



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. ...127/2022

[REDACTED] Srl/ FASTWEB spa
(GU14/359220/2020)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 13/10/2022;

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*” e ss.mm.

VISTI gli atti del procedimento e le risultanze dell’istruttoria;

ATTESA la competenza del Comitato, ai sensi e per gli effetti dell’art. 20 di cui Allegato A della citata Delibera Agcom n. 203/18/Cons. e ss. mm. ii.;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante:

Ricorre per la mancata attivazione della linea telefonica e della connessione Internet a far data dalla sottoscrizione del contratto e fino alla data di attivazione della linea e, allo scopo, deposita contratto sottoscritto in data 13/9/2018, pec di reclamo del 1/02/2019 e riferisce di numerosi reclami e solleciti telefonici. Nei giorni successivi alla conclusione del suddetto

contratto, e come non contestato dalla società Fastweb S.p.A., la società [redacted] veniva contattata dagli incaricati della Convenuta società i quali, dopo aver dato il consueto “benvenuto” all’Utente nei servizi Fastweb, dichiaravano, però, di necessitare di un ulteriore e indefinito tempo per poter procedere all’attivazione della (nuova) linea telefonica, fornendo nell’occasione risposte meramente vaghe ed evasive.

Tuttavia, a distanza di diversi mesi dalla sottoscrizione del riferito contratto e nonostante reiterati e costanti solleciti avanzati dalla società odierna Istante - la società Convenuta, in assoluta assenza di comunicazione circa eventuali motivi impeditivi e/o di ritardo, ometteva in maniera del tutto ingiustificata l’attivazione della suddetta utenza telefonica (e dei connessi servizi) in favore dell’Utente.

La società Fastweb S.p.A., nel confermare, con la propria memoria difensiva, di aver ricevuto dall’Istante, in data 13.09.2018, la richiesta dell’attivazione di una nuova linea telefonica fissa e dei connessi servizi (Fonia e Internet), dichiara, tuttavia, di non aver potuto dar seguito alla richiesta dell’Utente per asseriti e presunti problemi inerenti un infondato, generico e indimostrato “... impedimento tecnico non imputabile a Fastweb, e precisamente a causa di una bocciatura da parte di TIM, in data 19 ottobre 2018, per area non coperta dal servizio ...”.

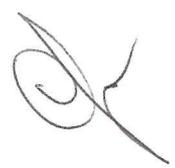
Vale la pena evidenziare che il presunto motivo impeditivo dedotto dalla Convenuta società risulta essere assolutamente falso e inattendibile in quanto l’unità operativa della società [redacted] è ubicata in [redacted], Via [redacted], a [redacted] ([redacted]) ovvero in prossimità di uno snodo stradale di nevralgica importanza, ove le telecomunicazioni rivestono un ruolo fondamentale, ovvero in un’area geografica al confine tra differenti paesi dell’area [redacted] ([redacted], [redacted] e [redacted] ove tutti gli immobili (residenziali e ad uso commerciale) godono sistematicamente e senza alcuna difficoltà, da svariati decenni, dei servizi telefonici. Si riporta, a tal proposito, un elenco - estratto dal sito *web* delle pagine bianche (www.paginebianche.it) ove compaiono svariate utenze domestiche che godono, serenamente e da tempo immemore, in Via [redacted], [redacted] a [redacted]) - ove al nr. [redacted] è ubicata l’unità operativa della società [redacted] - di servizi telefonici risultando regolarmente titolari di una numerazione. Inoltre, benchè la società [redacted] avesse richiesto, con il contratto del 13.09.2018, alla società Convenuta un generico e semplice servizio di Fonia e Internet, per le esigenze aziendali sopra individuate, vale la pena, in ogni caso, di osservare che l’indicata Via [redacted], [redacted] in [redacted] ([redacted]) risultava - come ben noto al Convenuto Operatore - già all’epoca della richiesta di attivazione - così come lo è tutt’ora - coperta anche dalla più moderna ed efficiente tecnologia in FIBRA 100 Mega, secondo quanto emerge dalla pagina web di Fastweb dedicata al controllo della copertura di rete (www.fastweb.it/AVT/copertura).

L’Operatore asserisce, ad ogni modo, di aver comunicato (???) in data 23 ottobre 2018 il problema riscontrato in fase di attivazione alla società [redacted] senza, in realtà, indicare, in alcun modo, la modalità utilizzata per notificare l’Utente del rilevato impedimento e senza fornire la minima prova dell’avvenuta comunicazione di ciò in favore della società Istante la quale precisa, sin da subito, di non aver mai ricevuto nel tempo alcuna notizia di motivi ostativi all’attivazione (e, parimenti, di non aver mai ricevuto la presunta e asserita comunicazione del 23.10.2018).

