

## **DELIBERA N. 19/2023/Corecom Toscana**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / Optima Italia S.p.A./Fastweb S.p.A.  
(GU14/217099/2019)**

#### **Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 12 settembre 2023;

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. 358/22/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);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome,

conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 11/12/2019 acquisita con protocollo n. 0534785 del 11/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

Parte istante lamenta, nei confronti dell’operatore Fastweb S.p.A. (di seguito, per semplicità, Fastweb) la sospensione amministrativa sull’utenza residenziale n. 055 87xxxx e la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato che:

- in data 3 giugno 2019 veniva raggiunto telefonicamente dal servizio clienti dell’operatore Fastweb che gli “dice[va] che il [suo] numero [era] stato staccato perché non risultava un bollettino del maggio 2018 di 45.79€”;
- Gli venivano forniti dall’operatore gli estremi per pagare il bollettino e veniva assicurato “che massimo entro 24/48 ore dal pagamento” e, dopo aver inviato una “mail a [evidenzapagamento@fastweb.it](mailto:evidenzapagamento@fastweb.it), [sarebbe stata] riattivata la linea”;
- “effettuava il pagamento immediatamente” ed inviava tempestivamente l’e-mail, “ma nonostante i vari fax le varie telefonate una al giorno dal giorno 4/06”, la linea non veniva riattivata;
- in data 10 giugno 2019 inoltrava a mezzo fax un reclamo per sollecitare il ripristino dei servizi. Ricapitolava i fatti e comunicava che, ancora alla data dell’invio del reclamo, dopo che erano “passati 7gg [si trovano] ancora senza telefono e senza adsf”;
- Stante la mancata risoluzione del problema, in data 10 giugno 2019, nell’ambito della procedura conciliativa richiedeva al Corecom Toscana l’adozione di un

provvedimento urgente (GU5/134351/2019), lamentando la sospensione del servizio per motivi amministrativi dal 3 giugno 2019.

- L’operatore nell’ambito di tale procedura del 14 giugno 2019 comunicava che i servizi erano attivi.
- con nota del 18 giugno 2019 l’utente confermava la riattivazione della linea;
- in data 2 agosto 2019 passava ad altro operatore (Optima S.p.A., per brevità, di seguito Optima).

In data 18 novembre 2019 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il mancato accordo nei confronti di Fastweb e di non comparizione nei confronti di Optima S.p.A. (di seguito per brevità Optima)

In base a tali premesse l’istante ha chiesto, con “*quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 2.000,00*”:

- i) “*rimborso danni per comportamento scorretto [per] 100 telefonate 50euro fax 200 euro tempo 500 lavoro mancato 1000€ varie ed eventuali*”.

## **2. La posizione dell’operatore Optima.**

L’operatore Optima nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 20 dicembre 2019, ha rappresentato “*che il cliente solo in data 10.06.2019 ha concluso un contratto avente ad oggetto, tra l’altro, la fornitura da parte di Optima del servizio Voce e del servizio ADSL sull’utenza n. 05587xxxx*”.

La società Optima ha, quindi, dedotto che “*il rapporto con [l’utente] non esisteva prima del 10.06.19. Infatti l’utenza era servita da altro operatore telefonico. Invero i servizi Voce e Adsl sono rimasti attivi con Optima dal 02.08.19 fino al 11.10.19 quando sono cessati per disdetta del cliente del 10.10.19, come si evince dai print in allegato*”.

L’operatore ha concluso che, “[a]lla luce di tutto quanto sopra esposto, tutte le richieste e le doglianze richiamate nell’istanza dovranno essere rivolte al precedente fornitore”. Ha fatto “*pertanto [richiesta di] archiviazione del procedimento nei confronti di Optima*”.

