

**DELIBERA N. 30 - 2022**

**XXX / FASTWEB SPA  
(GU14/315547/2020)**

**Corecom Piemonte**

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 18/07/2022;

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*” e s.m.i.;

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 “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS e dalla delibera 390/21/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*” e s.m.i.;

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;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

Viste le delibere n. 683/20/CONS del 17/12/2020 e n. 374/21/CONS del 18/11/2021 con cui il Consiglio dell'Autorità ha disposto la proroga dell'Accordo Quadro del 28 novembre 2017;

Viste le delibere n. 203 del 29/12/2020 e n. 221 del 29/12/2021 dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale del Piemonte con cui si è preso atto delle proroghe dell'Accordo quadro del 28 novembre 2017 e si sono accettate, per quanto di competenza, le suddette proroghe;

VISTA l'istanza di XXX del 10/08/2020 acquisita con protocollo n. 0340859 del 10/08/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante nel formulario introduttivo ha esposto: " 0) Il Sig. XXX era ed è cliente Fastweb Spa per la sua utenza fissa voce e dati. 1) Il giorno 8 novembre 2019 i servizi dati e voce hanno cessato di funzionare e, nonostante i reclami telefonici e scritti, al 7 febbraio 2020 non sono stati riattivati. 2) I numerosi reclami formulati dal Sig. XXX, telefonicamente o tramite portale o il legale, sono rimasti ad oggi privi di riscontro. 3) Nonostante la mancata fruizione dei servizi, Fastweb continua ad incassare il corrispettivo bimestrale contrattualmente convenuto, tramite RID bancario. ... omissis ..."

Il Sig. XXX ha conseguentemente richiesto: "A) Versamento degli indennizzi di cui all'allegato A della delibera n. 347/18/CONS per: - CESSAZIONE SERVIZIO VOCE (art. 5; 7,50 € per giorno dall'8.11.19 alla data del deposito dell'istanza di conciliazione) - CESSAZIONE SERVIZIO DATI (art. 5; 7,50 € per giorno dall'8.11.19 alla data del deposito dell'istanza di conciliazione) - MANCATA O RITARDATA RISPOSTA AI RECLAMI (art. 12; 2,5 € per giorno dall'8.11.19 alla data del deposito dell'istanza di conciliazione) B) Riaccredito delle somme indebitamente addebitate. C) NORMALIZZAZIONE DELLA SITUAZIONE AMMINISTRATIVA (da confermarsi a quanto contrattualmente pattuito). D) RIATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DATI E VOCE. E) RIMBORSO SPESE LEGALI SOSTENUTE AD OGGI (fattura 34/2020 allegata)"

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore ha rappresentato nelle proprie memorie difensive: " ... omissis ... I.- SULLA RICOSTRUZIONE DEI FATTI In data 8.11.2019 controparte ha lamentato un disservizio e, il giorno stesso, Fastweb ha aperto un Ticket Trouble. Verificato che il disservizio era imputabile alla rete di proprietà esclusiva di Telecom, anche a seguito di intervento presso il cliente, Fastweb ha aperto una segnalazione nei confronti di Telecom.

Tuttavia, il prolungarsi del disservizio, risolto il 13.2.2020, è da imputare a Telecom, la quale ha più volte rinviata la data di risoluzione del guasto, nonostante i plurimi solleciti inviati da Fastweb (doc. 1). Pertanto, non corrisponde al vero, come asserito da controparte nel formulario GU14 che il disservizio non sarebbe stato ancora risolto, atteso che successivamente al 13.2.2020 è presente costate traffico telefonico (doc. 2). Inoltre, giova evidenziare che controparte ha inviato un solo reclamo scritto il 22.11.2019 e non ha mai inoltrato comunicazione di recesso né richiesta di migrazione verso altro gestore, accettando di fatto la tempistica di risoluzione del disservizio. Anche la richiesta di rimborso delle spese legali asseritamente sostenute da controparte è infondata, atteso che per espressa disposizione normativa il tentativo di conciliazione è completamente gratuito. Inoltre, il Regolamento non prevede la liquidazione delle spese legali, in quanto sia nel procedimento di conciliazione che quello di definizione si svolgono mediante procedura online senza necessità di assistenza di un legale. In forza di quanto sopra, le avverse richieste dovranno essere rigettate, stante la correttezza dell'operato di Fastweb ...omissis ..."