A ciò si aggiunga che l’utente non ha mai, prima del deposito dell’avversa memoria difensiva da parte società Fastweb SpA (24.05.2021), avuto notizia da parte dell’Operatore del presunto e



 2/22/Corecom





dedotto impedimento tecnico all'attivazione della nuova linea telefonica (e dei connessi servizi), di cui è, invece, venuto al corrente soltanto nel presente procedimento.

Per cui richiede:

- 1) per il servizio di fonia, l'indennizzo di mancata attivazione (o mancato assolvimento degli oneri informativi circa l'eventuale impedimento all'attivazione) di un "servizio non accessorio ovvero euro 7,50 per ogni giorno di ritardo elevato al doppio perché *business* con decorrenza dal 13.09.2018 e sino alla definizione del procedimento;
- 2) per il servizio di Internet, l'indennizzo di mancata attivazione (o mancato assolvimento degli oneri informativi circa l'eventuale impedimento all'attivazione) di un "servizio non accessorio ovvero euro 7,50 per ogni giorno di ritardo elevato al doppio perché *business* con decorrenza dal 13.09.2018 e sino alla definizione del procedimento;
- 3) per la mancata risposta al reclamo l'indennizzo di euro 2,50 al giorno e sino alla concorrenza di euro 300,00, ai sensi dell'art. 12, dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS, con decorrenza dall'11.06.2020 e sino alla definizione del procedimento.

2. La posizione dell'operatore:

Nel merito rileva la totale infondatezza di quanto sostenuto da controparte oltre che evidente sproporzione di quanto richiesto.

Controparte lamenta infatti la mancata attivazione dei servizi richiesta "in data 13.09.2018" in merito alla suddetta contestazione appare necessario compiere delle semplici ma fondamentali precisazioni da cui emergerà, in tutta evidenza, la totale assenza di responsabilità da parte di Fastweb S.p.A., e l'assoluta infondatezza nonché strumentalità delle domande esperite dall'istante.

E' bene precisare, infatti, che Fastweb, una volta ricevuta, in data 13 settembre 2018 la richiesta di attivazione di una nuova utenza telefonica presso la sede della società istante, provvedeva immediatamente ad attivarsi per procedere appunto alla sua tempestiva e corretta implementazione; tuttavia, si dà il caso che l'attivazione suddetta non si rendeva possibile a causa di un impedimento tecnico non imputabile a Fastweb, e precisamente a causa di una bocciatura da parte di TIM, in data 19 ottobre 2018, per "area non coperta dal servizio", come emerge chiaramente dalle note presenti nel provisioning e nella Schermata Eureka.

A tal proposito appare necessario e fondamentale precisare che Fastweb, rilevata l'impossibilità tecnica a procedere all'attivazione dei servizi presso la sede della società istante non poteva far altro, tecnicamente e giuridicamente, che procedere in data 7 novembre 2018 con la cancellazione dell'ordine di attivazione a causa dell'area non coperta dal servizio in nessuna tecnologia, come si rileva chiaramente dalle note presenti nel provisioning di sopra riportato, laddove nel riquadro in rosso peraltro risulta chiaramente anche la comunicazione, in data 23 ottobre 2018, da parte di Fastweb alla società ██████████ s.r.l. del problema riscontrato in fase di attivazione e dunque della necessità di annullare la pratica per non fattibilità tecnica dell'ordine di attivazione in esame.

Peraltro, preme rilevare la totale assenza di interesse della società istante all'attivazione in oggetto, se è vero, come è vero, che Fastweb successivamente alla pec dell'1 febbraio 2019 e poi all'inserimento dell'istanza di conciliazione presentata dalla ██████████ s.r.l. in data 20 marzo 2019, non ha mai ricevuto alcun sollecito da parte della società istante, né un reclamo né tantomeno un GU5 in merito alla mancata attivazione del servizio Fibra richiesto nel mese di settembre 2018, circostanza questa che di per sé sola appare sufficiente a dimostrare l'infondatezza e la pretestuosità di quanto lamentato da controparte, laddove peraltro appare alquanto inverosimile



che una società attenda due anni per l'attivazione di un servizio telefonico restando nel frattempo priva di qualsiasi collegamento telefonico e/o dati.

MOTIVAZIONE: Alla luce dell'istruttoria svolta dalla Dott.ssa Fragna Annamaria, funzionaria del Corecom Campania si specifica quanto segue.

In premessa si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal regolamento ed è pertanto proponibile.

