



DELIBERA N. 29/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / Fastweb S.p.A
(GU14/433087/2021)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 14 febbraio 2024;

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 ai 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 13/06/2021 acquisita con protocollo n. 0264367 del 13/06/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante titolare di un contratto residenziale avente ad oggetto l’utenza fissa n. 0584 3xxxx con la società con l’operatore Fastweb S.p.A. (di seguito, per brevità, Fastweb) lamenta l’applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite, il verificarsi di disservizi sulla linea fissa, nonché la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- di avere stipulato un contratto per i servizi voce e ADSL sia per la linea fissa che per la linea mobile, sottoscrivendo “*l’offerta (...) denominata JET*”;
- “*da fine novembre 2017 riscontra[va] diverse tipologie di disservizi presenti sulla linea fissa che sul proprio telefono cellulare*”;
- di avere effettuato “*numerose segnalazioni al (...) servizio clienti [Fastweb]*” senza riceverne riscontro;
- inviava per posta raccomandata A/R un reclamo datato 27 febbraio 2018 (ricevuto dall’operatore il 9 marzo 2018) con cui lamentava il mancato funzionamento della connessione dati del cellulare e dei servizi voce di rete fissa. Evidenziava l’assenza di intervento tecnico, nonostante le numerose segnalazioni effettuate. Chiedeva, inoltre, il ripristino dei servizi.
- Sempre nel reclamo, segnalava:
 - di non avere ricevuto “*documenti contabili dall’anno 2016*” dal gestore e dichiarava di avere “*chiuso il proprio conto corrente e di avere richiesto al (...) servizio clienti [Fastweb] di inviare fatture cartacee presso la propria residenza [al fine] di poter effettuare il pagamento delle medesime (...) [con] bollettino postale*”;

- di avere, inoltre, riscontrato *“un addebito in automatico sul proprio conto corrente bancario di un importo pari ad euro 233,55 (...) anomalo (...) e spropositato rispetto a quanto previsto dall’offerta sottoscritta”*;
- inviava per posta raccomandata A/R un ulteriore reclamo (ricevuto dall’operatore il 28 febbraio 2020) con il quale, nel richiamare i disservizi subiti e mai risolti, chiedeva i relativi indennizzi per i *“disservizi (...) occorsi nel periodo dal novembre 2017 al settembre 2018 mese in cui la stessa lasciava l’abitazione e l’utenza fissa in essa collocata”*. Lamentava inoltre la mancata al *“reclamo del 27.02.2018”* e chiedeva il rimborso degli *“importi anomali addebitati (euro 233.55 ed euro 90.00)”*.
- nel formulario GU14, parte istante ha specificato che *“gli importi addebitati all’Utente come prima fattura successivamente all’accettazione dell’offerta Fibra relativamente al Modem, costi di cui l’Utente non era stata assolutamente informata, oltre che costi applicati in violazione del regolamento europeo 2015/2120 e conseguenti delibere”*. Inoltre, nel ribadire di aver provveduto al pagamento di tutte le fatture, specificava i costi per il modem non risultavano rimborsati dall’operatore mediante alcuna nota di credito emessa a compensazione degli insoluti, contrariamente da quanto sostenuto dal gestore.
- Quanto ai *“disservizi riscontrati”* ha precisato che *“consistevano di fatto, sulla linea fissa, come insistenti su servizio Voce e Dati - Banda ultra larga”*.

In data 8 aprile 2021 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Fastweb tentativo obbligatorio di conciliazione paritetica, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) *“la richiesta della documentazione contabile dell’Utente compresa la fattura di chiusura”*;
- ii) un *“indennizzo per malfunzionamento linea fissa servizio Voce segnalato sin dal 27.02.2018 stimato per difetto in euro 1.104,00”*;
- iii) un *“indennizzo per malfunzionamento servizio dati - banda ultra larga segnalato sin dal 27.02.2018 stimato per difetto, come sopra, in euro 1.472,00”*;
- iv) il *“rimborso di tutto quanto pagato per la linea fissa con numerazione 05843xxxx durante la persistenza dei disservizi lamentati”*;
- v) il *“rimborso di quanto pagato sia in fase di attivazione (...) che in fase di migrazione ad altro operatore (euro 233,55)”*;
- vi) un *indennizzo per mancata risposta al reclamo del 27.02.2018 (euro 300,00)”*;
- vii) un *“indennizzo per mancata risposta al reclamo del 26.02.2020 (euro 300,00)”*;
- viii) *“lo storno di ogni eventuale insoluto esistente”*.