## **3. La posizione dell’operatore Fastweb.**

L’operatore Fastweb, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 29 gennaio 2020, ha contestato “*la fondatezza delle doglianze introdotte nel presente procedimento, per i motivi che seguono*”:

1. *va sottolineato che alcun inadempimento è imputabile alla scrivente nel caso in esame;*

2. *in particolare, con l’introduzione del presente procedimento, controparte ha lamentato la interruzione dei servizi sulla propria linea dal 03.06.2019 al 10.06.2019;*

3. in merito alle dette doglianze occorre evidenziare che controparte non aveva provveduto a pagare la fattura di maggio 2018 dell'importo di € 43,03 (doc. n. 5), con scadenza 15 maggio;

4. come noto, in tali ipotesi, l'art. 15 delle condizioni generali di contratto prevede "Nel caso di mancato pagamento decorsi 15 (quindici) giorni dal termine di scadenza indicato nella fattura, il Cliente dovrà corrispondere a FASTWEB, senza necessità d'intimazione o messa in mora, gli interessi sugli importi scaduti calcolati su base annua in misura pari al tasso legale corrente aumentato di 3 punti; tale misura non potrà comunque eccedere quella prevista dalla legge 7 marzo 1996, n. 108. 15.6 a) Nel caso di mancato pagamento entro il termine di cui al paragrafo precedente, FASTWEB avrà il diritto di sospendere o limitare i Servizi previa comunicazione al Cliente. La sospensione dei Servizi, per quanto tecnicamente possibile, sarà limitata ai soli Servizi interessati dal mancato pagamento secondo quanto previsto dalla vigente normativa in materia. Nel caso in cui il Cliente sia abbonato a più servizi, FASTWEB non sarà in alcuna maniera responsabile allorché dall'interruzione dei Servizi ne consegua l'impossibilità di avere accesso ad altri servizi prestati da terzi che vengono fruiti attraverso i Servizi. Resta inteso che la sospensione non fa venir meno l'obbligo del Cliente di pagare i corrispettivi maturati durante detto periodo.";

5. ebbene nel caso che ci occupa, la scrivente ha informato l'utente della sospensione, come dichiarato dallo stesso nel GU14 ove si legge "mi chiama il servizio clienti dicendomi che il mio numero è stato staccato perché non risultava un bollettino del maggio 2018 di 45.79€ mi dà gli estremi per pagarlo";

6. ovviamente l'importo da corrispondere era maggiorato degli interessi come stabilito dall'articolo su esposto;

7. a seguito del pagamento Fastweb ha prontamente riattivato i servizi, diversamente da quanto controparte vorrebbe far credere;

8. detta circostanza è dimostrata dalla fattura del 01.07.2019 (doc. n. 3), nella quale la prima chiamata registrata è del "04.06.2019, ore 20:19, 19xxxx FASTWEB 0:05:39 0,0xxxx";

9. infatti se fosse stato sospeso il servizio l'utente non avrebbe potuto chiamare neppure il servizio clienti;

10. ciò chiarito, l'utenza è passata in Optima in data 02.08.2019, come confermato da Optima stessa nelle memorie allegate al GU14;

11. il contratto è stato quindi chiuso in pari data, come si evince dalla fattura del 01.09.2019 (doc. n. 4);

12. stabilisce l'art. 14.4 della delibera indennizzi che: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.";

13. *ne consegue che nel caso che ci occupa alcun indennizzo sarà applicabile in quanto controparte ha omesso di effettuare la segnalazione nei modi e nei termini di cui al predetto articolo;*

14. *difatti controparte ha allegato una serie di missive senza la prova dell'invio e/o della ricezione da parte di Fastweb;*

15. *tutti i fax datati 05.06.2019 dalla stessa documentazione allegata da controparte, altro recapito, posto che la problematica sono stati inviati all'ufficio Privacy, ha invitato l'utente ad inviarlo ad non era relativa a tale ambito il quale, come risulta ambito”.*

Infine, l'operatore ha concluso con la richiesta di *“rigetto delle richieste avanzate, con compensazione delle spese di procedura”.*

