



DELIBERA N. 31/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX/ Fastweb S.p.A
(GU14/513030/2022)**

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 al Comitato Regionale 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 29/03/2022 acquisita con protocollo n. 0106834 del 29/03/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto residenziale con l’operatore Fastweb S.p.A. (di seguito, per brevità, Fastweb), con codice cliente n. 1261xxxx, lamenta la mancata attivazione del servizio telefonico con partnership Eni Gas e Luce spa, nonché la mancata risposta al reclamo.

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

- a *“maggio 2021 sottoscrive[va] proposta attivazione linea voce+internet in convenzione xxx, che non viene mai attivata”*;
- *“a maggio 2021 aderiva alla proposta commerciale Fastweb per la attivazione della linea fissa con numero voce, internet al costo di euro 29.95 mensili con partnership xxx”*.
- *“Da maggio 2021 non ha saputo più niente, non ha mai ricevuto alcun conto telefonico, non è così mai stato in grado di capire se le condizioni pattuite fossero state applicate né se i servizi richiesti fossero stati tutti attivati”*.
- *“Inutili i numerosi reclami al servizio clienti Fastweb poiché nessun operatore era in grado di capire cosa fosse accaduto e quali fossero le condizioni della proposta commerciale in essere”*.
- Ad ottobre 2021 richiedeva la cessazione dell’utenza via Raccomandata A/R, vista la mancanza di comunicazioni dell’Operatore ed anche a questa non segue alcun riscontro da parte di Fastweb.
- Con reclamo inviato via Pec in data 1° marzo 2022 tramite il legale di fiducia contestava il disservizio meglio sopra esplicitato. Evidenziava che era *“interesse del cliente capire lo stato della propria posizione rispetto all’Operatore, [e] chiede[va] pertanto di verificare che il codice cliente in oggetto non sia più attivo nonché di verificare che non vi sia alcuna posizione debitoria”*.

In data 28 marzo 2022 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Fastweb tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il mancato accordo.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto, quantificando i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 1.200,00:

- i) *“chiusura contratto”*;
- ii) *“storno insoluto”*;
- iii) *“indennizzo ritardata attivazione da maggio a ottobre 2021”*;
- iv) *“indennizzo per mancata risposta al reclamo”*.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Fastweb, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del L'operatore ha evidenziato che la *“dedotta mancata attivazione della linea non trova alcun riscontro né dalla documentazione prodotta da controparte, ove non si rinvenivano reclami inviati nel periodo di riferimento (maggio-ottobre 2021), né dalle emergenze dei sistemi Fastweb, ove non appaiono segnalazioni di sorta o apertura di ticket di intervento tecnico in merito a tale contestazione. Quest'ultima deve, quindi, ritenersi infondata”*.

Inoltre ha dedotto che:

- *“L'infondatezza dell'avversa contestazione appare, peraltro, suffragata dalla effettiva ricostruzione della vicenda che ci occupa e dalla documentazione all'uopo producenda”*.
- *“In data 05.05.2021 l'utente sottoscriveva una proposta di abbonamento con richiesta di attivazione di una nuova linea (cfr. doc. n. 1), ma a causa di un'anomalia di sistema si sono creati due provisioning su SP. Un provisioning LNA VULA è stato espletato l'11.05.2021 con consegna modem Fastweb e collaudo VULA chiuso positivamente in data 13.05.2021. L'altro provisioning LNA VULA è stato generato sempre in data 05.05.2021, ma la check call è stata chiusa il 14.05.2021, quindi dopo l'attivazione della linea avvenuta il 13.05.2021”*.
- *“Il 24.05.2021 è pervenuta poi bocciatura “KO per Time Out OLO a seguito rifiuto cliente”*.
- *“Nonostante l'attivazione della linea avvenuta in data 13.05.2021, questo disallineamento sui sistemi ha determinato il mancato avvio della fatturazione e per questo motivo in data 01.09.2021 il CC ha aperto un Incident, ma è stato chiuso in Errore Apertura”*.
- *“Il 18.09.2021 il CC ha aperto altri due Incident con i riscontri di seguito riportati”*.

“Sulla contestazione in merito alla mancata risposta al reclamo” l'operatore ha evidenziato quanto segue:

- *“Infondata appare anche la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo. Al riguardo occorre, infatti, considerare che quest'ultimo veniva inviato*

a mezzo pec in data 01.03.2022 e soltanto cinque giorni dopo (06.03.2022) veniva depositata l'istanza di conciliazione”.

- *“Se è vero, come è vero, che l'operatore ha a disposizione un termine di 45 giorni per riscontrare il reclamo e che soltanto all'inutile spirare di tale termine matura il diritto all'indennizzo, allora apparirà di tutta evidenza come all'utente non possa essere riconosciuto alcun indennizzo per la mancata risposta al reclamo”.*

3. La replica dell'istante

La parte istante, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria di replica del 13 maggio 2022, per il tramite del legale, ha osservato che *“appare pacifico, anche dalla ricostruzione fornita da Fastweb, che tutta una serie di errori in fase di attivazione del contratto del 05.05.2021 hanno portato ad una reale mancata attivazione della linea richiesta dal cliente e pertanto a quest'ultimo spetta l'indennizzo per mancata attivazione del servizio”.*

La parte istante ha concluso *“insiste[ndo] anche nella richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 01.03.2022, di cui si produce anche copia della ricevuta di avvenuta consegna ed al quale il gestore non ha provato di aver risposto, neppure con comportamenti concludenti”.*

4. Motivazione della decisione.

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

In primis con riferimento alla domanda *sub i)* volta alla *“chiusura contratto”* e allo *“storno insoluto”*, si rileva la cessata materia del contendere atteso che l'operatore ha dichiarato che *“l'account [dell'utente è stato] chiuso il 29.09.2021”* e che non è stata emessa alcuna fattura in relazione a tale codice cliente.

Ciò premesso, può essere parzialmente accolta la doglianza e *iii)*, inerente alla mancata attivazione del servizio di telefonia su nuova utenza per le ragioni di seguito esposte.

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Gli operatori di comunicazione elettronica devono inoltre fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo

temporale, con la conseguenza che qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo nell'adempimento l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che le circostanze oggetto di doglianza sono dovute a circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero a problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo, fornendo altresì la prova di avere informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione.

In base a tali principi, provata la fonte negoziale del diritto dell'utente, spettava all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito alla richiesta di attivazione del servizio e provare di avere rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti.

Nel caso di specie la società Fastweb, a fronte della dichiarazione dell'istante circa la mancata attivazione dei servizi di telefonia e l'assenza di comunicazioni in tal senso, ha dedotto la correttezza del proprio operatore evidenziando le varie fasi della procedura di attivazione con esito finale negativo *“a causa di un'anomalia di sistema si sono creati due provisioning su SP”*. L'operatore ha dedotto che, *“[d]alle schermate (...) riportate emerge (...) come la linea sia stata regolarmente attivata in data 13.05.2021 ed emerge, viceversa, la mancata fatturazione causata da un disallineamento sui sistemi”*.

Dalla documentazione in atti, in particolare dalla nota di replica, risulta che l'istante, a fronte di quanto dedotto in memoria di Fastweb, abbia disatteso la ricostruzione della vicenda offerta dall'operatore confermando la mancata attivazione del servizio e l'assenza di riscontri in punto di gestione del cliente.

La società Fastweb, pur avendo affermato la correttezza del proprio operato, evidenziando le difficoltà tecniche avute nell'espletamento della procedura di attivazione, non ha fornito riscontri probatori circa il contatto con il cliente, il quale in istanza ha contestato l'assoluta mancanza di informativa ricevuta.

Sul punto si configura, pertanto, come illegittimo il comportamento dell'operatore che rimanga del tutto silente, salvo poi indicare, in memoria, le difficoltà incontrate.

La società Fastweb ha inserito nella memoria allegata in atti vari *“screenshot”* estratti dai propri sistemi dai quali si evince una cronologia di eventi riguardanti l'attivazione, fino al collaudo del 13 maggio 2021, corredato dalla nota *“Confermato Linea abilitata”*.

Occorre precisare che, attesa la contestazione dell'utente, non può ritenersi idonea prova la schermata di produzione unilaterale quale lo *“screenshot”* depositato dall'operatore, in quanto non provante il corretto ricevimento da parte dell'utente della comunicazione asseritamente avuta con il cliente.

Nello specifico, la società Fastweb non ha dimostrato di avere provveduto a informare l'istante medesimo mediante in ordine alla sussistenza degli impedimenti intercorsi incidenti sulla *delivery* della richiesta di attivazione del servizio della linea telefonica, né ha prodotto la documentazione idonea in tal senso. Sul punto, la predetta società avrebbe dovuto informare l'istante in ordine alle criticità tecniche/fattuali riscontrate nel corso della procedura di attivazione dei servizi, in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A), alla delibera n. 179/03/CSP.

Pertanto, si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell'*“Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio”* di cui all'articolo 4, comma 3 del *Regolamento Indennizzi*

secondo il quale, si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell'articolo 4, commi 1 e 2, del Regolamento sugli Indennizzi che rispettivamente prevedono:

- *“nel caso di ritardo nell’attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell’utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo”*;
- *“l’indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l’operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l’attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l’esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi”*.

Ai fini dell'erogazione dell'indennizzo, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel 5 luglio 2021, detratti i 60 giorni previsti come tempistica ordinaria per l'attivazione del servizio prevista dalle Condizioni generali di Contratto di Fastweb e dalla Carta Servizi a partire dalla data del 5 maggio 2021, e il *dies ad quem* nel giorno 29 settembre 2021, data di chiusura del rapporto.

Pertanto l'indennizzo spettante all'istante per gli 86 giorni di mancata attivazione del servizio di telefonia di cui al codice cliente n. 1261xxxx è pari a euro 645,00 (seicento quarantacinque/00).

Con riferimento all'indennizzo di cui sopra, si ritiene opportuno richiamare il principio di equità precisando che l'inadempimento dell'operatore convenuto è riconducibile alla mancata comunicazione degli impedimenti incontrati nell'attivazione del contratto. Ed è da ritenersi, pertanto, sproporzionato riconoscere l'indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi in riferimento a ciascuno dei due servizi non accessori (voce e connettività ad internet).

Viceversa la richiesta *sub iv)* non può trovare accoglimento in quanto, stante il reclamo inviato per PEC il 1° marzo 2022, si osserva che l'udienza di conciliazione, durante la quale deve ritenersi trattata la materia oggetto di reclamo, si è tenuta in data 28 marzo 2022, dunque nel termine di quarantacinque giorni che l'operatore Fastweb si riserva per dare riscontro ai reclami. (Cfr. Determina Direttoriale 16/22/DTC/CW).

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 di 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 pari a euro 645,00 (seicento quarantacinque/00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di



indennizzo per la mancata attivazione del servizio di telefonia di cui al codice cliente n. 1261xxxx.

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.)