2. La posizione dell’operatore.

L'operatore Fastweb ha fatto pervenire, in data 2 settembre 2021, 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 allegata nella quale, con riguardo all'oggetto della controversia, ha chiesto il rigetto delle avverse istanze in quanto infondate, deducendo quanto segue.

“In relazione alla dedotta mancata risposta ai reclami si produce, invece, la email con cui l'operatore ha dato riscontro ai due reclami prodotti da controparte. Ergo, tutt'al più, visto il ritardo con cui è stato dato riscontro al primo dei due reclami, la Fastweb si dichiara disponibile a riconoscere all'utente un indennizzo, a tale titolo, di € 300,00 Non può, inoltre, essere riconosciuto alcun indennizzo per i presunti malfunzionamenti della linea voce e dati in quanto non risulta alcuna tempestiva segnalazione inoltrata dall'utente all'operatore. In proposito va ricordato che il combinato disposto dagli artt. 3, 6 e 13 dell'allegato A alla delibera 347/18/Cons rende indennizzabili i malfunzionamenti della linea solo ove fatti oggetto di specifica segnalazione e reclamo. Nel caso di specie non vi alcun elemento probatorio in tal senso”.

3. La replica dell'istante.

Parte istante, per il tramite del proprio legale di fiducia, produceva in data 22 settembre 2021, nell'ambito del presente procedimento e nel rispetto dei termini regolamentari apposita nota di replica in risposta alle memorie difensive dell'operatore, con cui evidenziava e precisava quanto segue.

“In punto della “risposta” ai reclami fornita da Fastweb, ribadendo quanto già esposto nel formulario GU14 si evidenzia che, per mezzo dei reclami proposti dall'Utente e dalla propria associazione veniva fornito indirizzo di posta elettronica xxx@gmail.com, unitamente all'indirizzo del mittente per la posta ordinaria, perfettamente leggibili nel reclamo del 26.02.2020 e ricevuto dal gestore il 04.03.2020 in originale per mezzo di Racc. A/r e pertanto già in possesso di parte convenuta al momento della redazione e trasmissione della asserita “risposta” al reclamo prodotta e documentata per mezzo delle proprie memorie difensive.

In merito alla trasmissione di detta risposta, Fastweb, invece, unilateralmente e del tutto arbitrariamente, non rispondendo come dovuto xxx tramite cui la sig.ra XXX proponeva entrambi i reclami, (...) rispondeva direttamente all'utente utilizzando indirizzo di posta elettronica del tutto assente da entrambi i reclami proposti.

Reclami dove invece, ribadiamo, lungo il bordo verticale sinistro della pagina, è esplicitamente indicato l'indirizzo di posta ordinaria e di posta elettronica dedicato dall'xxx alle controversie relative al settore delle Telecomunicazioni dei propri associati, e corrispondente, appunto, a xxx@gmail.com.

Peraltro quell'indirizzo di posta elettronica invece utilizzato in modo del tutto arbitrario da Fastweb per ‘rispondere’ ai reclami proposti, oltre a non essere chiaro dove detto indirizzo sia stato trovato, risulta disattivo sin da prima della trasmissione del reclamo del 27.02.2018.

Inoltre, precisando che l'xxx è a tutti gli effetti Associazione di Consumatori riconosciuta ed iscritta al CNCU (Consiglio Nazionale Consumatori Utenti), siamo ad evidenziare come tale comportamento, arbitrariamente posto in essere da Fastweb,

risulti assolutamente lesivo del diritto fondamentale dei Consumatori/Utenti a costituirsi in Associazioni e da queste farsi rappresentare, diritto fondamentale sancito da sempre dal Codice del Consumo tutt'oggi vigente.

Inoltre si precisa che, per detto comportamento arbitrariamente ed unilateralmente posto in essere da Fastweb, quanto riportato in allegato alle proprie memorie difensive da parte del rappresentante parte convenuta (vedi allegato di parte convenuta Fastweb alle proprie memorie difensive denominato "Riscontro+reclami"), non veniva ricevuto né dalla sig.ra XXX né dai suoi legittimi rappresentanti che ne venivano a conoscenza solo durante la trattativa intercorsa a seguito della presentazione del 31.01.2021 dell'istanza di conciliazione paritetica n. FW001xxxx che generava il GU14 oggetto delle presenti controdeduzioni.

Inoltre, fatto salvo tutto quanto sopra esposto, si evidenzia che detta "risposta" ai reclami proposti non può in alcun modo essere considerata risposta motivata ai reclami inviati entrambi dall'Utente, ribadiamo, per mezzo di Racc. A/r, in quanto detta comunicazione risulta assolutamente lacunosa, nessun documento contabile veniva in essa allegato da Fastweb, documenti contabili invece più volte richiesti sia con il reclamo del 27.02.2018 che con il reclamo del 26.02.2020 come risulta dal medesimo documento allegato da parte convenuta al suo terzultimo capoverso seconda riga (vedi allegato di parte convenuta Fastweb alle proprie memorie difensive denominato "Riscontro+reclami"), immotivata, non si entrava assolutamente nel merito di quanto lamentato, eccessivamente sintetica e del tutto stereotipata nei propri contenuti .

Per tutto quanto sopra, sono certamente dovuti entrambi gli indennizzi richiesti in merito alle mancate risposte ai reclami proposti (...)"

Precisa ulteriormente poi "relativamente ai disservizi occorsi che non sarebbero stati segnalati tempestivamente che detti disservizi venivano immediatamente e più volte segnalati dall'Utente al servizio Clienti Fastweb tramite telefono, dato il particolare momento in cui questi occorrevano, la malattia ed il successivo decesso del marito della sig.ra XXX, che non consentiva un maggiore impegno dell'Utente nell'Utilizzo di ulteriori canali di comunicazione se non quello telefonico.

A dette segnalazioni telefoniche gli operatori telefonici Fastweb non assegnavano i codici di segnalazione dovuti così come a dette segnalazioni telefoniche non faceva seguito alcuna risoluzione dei disservizi più volte segnalati.

Solo successivamente al decesso del marito avvenuto il 03.01.2018 la sig.ra XXX trovava le forze ed il tempo di rivolgersi all'xxx in data 27.02.2018 e produrre un reclamo scritto al fine di risolvere quanto a lei occorso.

Certamente dovuti gli indennizzi relativi ai disservizi segnalati per mezzo del reclamo del 27.02.2018 così come identificati in merito al periodo della loro sussistenza identificato per mezzo della parte descrittiva e delle richieste formulate in GU14.

Di fatto già in tale sede di GU14 si rinunciava a parte degli indennizzi dovuti per i disservizi in vero occorsi dal novembre 2017 al settembre 2018, periodo identificato per mezzo del reclamo del 26.02.2020 ai due ultimi capoversi della sua prima pagina.

In detto formulario GUI4 si chiedevano approssimandoli per difetto gli indennizzi per disservizi prendendo in considerazione il periodo dal 27.02.2018, data in cui questi venivano certamente e comprovatamente segnalati per mezzo di reclamo scritto inviato tramite Racc. A/r (vedi allegato 1 alle presenti controdeduzioni - Copia reclami del 26.02.2020 e del 27.02.2018 e relativi giustificativi di invio/ricezione), ed il 01.09. 2018, data certa in cui la sig.ra XXX lasciava la propria abitazione mentre detti disservizi non avevano trovato soluzione alcuna.

