento di archiviazione GU5 del 18.01.2022). Infine, si rileva che la società Fastweb S.p.A. ha indennizzato, così come riconosciuto da parte istante, il periodo di guasto intercorrente tra la data 29.03.2021 e la data del 06.04.2021. La richiesta c) “Annullamento di eventuali morosità pendenti” non può essere accolta poiché la società Fastweb S.p.A nei propri scritti difensivi non ha evidenziato, né documentato alcuna morosità in riferimento all'utenza né tanto meno l'utente si è curato di indicare ed eventualmente dettagliare e documentare l'eventuale morosità di cui chiede l'annullamento. Pertanto, l'Autorità, non trovandosi nelle

condizioni di fondare il proprio convincimento ed esercitare la propria funzione decisoria, non accoglie la richiesta c) avanzata dall'istante. La richiesta d) "Rimborso spese di procedura e assistenza" non può essere accolta, in considerazione del fatto che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non necessita di assistenza legale. (Conforme è il recente costante orientamento Agcom, si vedano, ex multis, delibere nn. 223/20/CIR, 220/20/CIR, 208/20/CIR). Spese di procedura pertanto compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della signora R. Rxxx nei confronti della società Fastweb S.p.A., che pertanto è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma complessiva di €.600,00 (seicento/00). Spese di procedura compensate.

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.

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

5. 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, 11/11/2022

Il Dirigente
Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente
Avv. Maria Cristina Cafini

f.to