#### **4. La replica dell'istante.**

In data 2 marzo 2020, parte istante depositava una nota, nell'ambito del contraddittorio, con la quale, richiamava che attualmente era cliente Fastweb e che era *“passato ad optima Italia solo per 2 mesi”*. Allegava la fatturazione da dove si evince tale circostanza

Con nota del 3 marzo 2020, l'operatore Fastweb eccepiva *“la tardività e la conseguente inammissibilità delle osservazioni contenute nel file denominato 'conciliazione del 02-09-2019', depositato in data 02.03.2020 e dei documenti depositati in pari data, poiché sono successivi al 22.02.2020, termine ultimo per il deposito delle repliche”*.

Alla luce di ciò chiedeva *“lo stralcio del file denominato 'conciliazione del 02-09-2019', depositato in data 02.03.2020 e dei documenti depositati in pari data”*.

#### **5. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

*In primis*, si accoglie la richiesta dell'Optima circa l'estromissione dal presente procedimento, atteso che i disservizi lamentati (sospensione del servizio) attengono ad un periodo (3 giugno – 10 giugno 2019) precedente al passaggio dell'utenza *de qua* a Optima, avvenuto il 2 agosto 2019. Si rileva, altresì, che nessun reclamo allegato risulta indirizzato al predetto operatore.

Inoltre, con riferimento alla domanda *sub i)* volta ad ottenere il *“rimborso danni per comportamento scorretto [per] 100 telefonate 50euro fax 200 euro tempo 500 lavoro mancato 1000€ varie ed eventuali”*, si rileva che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato all'erogazione di rimborsi di somme risultate non dovute nonché alla corresponsione di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria, si rappresenta che la suddetta domanda in un'ottica di *favor utentis*, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, sarà ricondotta all'oggetto della presente disamina ed interpretata, come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo.

Ciò premesso, l'odierna disamina s'incentra sulla sospensione amministrativa del servizio telefonico erogato da Fastweb sull'utenza *de qua* nonché sulla mancata risposta al reclamo.

#### Sulla sospensione dei servizi

Parte istante lamenta la sospensione amministrativa dell'utenza dal 3 giugno fino al ripristino del servizio nell'ambito della procedura di adozione del provvedimento temporaneo.

Di contro l'operatore ha sostenuto la correttezza della sospensione effettuata per morosità.

La domanda *sub i)* in relazione alla sospensione dei servizi è meritevole di accoglimento nei limiti che seguono.

In primo luogo occorre richiamare la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP la quale, al proposito, prevede, all'art. 3, comma 4, l'obbligo degli operatori di fornire i servizi richiesti "*in modo regolare, continuo e senza interruzioni*".

Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione ed i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento, ovvero le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa.

In assenza di prove fornite dall'operatore circa il rispetto della procedura per la sospensione del servizio in caso di morosità dell'utente e, in particolare, in assenza di prova del preavviso di sospensione, la sospensione medesima deve considerarsi illegittima (*ex multis* Delibera Agcom n. 31/12/CIR).

Orbene, nel caso di specie non risulta che l'operatore Fastweb abbia fornito, prima della lamentata sospensione, adeguata prova di aver effettuato alcuna efficace comunicazione del preavviso previsto dall'art. 5 del "Regolamento" che prevede "*l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento*".

Infatti l'utente evidenzia di stato contattato dal Servizio Clienti dell'operatore a sospensione già avvenuta, né Fastweb prova l'invio di precedenti comunicazioni

Pertanto Fastweb, in assenza di idonea documentazione attestante l'invio di un congruo preavviso previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento, è responsabile, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, in ordine alla illegittima sospensione amministrativa dei servizi sull'utenza *de qua* e deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, il quale prevede, “*nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione*”.

Per quanto riguarda il periodo da indennizzare, occorre rilevare che, dagli atti del procedimento, il ripristino del servizio può essere individuato in data 10 giugno 2019, poiché la fatturazione depositata riporta le chiamate effettuate (“*Locali*”, “*Locali nazionali*” e “*Cellulari Nazionali*” dall'istante a partire dall'11 giugno 2019) e l'istante non si è premurato d'indicare la data precisa della riattivazione del servizio.

Viceversa, atteso che l'utente indica nel formulario GU5 la data del 3 giugno 2019 come inizio della sospensione, non può dirsi provata da parte dell'operatore la fruizione del servizio nel periodo 3-10 giugno 2019. Infatti, la società Fastweb si limita ad osservare che il tempestivo ripristino del servizio “*è dimostrat[o] dalla fattura del 01.07.2019 (doc. n. 3), nella quale la prima chiamata registrata è del “04.06.2019, ore 20:19, 19xxxx FASTWEB 0:05:39 0,0xxxx*”

Sul punto viene, infine, in rilievo l'orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

Inoltre, la società Fastweb non ha fornito evidenza della morosità oggetto di contestazione, che non risulta dettagliata nel preavviso di risoluzione contrattuale, in spregio al principio di trasparenza nella fatturazione. Difatti l'operatore avrebbe dovuto verificare la corretta contabilizzazione dei pagamenti ricevuti. Sul punto va aggiunto che la carenza informativa dell'operatore in ordine al presunto stato di morosità è emersa *non solum* nel corso della presente istruttoria, *sed etiam* in fase di gestione del cliente, atteso che l'operatore si è limitato a comunicare la risoluzione contrattuale del rapporto *inter partes*.

Tutto quanto premesso, richiamando le considerazioni sopra menzionate, ai fini dell'erogazione dell'indennizzo, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 3 giugno 2019 data d'inizio della sospensione non preavvisata, e il *dies ad quem* nel giorno 10 giugno 2019, data antecedente ripristino del servizio.

Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 52,50 (cinquantadue/50) computato secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* per 7 giorni di sospensione amministrativa dell'utenza n. 055 87xxxx.

L'istante ha, altresì, diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di tutti gli importi addebitati in riferimento ai servizi di cui all'utenza n. 055 87xxxx nel periodo 3 – 10 giugno 2019. Parte istante ha, altresì, diritto al ritiro, a cura e spese del gestore, della connessa pratica di recupero del credito aperta eventualmente aperta.

#### Sulla mancata risposta al reclamo

Parte istante lamenta di aver inoltrato numerose segnalazioni prima di ottenere la riattivazione del servizio, laddove l'operatore eccepisce che *“controparte ha allegato una serie di missive senza la prova dell'invio e/o della ricezione da parte di Fastweb [e che] tutti i fax datati 05.06.2019 dalla stessa documentazione allegata da controparte, altro recapito, posto che la problematica sono stati inviati all'ufficio Privacy*

La doglianza dell'istante di cui al punto *i*), a prescindere dalla modalità di invio del reclamo sopracitato, deve ritenersi non meritevole di accoglimento, atteso che il mancato riscontro alle segnalazioni relative al disservizio lamentato può ritenersi assorbito dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo. La segnalazione scritta del 5 giugno 2019 ha, infatti, come oggetto la richiesta di riattivazione del servizio, poi ripristinato a seguito di provvedimento temporaneo il 10 giugno 2019.

TUTTO ciò premesso;

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

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata dal Sig. XXX nei confronti di Optima S.p.A. per le motivazioni di cui in narrativa.
2. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente dal Sig. XXX nei confronti di Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, l'importo maggiorato degli

interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, secondo le modalità indicate in istanza, pari ad euro 52,50 (cinquantadue/50) a titolo d'indennizzo per la sospensione amministrativa dell'utenza n. 055 87xxxx.

4. La società Fastweb S.p.A. è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di tutti gli importi addebitati in riferimento ai servizi di cui all'utenza n. 055 87xxxx nel periodo 3 – 10 giugno 2019. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Firenze, 12 settembre 2023

Il Segretario  
*Cinzia Guerrini*

Il Presidente  
*Marco Meacci*

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell'Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)