Certamente le pronte risposte, se concretamente e motivatamente fornite da Fastweb, ai reclami proposti, soprattutto a quel reclamo del 27.02.2018 invece del tutto ignorato da parte convenuta, così come l'invio dei documenti contabili più volte richiesti sia in data 27.02.2018 che in data 26.02.2020, avrebbero consentito una più precisa definizione di tutto quanto lamentato dall'Utente che evidenziamo, si trova a dover rinunciare a parte dei propri legittimi interessi a causa del comportamento omissivo posto costantemente in essere da Fastweb che:

- *smetteva di rendere accessibili i documenti contabili prodotti e destinati all'Utente per via telematica, inaccessibilità generata da quei disservizi sul servizio trasmissione dati, documenti contabili con cui formulava addebiti prelevando importi direttamente dal conto corrente dell'Utente;*
- *non assegnava i codici di segnalazione telefonica dovuti all'Utente;*
- *non rispondeva al reclamo scritto del 27.02.2018 omettendo pertanto di trasmettere la documentazione contabile richiesta;*
- *produceva una comunicazione inviata ad indirizzo di posta elettronica arbitrariamente scelto ed in vero disattivo oltre che irraggiungibile per quei disservizi generati in danno dell'Utente, comunicazione pertanto mai ricevuta dalla sig.ra XXX e dai suoi rappresentanti, comunicazione prodotta da Fastweb solo successivamente al reclamo scritto del 26.02.2020, ossia con oltre due anni di ritardo rispetto alla prima segnalazione scritta prodotta dall'Utente mentre i disservizi occorrevano già da tempo e persistevano lungamente, comunicazione tra l'altro del tutto inutile e di nessun valore con cui ometteva ancora una volta la consegna di copia dei documenti contabili nuovamente richiesti”.*

“A dir poco inopportuna l'argomentazione difensiva di parte convenuta con cui la stessa lamenta la mancanza di tempestività dell'Utente nel segnalare i disservizi subiti, che per quanto sopra descritto ed evidenziato risulta del tutto ininfluenza rispetto a quanto limitatamente richiesto per mezzo del GUI4 oggetto delle presenti controdeduzioni, a fronte delle omissioni e dei ritardi invece rilevantissimi e certamente commessi da Fastweb”.

Infine, concludeva per tutto quanto sopra argomentato, descritto ed allegato nell'ambito del presente procedimento *“reiterando integralmente tutte le richieste già effettuate”.*

4. 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, con riferimento alla richiesta dell'istante *sub i)* volta alla “*richiesta della documentazione contabile dell'Utente compresa la fattura di chiusura*”, si rileva che la medesima esula dalla competenza di questo Corecom ai sensi dall'articolo 20, comma 4, del vigente Regolamento.

Le domande *sub ii), iii), iv) e viii)* verranno considerate congiuntamente in relazione alla lamentata interruzione dei servizi di rete fissa.

Sul malfunzionamento dei servizi di rete fissa

La parte istante ha lamentato che “*da fine novembre 2017 riscontra[va] diverse tipologie di disservizi presenti sulla linea fissa*”, precisando che persistevano fino al “*01.09. 2018, data certa in cui la sig.ra XXX lasciava la propria abitazione mentre detti disservizi non avevano trovato soluzione alcuna*”

L'operatore, di contro, ha affermato di non aver mai ricevuto segnalazioni di malfunzionamento e precisato che la domanda è indeterminata quanto all'intervallo temporale interessato dal disservizio.

La doglianza è fondata nei limiti di seguito esposti.

In generale, si evidenzia che, in base al consolidato orientamento dell'Autorità, incombe sull'istante che lamenta l'inadempimento segnalare il malfunzionamento al gestore, a sua volta competente a effettuare l'intervento risolutivo delle problematiche lamentate.