Parte istante ha poi così replicato a quanto rappresentato dal gestore: "Letta la memoria GU14 dell'operatore, l'utente, ferme le richieste e contestazioni sino ad oggi formulate, osserva brevemente quanto segue. I. RICONOSCIMENTO DA PARTE DI FASTWEB DEL PROPRIO INADEMPIMENTO Nel proprio breve scritto difensivo Fastweb riconosce il "disservizio" contestato dal Sig. XXX. Ne riconosce la durata, dal giorno 8 novembre 2019 al giorno 13 febbraio 2020 (anche se il medesimo disservizio si è nuovamente ripresentato in data successiva, vedasi i reclami di cui ai docc. 1 e 2). Ciò posto, Fastweb è l'unica controparte contrattuale del Sig. XXX: - è tenuta a erogare i servizi contrattualmente convenuti; - è tenuta a risolvere i disservizi contestati dall'utente, di qualunque tenore essi siano; - è per contro legittimata ad incassare i pagamenti dei servizi di cui sopra, pagamenti che (a prescindere di chi fosse l'effettivo responsabile "tecnico" dei disservizi contestati dal XXX) Fastweb ha comunque continuato a percepire. Ed infatti, nonostante le plurime contestazioni e sebbene il servizio non sia stato erogato per almeno 4 mesi, Fastweb ha continuato ad incassare tramite RID bancario il corrispettivo bimestrale contrattualmente convenuto. In conclusione, a prescindere dalle peculiarità tecniche del problema che ha causato il disservizio sofferto dall'utente, sarà da considerarsi unico responsabile Fastweb, in quanto unica controparte contrattuale del Sig. XXX. Fastweb potrà poi in altre sedi rivalersi su Telecom per le eventuali conseguenze dannose cagionate dalla condotta di tale ultimo operatore. Di tali condotte non potrà certo risponderne il Sig. XXX. Si contesta in ogni caso la valenza probatoria dei ticket prodotti da Fastweb al doc. 1: trattasi di documentazione autoreferenziale, proveniente dalla stessa parte che intende giovarsene. A prescindere da quanto sopra esposto in punto attribuzione della responsabilità contrattuale, le stampe prodotte al doc. 1 sono comunque scarsamente comprensibili e, in ogni caso, appunto autoreferenziali. Altra curiosa difesa della controparte è data dal ritenere che l'utente avesse accettato le (dilatate) tempistiche di risoluzione del disservizio, essendosi limitato all'invio di un unico reclamo. Ora, è evidente sin dalla prima lettura la pretestuosità di tale affermazione. Ad ogni buon conto, si produce al doc. 3 il report dei ticket aperti su segnalazione

dell'utente e scaricato dal sito di Fasweb: 23 segnalazioni. Francamente, tutto pare tranne che l'accettazione di tempistiche lunghe di risoluzione del disservizio... II. MANCATA CONTESTAZIONE SULLA RICHIESTA DI INDENNIZZO PER IL MANCATO RICONTRIO AI RECLAMI L'operatore non contesta e quindi riconosce di non avere riscontrato i reclami formulati dall'utente in data: 8, 22 e 26 novembre 2019. E' quindi da ritenersi pacifico il mancato riscontro dei medesimi e sarà per l'effetto dovuto il relativo indennizzo. III. SULLA LIQUIDAZIONE DELLE SPESE LEGALI In punto liquidazione spese legali il Corecom è legittimato a liquidare, anche in via equitativa, le spese del procedimento "in considerazione del comportamento complessivo tenuto dalle parti nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia" (cfr. Corecom Piemonte Delibera 11/2018). Per l'effetto l'utente insiste per il rimborso delle spese legali ad oggi sostenute (vedasi fattura 34/2020 già in atti), o, in ogni caso, per una liquidazione equitativa delle medesime. Si insiste per l'accoglimento delle già formulate richieste."

### **3. Motivazione della decisione**

#### **Sul rito.**

L'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile ed ammissibile.

#### **Nel merito.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per le ragioni che seguono.

Va preliminarmente notato che, in ordine al disservizio di che trattasi ed alle relative richieste, parte istante farebbe intendere che i servizi dati e voce coinvolti sarebbero "cessati" nel loro funzionamento, chiedendo a ristoro indennizzi calcolati a norma dell'art. 5 del Regolamento Indennizzi.

In realtà, l'istruttoria condotta dall'ufficio non avrebbe rilevato la concretizzazione della fattispecie prevista dall'articolo suddetto, che indennizza casi di sospensione o cessazione amministrativa avvenute senza che ve ne fossero i presupposti ovvero in assenza del previsto preavviso; nel caso di specie, né la ricostruzione fornita dell'utente né tantomeno le difese presentate dall'operatore avrebbero ricondotto la causa del disservizio a possibili ragioni di tipo amministrativo (ad esempio, sospensione e/o cessazione del servizio a causa di insoluti), permettendo pertanto di far ritenere che la fattispecie di che trattasi vada letta ed eventualmente indennizzata quale intervenuto malfunzionamento dei servizi voce e dati.

Detto malfunzionamento avrebbe avuto inizio il 08.11.2019 e l'utente, in assenza di risoluzione della problematica nonostante reclami sporti telefonici e scritti, avviava procedimento per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione alla data del 07.02.2020.