L'istanza in argomento trova parziale accoglimento per i seguenti motivi: dell'istruttoria risulta che l'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, proprie memorie di replica, con cui ha contestato ex adverso, quanto dedotto e affermato dalla resistente in particolare relativamente all'asserita comunicazione di TIM circa la mancanza di copertura e all'asserita comunicazione all'istante dei motivi della mancata attivazione oltre che all'asserita mancanza di interesse.

Va evidenziato che per costante orientamento dell'Autorità, "qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo relativamente alla richiesta di attivazione della linea telefonica 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. L'esame della documentazione allegata dall'operatore Fastweb, ha dimostrato che non è possibile poter far rientrare la richiesta nel caso di "eccezionalità tecnica", secondo quanto eccepito dalla società resistente, non essendo presente alcuna documentazione circa la stessa né agli atti è possibile reperire alcuna prova di una formale comunicazione all'istante dei motivi addotti.

Alla luce delle circostanze sopra evidenziate, non si ravvisa, dunque, l'eccezionalità tecnica prevista dal comma 3 lettera e) dell'art. 3, della Carta dei Servizi e conseguentemente l'operatore deve essere ritenuto responsabile per l'inadempimento all'obbligazione contrattuale, non avendo questi fornito valida prova in ordine alle specifiche difficoltà tecniche incontrate, né dell'attività svolta per risolvere gli ostacoli tecnici e/o amministrativi, per l'attivazione della linea richiesta dall'istante, che ha dunque subito, senza alcuna giustificazione idonea, il pregiudizio derivante dalla mancanza del servizio telefonico, protrattasi per così lungo tempo. A tale proposito occorre evidenziare che, vertendosi in materia di responsabilità contrattuale ex art. 1218 c.c., quale è quella dell'operatore per l'inadempimento delle obbligazioni assunte nei confronti dell'utente con la conclusione del contratto di fornitura dei servizi di comunicazione elettronica, incombe sul debitore della prestazione, cioè l'operatore, l'onere della prova del proprio adempimento.

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria e dalla documentazione allegata, le richieste della parte istante vengono parzialmente accolte nei limiti di seguito precisati:

- In premessa si osserva, in linea generale, che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità, ai sensi dell'art 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche devono soddisfare il requisito dell'equità e, pertanto, da un lato tenere indenne l'istante dal disagio sopportato e, dall'altro, rispettare il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito.



- Alla stregua di tale principio si ritiene che il pregiudizio subito, derivante dal mancato rispetto degli oneri informativi debba essere considerato in maniera unitaria e non in riferimento ai singoli servizi, si ritiene inoltre che nell'udienza di conciliazione l'istante, de facto, viene edotto delle motivazioni del convenuto.

- Per cui:

- 1) per il mancato rispetto degli oneri informativi relativi all'impossibilità tecnica di attivare la linea telefonica la Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 2, del *Regolamento indennizzi*, nella misura di euro 7,50 *pro die*, moltiplicato due poiché business per complessivi n. 735 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 14 novembre 2018 (61° giorno successivo alla stipula del contratto) e sino al 19 novembre 2020 (data dell'udienza di conciliazione in cui, de facto, l'istante è stato notiziato) per un totale di € 11.025,00;
- 2) l'indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi relativi all'impossibilità tecnica di attivare la connessione internet è assorbito dal principale di cui al punto 1;
- 3) per la mancata risposta al reclamo, la richiesta è accoglibile, in quanto, nonostante il parziale riconoscimento della domanda principale, l'attivazione non è avvenuta ed alcuna giustificazione è stata fornita all'istante fino alla data dell'udienza di conciliazione, pertanto ex art. 12 del Regolamento Indennizzi occorre calcolare 2,50 euro pro die dal 2 marzo 2019 (30° giorno successivo all'inoltro della pec di reclamo) e sino al 19 novembre 2020 (data dell'udienza di conciliazione in cui, de facto, vi è stata la risposta) per un totale di 352 gg. per l'importo massimo previsto di euro 300,00 (trecento,00);

DELIBERA

Per i motivi espressi in premessa che si intendono integralmente riportati di :

1. La società Fastweb S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza, è tenuta a corrispondere all'istante entro il termine di 120 gg. dalla data di notifica della presente delibera, mediante bonifico o assegno sul c/c dell'istante indicato nel fascicolo documentale, l'indennizzo complessivo di €11.325,00 (undicimilatrecentoventicinque,00) per i motivi di cui in premessa. Ogni ulteriore richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi in premessa.
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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

La Relatrice del Comitato
Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente
Dott. Alfredo Aurilio