Spetterà successivamente all'operatore, secondo costante orientamento dell'Autorità, l'onere della prova relativo alla risoluzione della problematica lamentata dall'utente. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sull'operatore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Vengono altresì in rilievo gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorquando l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Nel caso di specie, l'istante ha sostenuto aver subito continui malfunzionamenti ripetutamente segnalati al servizio clienti “*da fine novembre 2017*”, ma, al riguardo, non ha provveduto a circoscrivere il lasso temporale di riferimento, né ad allegare formali reclami tracciati in merito ai lamentati malfunzionamenti, fino alla comunicazione inviata via raccomandata A/R ricevuta dall'operatore, come da documentazione in atti, il 9 marzo

2018. Nella predetta missiva lamentava l'interruzione dei servizi di rete fissa chiedendone il ripristino. Pur avendo l'istante fatto riferimento a segnalazioni presso il *customer care*, tuttavia non risulta evidenza del relativo tracciamento neanche in sede di reclamo.

Nel predetto reclamo l'istante testualmente descrive il malfunzionamento nei termini che seguono: *“Riscontrava purtroppo sia il mancato funzionamento del servizio di trasmissione dati del proprio telefono cellulare, disservizio che determinava l'impossibilità di accedere a servizi di telecomunicazione a lei e ai suoi familiari in uso, sia il mancato funzionamento del servizio voce relativamente alla propria linea fissa”*. Sulla base di tale descrizione verrà considerato un solo disservizio sulla linea fissa.

Di contro, l'operatore ha dedotto l'assenza di segnalazioni in riferimento ai malfunzionamenti descritti in istanza.

Sul punto deve rilevarsi che, attesa la contestazione di parte istante di non aver fruito dei servizi di telefonia, l'operatore, a seguito della sopracitata segnalazione tracciata in atti, non ha provato, per lo meno da tale data, di aver fornito in modo regolare e continuo il servizio e/o di avere svolto tutte le azioni necessarie alla risoluzione delle problematiche descritte. Infatti, al fine di escludere la propria responsabilità, la società Fastweb avrebbe dovuto produrre il traffico del servizio voce nel periodo successivo alla prima segnalazione ricevuta.

Quindi, per quanto sopra esposto, in assenza agli atti di documentazione probatoria idonea a escludere la responsabilità dell'operatore convenuto, si ritiene ai sensi dell'art. 1218 del Codice civile, che sia da ascrivere a detto operatore la responsabilità in ordine al disservizio subito; ne consegue che deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio lamentato in istanza.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 6, comma 1 e 3, del Regolamento sugli indennizzi che prevedono rispettivamente che:

- *“[n]el caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione”*.
- *“Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio”*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, si determina il *dies a quo* nella data del ricevimento della segnalazione in data 9 marzo 2018 e il *dies a quem* nel giorno 1° settembre 2018, data in cui l'istante dichiara di aver cambiato abitazione.

Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'istante, per la discontinua erogazione del servizio di accesso a internet sull'utenza de qua nel suddetto periodo, è pari all'importo di euro 1.056,00 (mille cinquantasei/00), computato secondo il parametro di euro 6,00 *pro die* per n. 176 giorni di disservizio.

Parimenti può essere parzialmente accolta la domanda di storno/rimborso della fatturazione emessa in costanza di disservizio *sub iv) e viii)*, nel periodo sopra circoscritto intercorrente dal 9 marzo – 1° settembre 2018, in relazione al quale l'operatore convenuto

è tenuto allo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, al rimborso) di quanto fatturato in relazione all'utenza n. 0584 3xxxx. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Per quanto riguarda la richiesta dell'indennizzo di cui alla domanda *sub iii*) volto ad ottenere l'indennizzo per il malfunzionamento totale del servizio di connessione ad internet in modalità "ultra larga", occorre evidenziare che l'unico reclamo tracciato in costanza di disservizio fa riferimento esplicito unicamente al servizio voce di telefonia fissa omettendo di circoscrivere alcunché relativamente alla problematica lamentata sulla connettività sull'utenza n. 0584 3xxxx.

Sulla fatturazione non riconosciuta pari ad euro 233, 55.

La parte istante, nei reclami allegati, ha contestato la somma pari ad euro 233, 55 non riconosciuta asseritamente addebitata a titolo di attivazione. Sul punto l'operatore Fastweb ha dedotto di aver risposto ad entrambi i reclami, anche se con ritardo rispetto al primo. *In relazione alla dedotta mancata risposta ai reclami si produce, invece, la email con cui l'operatore ha dato riscontro ai due reclami prodotti da controparte. Ergo, tutt'al più, visto il ritardo con cui è stato dato riscontro al primo dei due reclami, la Fastweb si dichiara disponibile a riconoscere all'utente un indennizzo, a tale titolo, di € 300,00 Non può, inoltre, essere riconosciuto alcun indennizzo per i presunti malfunzionamenti della linea voce e dati in quanto non risulta alcuna tempestiva segnalazione inoltrata dall'utente all'operatore. In proposito va ricordato che il combinato disposto dagli artt. 3, 6 e 13 dell'allegato A alla delibera 347/18/Cons rende indennizzabili i malfunzionamenti della linea solo ove fatti oggetto di specifica segnalazione e reclamo. Nel caso di specie non vi alcun elemento probatorio in tal senso".*

In primis, con riferimento alla predetta richiesta di storno dell'istante, si rammenta che, in via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006 n. 947) 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). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi

L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, inoltre, ha più volte richiamato che *"la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta"* (Delibere Agcom n. 10/05/CIR, n.85/09/CIR, n. 86/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR, n. 13/CIR).

La società convenuta non ha adottato alcuna evidenza probatoria a sostegno della correttezza della propria condotta, non ottemperando, pertanto, all'onere probatorio su di essa gravante ai sensi dell'art. 1218 c.c. e del costante orientamento di questa Autorità.

Ne consegue che gli addebiti sull'utenza fissa *de qua* sono prive di causa e, pertanto, l'operatore convenuto è tenuto allo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, al rimborso) della somma pari ad euro 233,55 (due centotrentacinque/00), incontestata in atti, al netto delle conte di credito eventualmente già emesse a tale titolo. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla mancata risposta ai reclami

La parte istante depositato due reclami inviati a mezzo PEC dei quali chiede l'indennizzo. Di contro, l'operatore ha affermato di aver riscontrato con un'unica risposta i reclami dell'utente, in maniera tempestiva al reclamo ricevuto il 28 febbraio 2020 e in ritardo rispetto al precedente ricevuto il 9 marzo 2018.

Ciò premesso, la doglianza dell'istante è accoglibile nei termini di seguito esposti.

Agli atti, a prescindere dalla documentazione probatoria dell'invio del riscontro inviato da Fastweb, si rileva che la stessa risulta non sufficientemente motivata, attese le contestazioni mosse dall'istante.

Al riguardo si richiama il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), nel quale si prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, e che la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*".

Pertanto, trova applicazione l'art. 12, comma 1, del Regolamento Indennizzi, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo "*entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità*" è previsto "*un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300*".

Al riguardo va preso in considerazione il principio di "risposta cumulativa" facendo leva sulla previsione di cui al comma 2, del medesimo articolo 12, secondo cui "*l'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero delle utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio*".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 23 aprile 2018, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 9 marzo 2018 e il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 8 aprile 2021.

Pertanto, l'istante, in parziale accoglimento della domanda *sub ii)* ha diritto alla corresponsione dell'importo computato nella misura massima di euro 300/00 (trecento/00), per il mancato riscontro ai reclami.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX nei confronti dell'operatore Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 1.056,00 (mille cinquantasei/00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio voce sull'utenza n. 0584 3xxxx.
3. 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) degli importi addebitati in relazione all'utenza n. 0584 3xxxx nel periodo intercorrente dal 9 marzo – 1° settembre 2018; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
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) della somma pari ad euro 233,55 (due centotrentacinque/00), incontestata in atti, al netto delle conte di credito eventualmente già emesse a tale titolo. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
5. 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 euro 300,00 (trecento/00) a titolo d'indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

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, 14 febbraio 2024

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.)