L'operatore ha affermato nelle proprie memorie difensive che il disservizio si sarebbe risolto il giorno 13.02.2020, come peraltro attestato anche dalla documentazione prodotta e cioè da fatture comprovanti successivo utilizzo del servizio; tale circostanza

permette pertanto di ritenere superata la domanda posta sub D), atteso anche che il formulario GU14 del 10.08.2020 è speculare in quanto a fatti e richieste a quello sopracitato introduttivo al procedimento UG/241128/2020 presentato appunto per richiedere il tentativo di conciliazione e, soprattutto, non risulta aperto, a partire dalla predetta data del 10.08.2020, alcun procedimento c.d. d'urgenza volto alla riattivazione dei servizi.

Va premesso che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale.

Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino del servizio della linea telefonica, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa.

Ora, nel caso in esame, non si ritiene che le circostanze citate da Fastweb ad esonero della propria responsabilità siano state debitamente comprovate dalla documentazione prodotta, in quanto quest'ultima riveste carattere di documento interno non recante valore probatorio assoluto e non è idoneo a garantire piena certezza in ordine agli elementi in esso contenuti.

Non ritenendo pertanto l'operatore abbia assolto il proprio onere probatorio, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dello stesso con riferimento al disservizio creatosi.

Posta l'indubbia collocazione di quest'ultimo nel lasso temporale 08.11.2019 – 13.02.2020, si ritiene possa spettare all'istante, per ciascuno dei servizi impattati (voce e dati), un indennizzo calcolato ai sensi dell'art 6, comma 1 del regolamento Indennizzi, che prevede, in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 6 per ogni giorno di interruzione.

Conseguentemente, per n. 97 giorni di disservizio (calcolati, come richiesto dall'art. 13, comma 1 Regolamento Indennizzi, dal primo reclamo sporto il 08.11.2019 alla data 13.02.2020 di risoluzione del guasto), spetterebbe a parte istante la corresponsione della totale somma di € 1.164,00 (€ 6 x 97 gg. x n. 2 servizi).

Tuttavia, va considerato che il principio generale di corrispondenza tra il chiesto e il pronunciato, espresso dall'art. 112 c.p.c., implica il divieto di emettere una statuizione che non trovi corrispondenza nella domanda; l'indennizzo calcolato secondo il richiesto utilizzo, quale parametro temporale di calcolo, della data del 07.02.2020 di deposito dell'istanza di conciliazione (pari, quindi, ad € 1.092,00) è inferiore a quanto liquidabile in base agli esposti calcoli effettuati dall'ufficio scrivente e pertanto va accolto: in conseguenza di quanto sopra, l'operatore sarà tenuto a corrispondere in favore dell'istante la suddetta somma di € 1.092,00 (€ 6 x 91 gg. x n. 2 servizi).

Per le suesposte ragioni, in accoglimento della domanda posta sub B), l'istante ha diritto altresì a vedersi stornato e/o rimborsato ogni importo addebitato in fattura riferito al periodo 08.11.2019 - 13.02.2020.

Si precisa inoltre che, relativamente al segnalato prosieguo di disservizio in data successiva (13.05.2020), alcuna specifica richiesta indennizzatoria è stata rilevata al riguardo e non si ritiene che quelle presentate sub lettera A) – a causa dei parametri temporali in esse indicati – possano essere riferibili anche allo stesso.

Risulta poi meritevole di accoglimento la domanda di indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami posta ancora sub A) in quanto il gestore non ha prodotto agli atti, già con riferimento al primo reclamo sul disservizio trattato sporto il 08.11.2019 tramite richiesta nr. XXX, documento di riscontro inviato e ricevuto dalla parte attorea.

Ne consegue pertanto che, a norma dell'art. 12, commi 1 e 2 dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS, a fronte del ritardo di n. 46 giorni decorrenti dalla suddetta data di presentazione a quella di deposito dell'istanza di conciliazione del 07.02.2020 indicata dall'utente (decurtati i 45 giorni per dare seguito al reclamo secondo quanto previsto dall'art. 8, comma 4, Allegato A alla Delibera 179/03/CSP), spetti al medesimo la corresponsione di un indennizzo pari ad € 115,00 (€ 2,50 x n. 46 gg.).

Si ritiene invece non accoglibile per indeterminatezza la domanda sub C) in quanto non risultano descritte né documentate agli atti fattispecie che possano ricondursi a casistica di eventuale difformità contrattuale.

Infine, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto E) stante il fatto che la procedura adita tramite il portale Conciliaweb è gratuita e non prevede l'assistenza legale che, essendo del tutto facoltativa, non è considerata una spesa soggetta a rimborso e nemmeno risulta presente altra documentazione attestante spese necessarie e giustificate.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

### **DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX, per i motivi sopra indicati, la società Fastweb S.p.A., in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuta a:

- corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, un importo pari a € 1.092,00, maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per mancato funzionamento dei servizi voce e dati;
- corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, un importo pari a € 115,00, maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla



data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 08.11.2019;

- stornare e/o rimborsare in caso di avvenuto pagamento ogni importo addebitato in fattura riferito al periodo 08.11.2019 – 13.02.2020.

Rigetta le domande poste sub lettere C) ed E).

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.

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.

Torino, 18/07/2022

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli